



**RC
2011**

Para más información acerca de
Gas Natural Fenosa y su gestión responsable
del negocio visitar la página web

www.gasnaturalfenosa.com.ar

2011

Informe de Responsabilidad Corporativa

1. Un compromiso que crece	02
2. Sobre este Informe	08
3. El mundo de Gas Natural Fenosa	12
3.1. Quiénes somos	13
3.2. Misión, visión y valores	15
3.3. Marco regulatorio de la industria del gas	16
3.4. Contribución al desarrollo	17
4. La Responsabilidad Corporativa en Gas Natural Fenosa	18
4.1. El compromiso con la responsabilidad corporativa	19
4.2. Gobierno de responsabilidad corporativa	22
4.3. Identificación e involucramiento de las partes interesadas	25
5. Compromisos de Responsabilidad Corporativa	28
5.1. Orientación al cliente	29
5.1.1. Nuestro compromiso	
5.1.2. Acciones 2011	
5.2. Compromiso con los resultados	38
5.2.1. Nuestro compromiso	
5.2.2. Acciones 2011	
5.3. Medio ambiente	40
5.3.1. Nuestro compromiso	
5.3.2. Acciones 2011	
5.4. Interés por las personas	48
5.4.1. Nuestro compromiso	
5.4.2. Acciones 2011	
5.5. Seguridad y salud	55
5.5.1. Nuestro compromiso	
5.5.2. Acciones 2011	
5.6. Compromiso con la sociedad	60
5.6.1. Nuestro compromiso	
5.6.2. Acciones 2011	
5.7. Integridad	70
5.7.1. Nuestro compromiso	
5.7.2. Acciones 2011	
6. Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial de Naciones Unidas e ISO26000	76
7. Informe de Verificación Externa	82
8. Opinión de los lectores	86

1 Un compromiso que crece

**Diálogo con el Presidente y la Directora de Comunicación
y Relaciones Institucionales**



Diálogo con Horacio Cristiani –presidente de Gas Natural Fenosa–, Bettina Llapur –directora de Comunicación y Relaciones Institucionales– y Sebastián Bigorito –director ejecutivo del CEADS.

SB: Desde sus primeros Informes de Responsabilidad Corporativa, Gas Natural Fenosa ha mostrado su compromiso con el desarrollo sustentable. Concretamente, ¿qué es la sostenibilidad o sustentabilidad para Gas Natural Fenosa, teniendo en cuenta la estrategia de negocio?

HC: Teniendo en cuenta la estrategia de negocio, para una empresa promover la sostenibilidad debe implicar necesariamente un equilibrio de los 3 ejes: el crecimiento económico, el desarrollo social y el cuidado del medio ambiente.

La sostenibilidad en una empresa que distribuye energía y brinda un servicio público tiene como primer objetivo llegar con la mejor prestación, de forma segura y eficiente, al millón y medio de hogares y a las miles de industrias que son nuestros clientes, promoviendo el desarrollo de nuestra área de actuación y, en definitiva, del país, de la economía y del bienestar de sus habitantes.

SB: La Empresa ha sido una de las primeras de la Argentina en desarrollar un proceso de Reporte que, claramente, ha ido acompañando la evolución de la gestión sustentable del negocio, impulsando y reflejando a su vez las mejoras logradas y los desafíos por delante. ¿Cuáles han sido las lecciones aprendidas en este proceso?

BLL: La primera enseñanza es que el Reporte tiene que abarcar transversalmente a toda la organización, y que su proceso de elaboración debe involucrar a todas las áreas. Para ello, creamos el Grupo Multifunción. El segundo gran aprendizaje es que el Informe posibilita, año tras año, reflexionar sobre cómo estamos haciendo las cosas, e introducir mejoras en la gestión. Otro tema importante en el caso nuestro, que pertenecemos al Grupo Gas Natural Fenosa de España, es que a través del Informe de nuestra Casa Matriz podemos enriquecer nuestra experiencia. Por último, cabe destacar que el Informe es una de las herramientas de comunicación más importantes que tiene la Empresa. Y es por eso que tiene que ser claro, conciso y entendible por todos nuestros grupos de interés. Lo tiene que poder leer un cliente



Horacio Cristiani
Presidente

industrial, un proveedor, un accionista, un inversionista de la Bolsa, un empleado y también un vecino.

SB: Entendiendo la sustentabilidad como una capacidad que tienen las organizaciones para identificar riesgos y aprovechar oportunidades, ¿cuáles serían los desafíos clave que ustedes han identificado?

HC: Hemos identificado un gran desafío con los gobiernos a nivel local, provincial y nacional para brindar las condiciones para desarrollar las infraestructuras que posibilitan que más familias cuenten con gas natural. Otro tema fundamental es promover un consumo responsable, lo que para nosotros implica tanto la seguridad como la eficiencia en el uso del gas. Para ello, uno de los lemas que hemos adoptado desde hace muchos años es: "Usar bien el gas no es usarlo menos: es usarlo racionalmente". Como Empresa de servicios públicos, es nuestra obligación promover un consumo consciente, sustentable, eficiente, porque se trata de una energía no renovable y todos los actores tenemos la obligación de promover su uso racional.

Diálogo con el Presidente y la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales



Bettina Llapur Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales

SB: Ante un enfoque tradicional –donde la Empresa se preocupa únicamente por la oferta–, en un esquema de sustentabilidad la organización está pensando también en la capacidad que tiene para influir, incidir y educar para que haya criterios de sustentabilidad del lado de la demanda.

HC: En nuestro caso venimos trabajando desde hace años en promover del lado de la demanda criterios de sustentabilidad en el consumo. Desde hace 18 años tenemos un programa que llega a los chicos de la escuela primaria, entre los 10 y los 11 años, para que estén formados en el uso seguro, eficiente y racional del gas, ya antes de ser consumidores. También hemos desarrollado un programa de uso responsable para los barrios de menores recursos recientemente gasificados. Son poblaciones que recién están accediendo al servicio, que nunca han tenido la disponibilidad de usar gas natural. Se trata, por lo tanto, de los más vulnerables, los que más requieren de nuestra ayuda educándolos en el uso del gas.

SB: Identificados estos temas prioritarios, ¿cómo se estructura la Empresa para gestionar estos desafíos y potenciar las oportunidades derivadas de la sustentabilidad?

HC: El primer punto tiene que ser, como dijimos, una gestión integral; es decir, toda la Compañía tiene que estar involucrada, siendo importante la participación de la Alta Dirección. Por eso hemos creado hace ya varios años lo que llamamos el Comité de Reputación Corporativa. Creemos que la gestión de la sustentabilidad tiene que ser planificada desde el máximo órgano de gobierno de la Empresa. A su vez, el segundo gran elemento o herramienta es el Grupo Multifunción. El Comité de Reputación Corporativa y el Grupo Multifunción son los brazos directores y ejecutores de todo lo que es una gestión sustentable transversal a toda la organización. Y a partir de ahí es que se diseñan las herramientas, el modelo de gasificación inclusivo, el trabajo con los proveedores, los programas para el personal, las iniciativas con los clientes, es decir las acciones con cada uno de nuestros grupos de interés.

SB: ¿Se puede hablar entonces de sustentabilidad en la estrategia del negocio o de la Empresa a través de un esquema de gobernanza de la sustentabilidad?

HC: Exacto. Se fijan las políticas sobre las que tienen que actuar todas las áreas, y desde el Comité de Reputación Corporativa –integrado por los directores de todas las áreas– fijamos los objetivos vinculados a la sustentabilidad tanto a nivel de la Compañía como de manera individual. Es un proceso sistemático, organizado y llevado a la práctica.

SB: Respecto al ejercicio del último año, ¿cuáles fueron los principales avances?

BLL: Uno de los temas en que trabajamos muchísimo el año pasado fue la política de Derechos Humanos. Implementamos un plan de difusión muy extenso, brindando charlas para cada uno de los empleados. A su vez, llegamos a nuestros proveedores tanto con la política de Derechos Humanos como con nuestro Código de Ética. Otro de los hitos importantes que alcanzamos fue el lanzamiento de una campaña muy exitosa en las redes sociales. Entendemos que a través de ellas se puede llegar a cientos de miles de personas. De hecho, creo

que somos la primera Empresa de servicios públicos –por lo menos en Argentina– que tiene una campaña a través de las redes sociales para promover el uso responsable, seguro y racional del gas.

También hemos avanzado en la consolidación del programa inclusivo de gasificación integral. Creemos, como ya dijimos, que trabajar con la base de la pirámide es importante para poder llegar con nuestros servicios a las poblaciones que hoy no pueden acceder económicamente al gas natural.

SB: El 2012 fue designado por la Asamblea General de las Naciones Unidas como Año Internacional de la Energía Sostenible para Todos. Esto implica que la energía, además de ser generada de manera más limpia y segura, debe ser accesible. Para llegar a los sectores

de bajos recursos, las alianzas con organizaciones de la sociedad civil resultan fundamentales. ¿Es así?

BLL: Ciertamente. La Empresa no podría hacerlo por sí sola. Nuestra red de gas es también una red de personas. Y en un barrio de 300 familias donde sólo tres quisieran tener gas natural, sería inviable instalar la red. Pero si fueran 290 las familias que aspiraran a tener el servicio, entonces sí sería posible instalarlo. Por lo tanto, es importantísimo el trabajo comunitario, la alianza con las ONGs y la formación –en cada uno de los barrios– de voceros que interactúen con la empresa y las organizaciones.

También se debe trabajar en el desarrollo de las herramientas que van a posibilitar llegar a las familias y hogares donde hoy no se brindan servicios. Desde



De izquierda a derecha: Sebastián Bigorito, Director ejecutivo del CEADS (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible) y Horacio Cristiani.

Diálogo con el Presidente y la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales



nuestro lado, en Gas Natural Fenosa, venimos trabajando desde hace varios años en lo que hemos denominado el Programa Inclusivo de Gasificación Integral, por el cual tratamos de llegar a aquellas poblaciones más castigadas económicamente, a las que les resulta más difícil acceder al gas natural. Trabajando con distintas ONGs, diseñamos herramientas para que estas poblaciones puedan acceder al gas natural, el servicio público que brindamos.

SB: Se trabaja también sobre las responsabilidades de los usuarios, ¿verdad?

BLL: Les enseñamos a leer una factura. A cómo usarlo racionalmente, de forma segura, cómo instalarlo. Es decir, se trata no sólo de un programa inclusivo de gasificación, sino que se aborda también la educación sobre su uso.

SB: Por el conocimiento que tengo de la Empresa y los reportes que he visto, todos estos avances y desafíos se encuentran en las páginas de este Informe y los anteriores que han publicado. ¿Cómo han buscado

superarse año tras año en la elaboración de sus informes? ¿Cómo logran evitar hacer más de lo mismo, elevando el desafío y logrando que sea sustentable en el tiempo?

BLL: Uno de los primeros rubros que incorporamos fue la verificación externa. Yo creo que es importante, porque no se trata sólo de verificar el cumplimiento de los indicadores, sino que en nuestro caso va de la mano de sugerencias de cómo mejorarlos. Lo que nosotros vemos es que año a año nuestro Reporte va dando mejor, pero porque nos proponemos que los indicadores mejoren; si no fuera así, no tendría sentido la tarea de reportar. En definitiva, esto es lo importante: que el Reporte sea la palanca para mejorar la gestión integral de la Empresa. Todos los años decimos: "Bueno, ¿qué indicadores se pueden mejorar, y cómo?", y "¿Qué acciones se pueden adoptar para mejorar esos indicadores?".

El otro tema que va de la mano con esto es el análisis de materialidad y los grupos focales. Hemos ido organizando cada año más y mejores diálogos, a los

cuales invitamos a participar a clientes, a proveedores, a empleados, a organizaciones de la sociedad civil, a ONGs, para que nos den a conocer su punto de vista. Es decir, creemos muy importante interactuar y conocer la opinión de otras personas y cuáles son las prioridades de la comunidad. ¿Son las mismas que las de la Empresa? ¿Lo que nosotros pensamos como prioridad, es realmente lo que la gente tiene como prioridad? Por eso es importante el diálogo con los grupos de interés. Y esto ha ido mejorando año a año en nuestro Informe, porque hemos hecho un ejercicio que nos ha permitido aprender.

SB: En Argentina son una de las primeras empresas que lograron llegar al máximo nivel de aplicación de la Guía G3 de GRI: un "A+ ". ¿Por qué decidieron escalar del nivel "B+" al "A+"? ¿Qué significó esto en términos de responsabilidad? ¿Han llegado a un techo en este sentido?

BLL: Yo creo que aquí hay dos cosas: primero vale destacar que nosotros fuimos incorporando los indicadores GRI progresivamente, empezando por el nivel más bajo y mejorando con el tiempo. En este sentido, como Empresa que desde 2004 elabora este tipo de informes, nuestro consejo es empezar gradual y modestamente. Primero porque la tarea de preparar un Informe con lineamientos GRI no es simple. Entonces, hacerlo gradual y paulatinamente es la clave. Si bien éste es el tercer año que reportamos con el nivel de aplicación "A+", buscando consolidarlo, cabe señalar que los lineamientos GRI van evolucionando, y ya se está hablando de la próxima guía.

SB: Claro, las Guías G3.1 y la G4.

BLL: Exacto. Este año ya estamos haciendo el ejercicio de evaluar los nuevos indicadores de la Guía G3.1. Los lineamientos GRI son una herramienta muy dinámica, y hay que estar atentos para ir trabajando en los nuevos desafíos.

SB: A la vez hay que promover un cambio cultural interno hacia la sustentabilidad.

BLL: Sí, y para ello hay que trabajar mucho la comunicación interna. Aquí hago una mención especial de nuestro Boletín de Responsabilidad Corporativa, que lanzamos hace tres años. Creemos que es una herramienta valiosísima, porque ayuda internamente a

las áreas a ver lo que hacen las demás. Como segunda finalidad de este boletín, también estamos llegando al público externo interesado en más detalle sobre nuestra gestión.

SB: A su vez, a través del Informe con lineamientos GRI, ustedes reportan los avances logrados en la implementación de los principios del Pacto Mundial, al cual han adherido.

BLL: Ambas iniciativas, tanto GRI como el Pacto Mundial, se complementan muy bien. A través de nuestro Informe 2011 volvemos a presentar nuestro compromiso con esta iniciativa de las Naciones Unidas, comunicando el progreso logrado en temas de derechos humanos, cuidado ambiental, prácticas laborales y contra la corrupción.

Hubo una época en que surgían muchas herramientas e iniciativas vinculadas a la RSE. Creo que eso ha ido decantando en los últimos años, y a través de GRI y el Pacto Mundial hoy contamos con dos instrumentos reconocidos, consolidados y con trayectoria. Los lineamientos GRI generan eficiencia, ya que nos permiten rendir cuentas no sólo a nuestros grupos de interés, sino a una iniciativa apoyada por nuestra Empresa como lo es el Pacto Mundial.

SB: Por lo que estuvimos hablando, la búsqueda de la sustentabilidad es un proceso de construcción conjunta y de largo plazo. ¿Qué desafíos tienen por delante de cara al próximo Informe?

BLL: Ya adelantamos algo. Un desafío es evaluar junto a las áreas de la Empresa los nuevos indicadores propuestos por la Guía G3.1 de GRI, para ver qué aspectos podemos mejorar. A su vez, continuar trabajando y reforzando temas como el de Derechos Humanos. También, a través de las recomendaciones propuestas por la Guía ISO 26.000 buscaremos seguir mejorando la gestión responsable de nuestro negocio. Además hay normas tanto contables como ambientales. Es decir, todas las áreas incorporan año a año nuevas herramientas de gestión y medición que hacen a la gestión sustentable y transparente de la Empresa. El fin último es tener una Empresa sustentable, transparente y ética, mediante acciones impulsadas por todas las áreas de la Compañía.

2 Sobre este Informe

Alcance	09
Lineamientos utilizados	09
Análisis de Materialidad	10



Alcance

Comprometida con la transparencia y la rendición de cuentas a sus grupos de interés, Gas Natural Fenosa presenta su octavo Informe de Responsabilidad Corporativa, correspondiente al desempeño económico, social y ambiental del año 2011.

A efectos comparativos, esta publicación incluye también indicadores cuantitativos del período 2010, mostrando las tendencias y la evolución en el tiempo de los principales resultados de la empresa relacionados a una gestión sustentable.

Este Informe se encuentra disponible en el sitio web www.gasnaturalfenosa.com.ar junto con las ediciones anteriores y la Memoria y Balance de Estados Contables. Asimismo, se puede consultar el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 del Grupo en el sitio web corporativo:

www.gasnaturalfenosa.com

Para más información

contactar a: **comunicacion-rrii@gasnatural.com**

Lineamientos utilizados

Siguiendo las mejores prácticas en materia de rendición de cuentas, para elaborar este Informe continuamos utilizando lineamientos y estándares internacionales que nos impulsan a evolucionar y mejorar año tras año.

En este nuevo Informe profundizamos nuestra consolidación del máximo nivel de aplicación A+ de la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative – GRI), siguiendo los principios e indicadores propuestos por la misma.

A su vez, nos hemos basado en los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta del estándar de relacionamiento y diálogo con los grupos de interés AA1000SES (AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard). Este estándar nos provee un marco para el diseño, la implementación, evaluación y comunicación del diálogo con los grupos de interés.

A través de las consultas que desarrollamos anualmente con públicos clave, buscamos incluir información relevante para dar

respuesta a las expectativas actuales de nuestros proveedores, clientes y referentes de la comunidad.

A través de este Informe también presentamos nuestra Comunicación de Progreso (CoP), dando a conocer nuestro compromiso y los avances logrados para cumplir con los diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, principios laborales, medioambiente y anticorrupción. Para ello, utilizamos el documento “Estableciendo la Conexión” que relaciona los diez principios con los indicadores de la Guía G3 de GRI, y cumplimos con los 24 criterios propuestos por el Pacto Mundial para el Nivel CoP Avanzada.

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

La estructura del Informe está basada en nuestra Política de Responsabilidad Corporativa, y sigue los lineamientos y buenas prácticas del Grupo Gas Natural Fenosa, adaptados a nuestro contexto local. Por último, el Informe ha sido verificado externamente por Price Waterhouse & Co., un experto independiente, asegurando la integridad y credibilidad de los contenidos.

Para más información

AA1000SES

www.accountability.org/standards/aa1000ses

GRI

www.globalreporting.org

ISO26000

www.iso.org/iso/social_responsibility

Pacto Mundial de Naciones

Unidas www.unglobalcompact.org

Análisis de Materialidad

Como todos los años, para elaborar el Informe de RC 2011 de Gas Natural Fenosa en Argentina se desarrolló un proceso con el fin de analizar los contenidos más relevantes a incluir en esta publicación, desde el punto de vista del negocio y los principales grupos de interés de la empresa.

Para ello, se siguieron los lineamientos del Protocolo Técnico elaborado por GRI en el marco del lanzamiento de la nueva Guía G3.1, y el concepto de materialidad definido en la serie de estándares AA1000 de la organización AccountAbility.

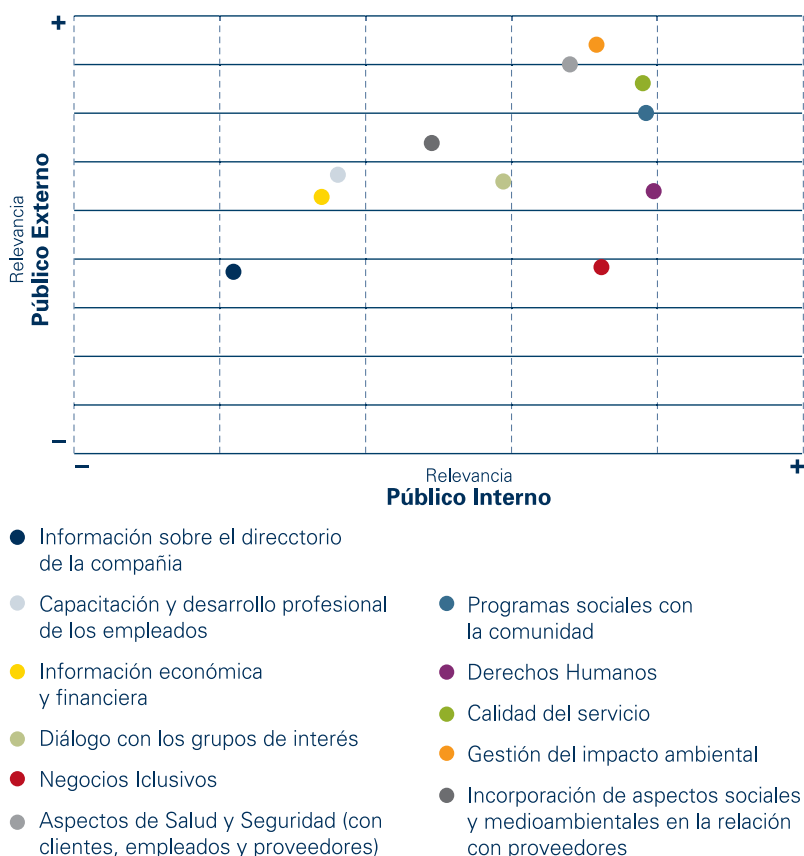
A partir de un proceso dinámico, se identificaron los temas relevantes tomando en cuenta factores internos y externos a la empresa. Estos luego se priorizaron por los grupos de interés internos y externos a través de procesos de consulta, y los resultados fueron validados por el Comité de Reputación Corporativa de Gas Natural Fenosa.

Concretamente, en los procesos de consulta realizados se priorizaron los temas relevantes para el público externo (clientes, proveedores y representantes de la industria y de las comunidades donde la empresa provee sus servicios) y para el público interno (Grupo Multifunción y

Comité de Reputación Corporativa). Estos resultados se cruzaron en un gráfico de dispersión para poder apreciar en forma general cuales son los temas más relevantes a profundizar en el Informe 2011.

A continuación se incluye este gráfico, y los temas que están presentes en el cuadrante mayor del mismo, es decir, los que están percibidos como ser los más relevantes, son: Gestión del impacto ambiental, Calidad del servicio, Programas sociales con la comunidad, Aspectos de salud y seguridad, Derechos humanos, y Diálogo con los grupos de interés.

Temas relevantes a incluir en el Informe de RC 2011



A estos resultados se sumaron las expectativas concretas de los 22 representantes de los grupos de interés externos que participaron en la consulta desarrollada por la empresa. Durante la misma se utilizó una metodología de grupo de enfoque que permite dialogar sobre una temática específica en profundidad; los participantes se agruparon en mesas y cada grupo recibió una guía de preguntas sobre el Informe de RC 2010 de Gas Natural Fenosa para que, en conjunto, anoten hasta tres expectativas por tema y luego expongan las conclusiones. Al 100% de los asistentes le gustaría participar en futuros procesos de consulta, y todos consideraron importante e interesante poder aportar sus expectativas para contribuir a mejorar la rendición de cuentas de la empresa.

	Opiniones de los grupos de interés externos	Sugerencias incorporadas en el Informe de RC 2011
Lectura, extensión y lenguaje del Informe	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con el equilibrio en la extensión del texto. • Incluir links a otras publicaciones. • Continuar utilizando un lenguaje comprensible. • No utilizar palabras en inglés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se incluyeron links a otras publicaciones para ampliar la información. • Se tradujeron todas las palabras en inglés al castellano.
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir un índice actualizado. • Incluir información sobre comunicación con el usuario. • Justificar los indicadores cuantitativos cuando haya grandes diferencias y contextualizarlos con estándares de referencia. • Continuar incluyendo testimonios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se incluyó un índice detallado y actualizado. • Se incluyó información sobre la composición de la factura en el capítulo de clientes, para reforzar la comunicación con los usuarios. • Se incluyó información sobre la composición de la factura en el capítulo de clientes. • Se incluyeron testimonios de los integrantes del Grupo Multifunción en cada capítulo.
Credibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar incluyendo metas y desafíos a futuro. • Continuar desarrollando el proceso de verificación externa del Informe. • Continuar utilizando los lineamientos GRI. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se incluyeron metas y desafíos al inicio de cada capítulo. • Se utilizaron los indicadores GRI aplicando a un nivel A+ y se verificó externamente el Informe.
Diseño	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar utilizando una estructura clara. • Facilitar el acceso a información, jerarquizando títulos e información relevante. • Continuar utilizando imágenes reales. • Utilizar una versión del Informe de Verificación más legible. Incluir la comunicación sobre el lanzamiento del Informe en la factura al cliente. • Seleccionar el tipo de formato de acuerdo al público. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se utilizó una estructura clara, jerarquizando títulos e información clara. • Se utilizaron fotos reales para reflejar e ilustrar los contenidos del Informe. • Se incluyó una versión más clara de la Carta de Verificación. • Se incluirá la comunicación del lanzamiento del Informe en la factura al cliente.

3 El mundo de Gas Natural Fenosa

3.1. Quiénes somos	13
3.2. Misión, visión y valores	15
3.3. Marco regulatorio de la industria del gas	16
3.4. Contribución al desarrollo	17



3.1. Quiénes somos

Desde 1992 Gas Natural BAN S.A.¹ es licenciataria del servicio público de distribución de gas natural por redes de las zonas norte y oeste del Gran Buenos Aires, por medio de una licencia otorgada por el Estado Nacional de 35 años, prorrogable por 10 más.

Somos la segunda distribuidora más grande del país por cantidad de clientes, con una participación del 17% sobre el total de ventas del mercado residencial y comercial, prestando servicio a más de 7,8 millones de personas ubicadas aproximadamente en unos 15.000 km² en 30 partidos de la Provincia de Buenos Aires.

Gas Natural Fenosa, nuestro accionista mayoritario, es una compañía multinacional líder en el sector del gas y la electricidad con un total de 17.729 empleados. Presente en 25 países, cuenta con más de 20 millones de

clientes y alrededor de 16 GW de potencia instalada. El Grupo opera en toda la cadena de valor del gas, desde la exploración a la distribución, pasando por la producción, licuefacción y transporte, y cuenta con instalaciones para el almacenamiento de gas y regasificación.

En la Argentina, la Sociedad es controlada por Invergás S.A. con una participación del 51% y por Gas Natural SGD Argentina S.A. con una participación del 19%, las cuales a su vez son controladas, con una participación del 72%, por Gas Natural Fenosa de España. Del 30% restante, el 26,6% corresponde a la Administración Nacional de la Seguridad Social ("ANSES") por la absorción de las participaciones accionarias de las Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones, y el 3,4% a inversores privados.

Principales magnitudes ²	2011	2010
Personal		
Cantidad de empleados	521	532
Inversión en Personal (millones de pesos)	102,8	81,7
Clientes		
Clientes	1.492.437	1.458.179
Variación anual neta	34.258	32.611
Incremento neto acumulado desde el inicio de las operaciones	580.426	546.168
Explotación		
Ventas de gas (millones de m ³)	1.955,6	1.899,8
Servicio de transporte y/o distribución (millones de m ³)	5.005,6	4.880,9
Total ventas (millones de m ³)	6.961,2	6.780,7
Extensión total de la red (miles de kilómetros)	23,4	23,0
Operaciones realizadas desde la toma de posesión:		
Nuevas cañerías (kilómetros)	8.158	7.770
Renovación de cañerías (kilómetros)	503	499
Capacidad promedio de transporte contratada en firme (millones de m ³ /día)	14,6	14,1
Financiero		
Ingresos por ventas y servicios (millones de pesos)	793,9	772,2
Ganancia del ejercicio (millones de pesos)	23,4	28,6
Inversión en bienes de uso (millones de pesos)	85,8	72,9
Inversión en bienes de uso acumulada desde el inicio de las operaciones (millones de dólares)	505,6	485,7
Solvencia (patrimonio neto/pasivo total)	1,1892	1,2468

1. Nos referimos a Gas Natural BAN únicamente cuando mencionamos el aspecto societario de la compañía. De aquí en adelante mencionaremos a la compañía como Gas Natural Fenosa.

2. Datos al 31 de Diciembre de 2011 y 2010 respectivamente.

3.1. Quiénes somos

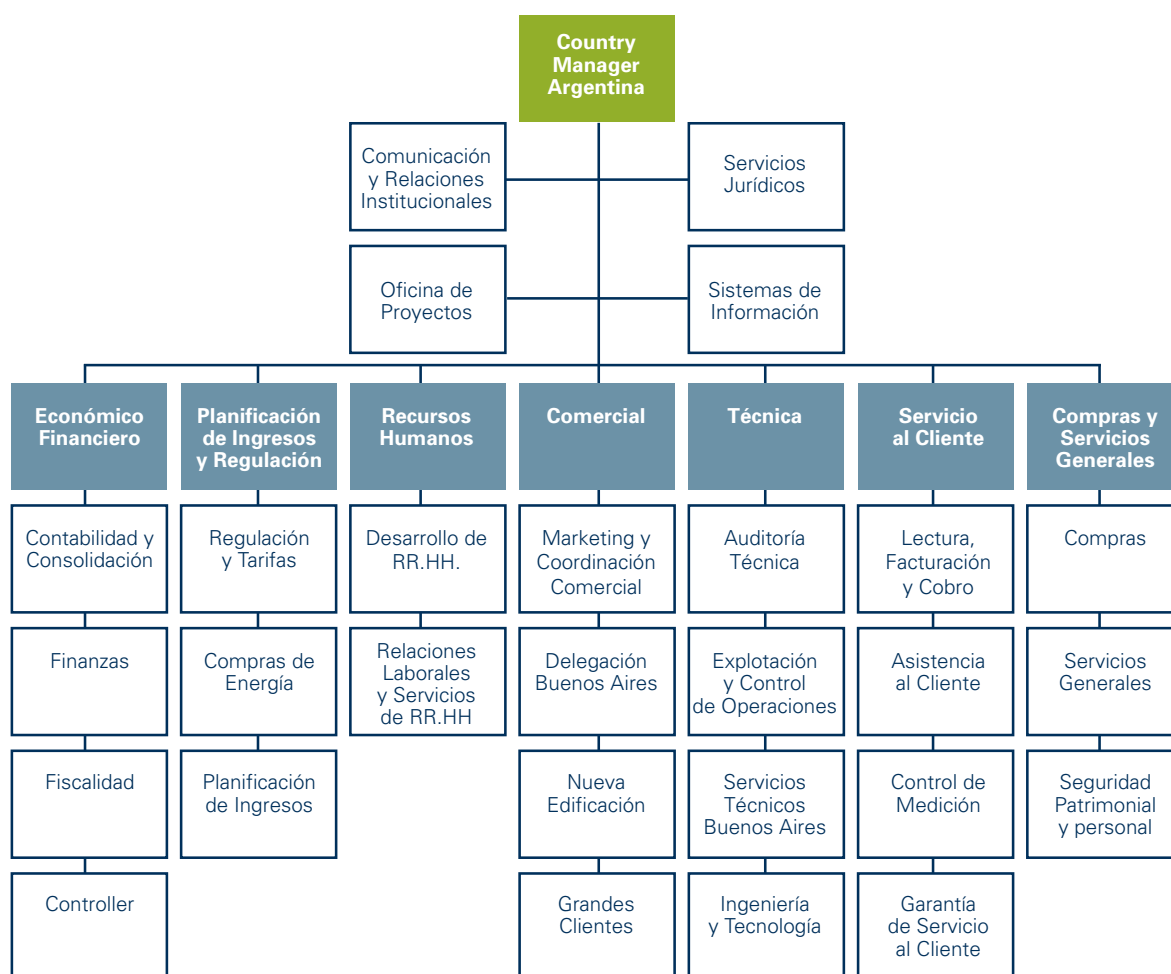
Total pasivo (pesos)	606.770.755	582.295.428
Patrimonio neto (pesos)	721.579.367	726.002.797
Monto total de impuestos a cargo de Gas Natural Fenosa (en pesos) (I)		
Impuestos pagados en moneda local	320.736.996	207.816.282
Impuestos a cuenta y cargos de terceros (II)	240.853.479	185.352.517
Impuestos a cargo de Gas Natural Fenosa especificados por tipo:		
TSH (Tasa de Seguridad e Higiene) (III)	798.568	745.285
Ingresos Brutos	28.237.030	28.020.202
Impuesto Ganancia Mínima Presunta / Impuesto a las ganancias	36.715.709	17.158.495
Pagos RAFA – IG	796.886	748.218
IVA Serv. Exterior	18.830	31.364

(I) Importes correspondientes a impuestos pagados, no devengados

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

(III) Impuestos pendientes de traslado a clientes.

Estructura organizativa de Gas Natural Fenosa



Para más información sobre el perfil de Gas Natural Fenosa ver la Memoria, Reseña informativa y Estados Contables 2011 en www.gasnaturalfenosa.com.ar sección Gas Natural Argentina, Información para accionistas e inversores.

3.2 Misión, Visión y Valores

Misión

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

Visión

La visión es ser un grupo energético y de servicios líder y en continuo crecimiento, que se distinga por proporcionar una calidad de servicio excelente a nuestros clientes, una rentabilidad sostenida a nuestros accionistas, una ampliación de oportunidades de desarrollo profesional y personal a nuestros 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 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, ambiental y social, tanto a corto como a largo plazo.

• **Interés por las personas:** promovemos un entorno de trabajo respetuoso con nuestros empleados e implicado en su formación y

desarrollo profesional. Propiciamos la diversidad de opiniones, perspectivas, culturales, edades y géneros en el seno de nuestras organizaciones.

• **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 un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción, de forma que eleve la credibilidad y prestigio de nuestra empresa.

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



3.3 Marco regulatorio de la industria del gas

La distribución de gas natural por redes en la República Argentina es un servicio público regulado por el Estado, conforme lo dispone la legislación vigente y cuya autoridad de aplicación es el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS).

En 2006, mediante el decreto N° 385, el Poder Ejecutivo Nacional ratificó el Acta Acuerdo alcanzado entre Gas Natural Fenosa y el Estado Nacional para la adecuación del contrato de licencia. Durante 2007, la Resolución ENARGAS N° 3729 convirtió a Gas Natural Fenosa en la primera distribuidora de gas natural que obtuvo la modificación de sus tarifas. La estructura tarifaria, establecida por la Resolución ENRG I/409, tiene los siguientes umbrales de aplicación, segmentados en rangos de consumo anual (año móvil):

Categoría Residencial	Consumo anual móvil (m3)
R1	Hasta 500
R2-1	501 a 650
R2-2	651 a 800
R2-3	801 a 1000
R3-1	1001 a 1250
R3-2	1251 a 1500
R3-3	1501 a 1800
R3-4	Mayores a 1800

Gas Natural Fenosa, merced a lo acordado con el Poder Ejecutivo según el Decreto 385/06, tiene derecho a la percepción de otros reconocimientos contractuales en su tarifa de distribución, destinados a la cobertura de los costos necesarios para la prestación del servicio. Dado que se le adeudan más de cuatro años de sobrecostos, los reconocimientos tarifarios emergentes podrían ser porcentualmente

importantes, aunque de bajo impacto, en términos absolutos. En función de esta problemática,

Gas Natural Fenosa trabaja desde el año 2002 en pos de la implementación de una Tarifa de Interés Social que minimice los riesgos de inclusión y de exclusión en la misma. El Acta Acuerdo de 2006 contempla esta casuística, la que bien puede ser complementada con el alcance de la Resolución ENARGAS I/409, que establece una estructura tarifaria compatible con una constitución socialmente progresiva.

Cargo por Importación de gas natural

El Decreto 2067/2008 del Poder Ejecutivo Nacional (PEN) creó un fondo fiduciario destinado a cubrir el diferencial entre la importación de gas y los precios internos. Este fondo fiduciario se financia mediante un cargo específico que pagan los clientes de Gas Natural Fenosa, por lo que bajo ningún aspecto debe ser considerado como un subsidio a la empresa prestadora del servicio de distribución, ni tampoco como un ingreso propio.

A la fecha de emisión de la presente si bien fueron efectuados, tanto el anuncio de incremento en los valores unitarios, como el de la eliminación gradual de los subsidios vigentes, el impacto en las facturas de los clientes es aún incierto aunque, se supone que será elevado y con impacto en la pauta de consumo.

En 2011 este cargo se aplicó a los clientes residenciales de mayores consumos, con un subsidio para los meses de invierno. A partir de esta fecha, el cargo fue aumentado considerablemente y aplicado a todos

los clientes de Gas Natural Fenosa, de manera progresiva respecto de su nivel de consumo, pero con un esquema de subsidios por el cual algunos no lo pagan o lo hacen parcialmente.

En lo referido a la aplicación de medidas cautelares, la compañía ha dado cumplimiento a lo estipulado por diferentes instancias de las defensorías del pueblo municipales y hasta nacional, en donde se da al cliente la oportunidad de "protesto del pago del cargo facturado" y la posibilidad de no abonar el mismo, siempre ad referendum" de lo dictaminado por la Suprema Corte de Justicia, cuando esta se expida.

Hacia el final de 2011, el ENARGAS emitió la Resolución ENRG N°1993/2011 que instruye a las Licenciatarias de Distribución a calcular a todos los usuarios residenciales el cargo y el subsidio correspondiente en forma anualizada y a distribuirlo en 6 cuotas a aplicar en cada período de facturación y, posteriormente, efectuar la consolidación pertinente al volumen real consumido. De esta manera, por un lado, se mantienen la sexenciones aplicables durante el período de invierno (mayo- setiembre de cada año) y, por otro, el anualizado modera el impacto de la aplicación del mayor cargo, distribuyendo el peso del cargo en 6 cuotas iguales durante el año.



3.4 Contribución al desarrollo

Equilibrar la creciente demanda de energía y la necesidad de reducir los efectos sobre el cambio climático. Este es uno de los desafíos más importantes en materia de sustentabilidad al que se enfrentan las empresas en la industria energética. En este contexto, en Gas Natural Fenosa trabajamos para suministrar energía bajo criterios de sostenibilidad, eficiencia y seguridad. El gas natural³ se sitúa como una de las mejores opciones de combustible fósil⁴ frente al cambio climático y otros problemas ambientales debido a sus propiedades: en su combustión, para una misma cantidad de energía producida, emite entre un 40 y 45% menos de CO₂

que el carbón, y entre un 20 y 30% menos que el petróleo. Además, se caracteriza por las reducidas emisiones de NO_x presentes en su combustión, así como las prácticamente nulas emisiones de SO_x y su mayor rendimiento energético respecto al resto de los combustibles fósiles.

No obstante, en Gas Natural Fenosa trabajamos en la prevención de los impactos ambientales y la reducción de la contaminación, conscientes de que la actividad de distribución de gas propia de nuestro negocio no puede concebirse sin efectos en el entorno.

Por otro lado, sabemos que desempeñamos un rol importante en la promoción del acceso al gas natural por parte de familias desfavorecidas. Es por ello que buscamos incorporar nuevos clientes a la red y apostamos a la gasificación de barrios de menores recursos trabajando junto a las organizaciones sociales.

A su vez, a través del pago de salarios, de impuestos, de contribuciones a la comunidad y de la realización de inversiones para crear valor a lo largo de toda la cadena energética, continuamos aportando a la generación de riqueza y empleo en nuestra sociedad.

3. El gas natural es una mezcla de hidrocarburos gaseosos formada en rocas sedimentarias en yacimiento seco o junto con crudo de petróleo. Está constituido principalmente por el metano (86%), gases licuados de petróleo, nitrógeno y gas carbónico.

4. Un combustible fósil es una sustancia combustible que se encuentra en el interior de la corteza terrestre y que se ha formado por el enterramiento y posterior transformación, a lo largo de los tiempos geológicos, de la materia orgánica. Son combustibles fósiles el carbón, el petróleo, el gas natural y las pizarras carbonosa y bituminosa.

4 La Responsabilidad Corporativa en Gas Natural Fenosa

4.1. El compromiso con la Responsabilidad Corporativa	19
4.2. Gobierno de Responsabilidad Corporativa	22
4.3. Identificación e involucramiento de las partes interesadas	25

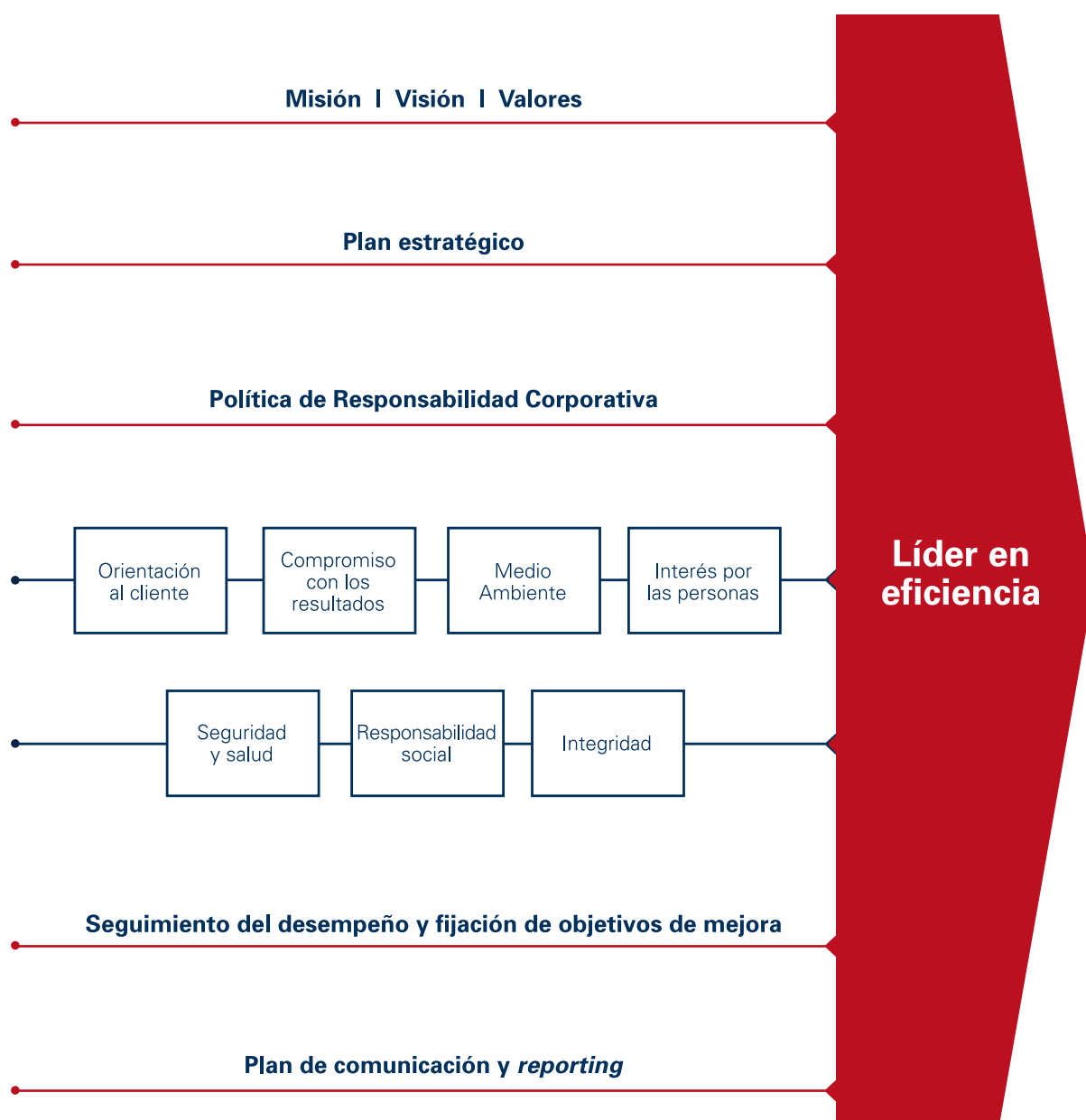


4.1. El compromiso con la Responsabilidad Corporativa

En Gas Natural Fenosa concebimos a la relación con el entorno como un aspecto estratégico capaz de generar valor en el largo plazo. En este sentido, la Responsabilidad Corporativa (RC) es planteada como una ventaja competitiva que permite la creación de relaciones de confianza con nuestros grupos de interés.

Hace cuatro años elaboramos una Política de RC que tiene como base la Misión, Visión y Valores de la compañía, y nos permite identificar a cada uno de nuestros grupos de interés y establecer lineamientos para incorporar la sostenibilidad en la gestión del negocio. La política es coherente con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico 2010-2014 del Grupo y fortalece los aspectos del negocio vinculados a la sostenibilidad.

Gestión estratégica de la Responsabilidad Corporativa en Gas Natural Fenosa



4.1. El compromiso con la Responsabilidad Corporativa

Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa

Gas Natural Fenosa entiende la Responsabilidad Corporativa como el conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con sus grupos de interés. La adecuada relación con el entorno constituye un aspecto estratégico de primer orden para la compañía; es imprescindible para la generación de valor, para velar por la sostenibilidad de la compañía en el largo plazo y constituye una ventaja competitiva. Incluye los siguientes compromisos:

Orientación al cliente

Dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Queremos ser capaces de darles una respuesta rápida y eficaz y proporcionarles un servicio excelente que, además de cumplir con los requisitos legales, esté acorde con los compromisos voluntariamente asumidos por nuestro grupo.

Nuestros principios:

- Construir relaciones de confianza con vocación a largo plazo a través de un trato cercano y accesible.
- Escuchar sus opiniones para poder adecuarnos a sus necesidades.
- Trabajar, a lo largo de toda nuestra cadena de valor, para mejorar continuamente la calidad y la seguridad de nuestros productos y servicios.

Compromiso con los resultados

Elaboramos planes estratégicos y señalamos objetivos colectivos e individuales. Tomamos decisiones para mejorar los resultados y asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos gestionando adecuadamente los riesgos.

Nuestros principios:

- Trabajar para obtener una rentabilidad adecuada a los recursos empleados.
- Promover la gestión eficiente de los recursos dentro del marco de una mejora continua de los procesos.
- Aplicar en todo momento las mejores prácticas de transparencia informativa, estableciendo canales de comunicación, tanto con los mercados como con el resto de agentes con intereses en el Grupo, para afianzar nuestra credibilidad y reputación.

Medio ambiente

Desarrollamos nuestras actividades prestando una especial atención a la protección del entorno y al uso eficiente de los recursos naturales que necesitamos para satisfacer la demanda energética. En el respeto al medio ambiente actuamos más allá del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos ambientales que voluntariamente adoptemos, involucrando a nuestros proveedores y fomentando en nuestros grupos de interés el uso responsable de la energía.

Nuestros principios:

- Contribuir al desarrollo sostenible mediante la eco-eficiencia, el uso

racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.

- Contribuir a la mitigación del cambio climático a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética, la aplicación de nuevas tecnologías y la captura del carbono.
- 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.
- Garantizar la prevención de la contaminación y la mejora continua mediante la optimización de la gestión ambiental, la minimización de los riesgos ambientales y la participación activa de los empleados.

Interés por las personas

Promovemos un entorno de trabajo respetuoso con nuestros empleados e implicado en su formación y desarrollo profesional. Propiciamos la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y géneros en nuestras organizaciones.

Nuestros principios:

- Proporcionar a nuestros empleados formación y oportunidades de desarrollo profesional adecuadas a sus competencias.

4.1. El compromiso con la Responsabilidad Corporativa

- Promover un entorno de trabajo, motivador, en el que se asegure y respete al empleado y la aportación responsable de sus iniciativas.
- Fomentar la claridad de objetivos, el liderazgo eficaz, las compensaciones competitivas y el reconocimiento de los logros.
- Facilitar las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional en un marco de igualdad y diálogo.

Seguridad y salud

Impulsamos estrategias para la continua integración de la prevención en nuestra cultura empresarial, garantizando las mejores condiciones para la protección de la seguridad y la salud en toda la cadena de valor.

Nuestros principios:

- Garantizar que la seguridad es una responsabilidad asumida colectivamente.
- Formar adecuadamente y establecer canales de información, consulta y participación, como elementos clave de prevención.
- Incorporar criterios preventivos en las decisiones y procesos de la empresa, nuevos proyectos, productos y servicios, asegurando la mejora continua.
- Rechazar cualquier comportamiento que pueda generar un entorno laboral inseguro, intimidatorio u ofensivo.

Compromiso con la Sociedad

Aceptamos nuestra responsabilidad y contribuimos al desarrollo económico y social de los países

en los que estamos presentes aportando nuestros conocimientos, capacidad de gestión y creatividad. Dedicamos parte de nuestros beneficios a la inversión social, manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción.

Nuestros principios:

- Integración positiva en la sociedad de los países en los que estamos, evaluando el impacto social de nuestra actividad y respetando la cultura, las normas y el entorno.
- Generar valor a través de nuestra propia actividad y con la colaboración con organizaciones no gubernamentales, la comunidad local y otros agentes sociales, en todos los países donde estamos presentes.
- Promover la educación, la formación, la riqueza cultural y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.

Integridad

Fomentar que las personas que integran el Grupo actúen con ética, honestidad e integridad, respetando los valores, principios y códigos éticos que impulsa el Grupo, contribuyendo así al aumento de la confianza hacia nuestra empresa.

Nuestros principios:

- 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, respetando y protegiendo el anonimato del comunicante.

- Respetar los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.
- Respetar todos los aspectos recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la OIT, relativos a los principios fundamentales en el trabajo, prestando especial atención al reconocimiento de los derechos de las minorías étnicas, al rechazo a la explotación infantil, a los trabajos forzados o a cualquier otra práctica que vulnere los derechos de los trabajadores.

4.2. Gobierno de Responsabilidad Corporativa

Órganos de Gobierno

Comprometidos con una gestión sustentable del negocio, incorporamos criterios de gobernanza responsable en la máxima conducción de la empresa. El Consejo de Administración del Grupo es el órgano encargado de supervisar el desempeño de la compañía en materia de responsabilidad corporativa, tal y como establecen las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno y Reglamento del Consejo. Asimismo,

la compañía cuenta con un Comité de Reputación Corporativa y una Comisión del Código Ético, encargados de desarrollar localmente esta gestión.

Comité de Reputación Corporativa

Desde el año 2007, Gas Natural Fenosa cuenta en Argentina con un Comité de Reputación Corporativa, órgano responsable de la implementación de la estrategia de RC en todas las áreas de la empresa. Conformado

por los miembros del Comité de Dirección, depende directamente del Comité de Reputación Corporativa del Grupo.

Funciones del Comité de Reputación Corporativa

- Implantar la gestión de responsabilidad y reputación corporativa en toda la organización, sobre la premisa de una actuación responsable y creadora de valor para los grupos de interés.
- Analizar los riesgos y oportunidades reputacionales en cada unidad de negocio y área geográfica, facilitando el intercambio de información necesario para orientar la gestión de la compañía.
- Velar por la construcción de una cultura corporativa comprometida con la protección de la reputación y con el impulso de la Responsabilidad Corporativa.

Anualmente, el presidente de Gas Natural Fenosa en Argentina evalúa el desempeño del Comité de Reputación Corporativa en torno al cumplimiento de las responsabilidades asumidas, ajustando la retribución variable de cada miembro al cumplimiento de los objetivos fijados en esta materia.

Durante 2011 el Comité se reunió cinco veces a lo largo del año, y algunos de los temas tratados fueron:

- Proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa de la compañía
- Tendencias actuales de sustentabilidad a nivel nacional e internacional.
- Ejercicio de Materialidad para identificar los temas más relevantes de la RC.
- Renovación del programa de capacitación a proveedores (VIP).
- Nueva política de Derechos Humanos y su plan de difusión.
- Presencia de la compañía en rankings y premios nacionales e internacionales.

Comisión del Código Ético

La Comisión del Código Ético es responsable de contribuir a la efectiva implantación del Código Ético en todo el Grupo.

La Comisión se encuentra presidida por Auditoría Interna y cuenta con la representación de unidades directamente implicadas en el seguimiento del Código Ético. A su vez, reporta al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control.

Para más información ver el capítulo de Integridad

4.2. Gobierno de Responsabilidad Corporativa

Funciones de la Comisión del Código Ético

- Fomentar la difusión y conocimiento del Código Ético.
- Facilitar una vía de comunicación a todos los empleados que deseen enviar consultas o comunicar incumplimientos del Código Ético.
- Facilitar la resolución de conflictos relacionados con la aplicación del Código Ético.

Grupo Multifunción de RC

Creado en el año 2005, el Grupo Multifunción es uno de los pilares estratégicos en el proceso de elaboración de nuestro Informe de RC. Conformado por representantes de cada área de la empresa que actúan como referentes en el tema, su principal responsabilidad consiste en sistematizar el desempeño económico, social y ambiental de la organización, relevando los indicadores e información para este informe anual, y detectando oportunidades de mejora a incorporar gradualmente en la gestión de la compañía.

Durante 2011, el grupo fue redefinido, consolidándose como un equipo de referentes de responsabilidad corporativa clave en cada una de las áreas de la empresa.

A lo largo del año, este grupo fue capacitado para que sus miembros se conviertan en promotores de la gestión responsable del negocio en cada una de sus áreas. Asimismo, se los convocó para que participen mediante notas en la difusión del Newsletter de RC.

Grupo Multifunción de RC

Auditoría Interna: Esteban Ferreyra

Comercial: Marcelo Bernal

Económico-Financiera: María Soledad López

Planificación de Ingresos y Regulación: Nora Cordoba

Recursos Humanos: Pablo González y Magalí Almirón

Comunicación y RRH: Laura Gianazza

Servicio al Cliente: Maximiliano Keller y Fernanda Raffa

Oficina de Proyectos: Facundo Persia

Compras y Servicios Generales: Silvia Roverano

Técnica y Medio Ambiente: Daniel Cassano

Servicios Jurídicos: Santiago Pol

Controller: Gabriela Laterza

Coordinación: Melina Tamburelli, Reputación Corporativa



4.2. Gobierno de Responsabilidad Corporativa

Difusión de la responsabilidad corporativa

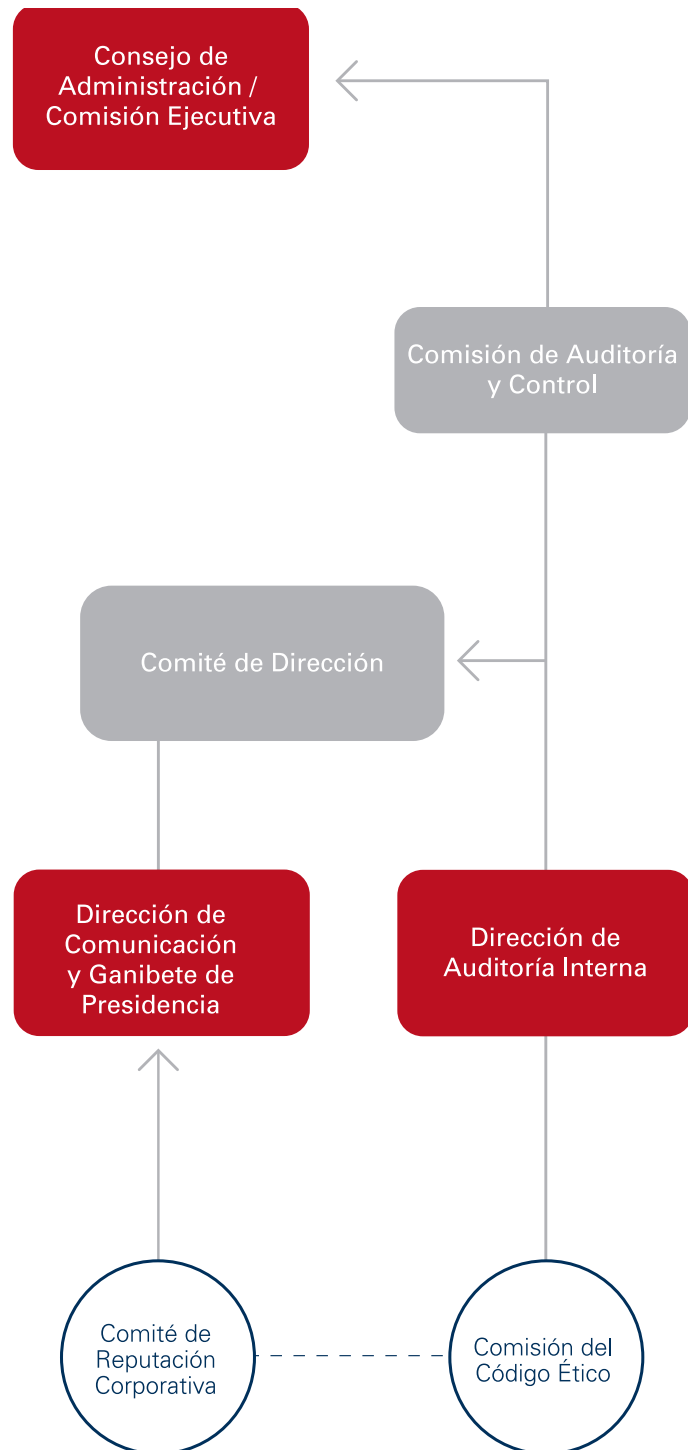
Desde hace tres años contamos con un Newsletter de RC mediante el cual comunicamos el desempeño económico, social y ambiental de la empresa y de la Fundación Gas Natural Fenosa. Este boletín de noticias es enviado a todos los empleados de Gas Natural Fenosa en Argentina, ONGs de nuestra red social, proveedores, clientes, accionistas, medios de comunicación, colegas de RSE y otros públicos de interés.

A través de esta herramienta nos proponemos lograr una mayor transversalidad en la gestión sustentable del negocio y reforzar el compromiso de nuestros grupos de interés con el tema.

Para acceder a las distintas ediciones del newsletter ingrese a www.gasnaturalfenosa.com.ar



Estructura de Gobierno de Responsabilidad Corporativa en Gas Natural Fenosa



4.3. Identificación e involucramiento de las partes interesadas

En Gas Natural Fenosa creemos que es esencial identificar a nuestros grupos de interés para poder involucrarlos a través de

acciones tanto de consulta como divulgativas. Escuchar y comprender las opiniones de nuestros públicos clave es fundamental para gestionar

nuestro negocio de manera responsable. En 2011, las acciones de comunicación realizadas con este fin abarcaron:



4.3. Identificación e involucramiento de las partes interesadas

Acciones de Comunicación 2011

Clientes

- **Programa de medición continua de satisfacción de clientes:** encuestas periódicas acerca de la satisfacción sobre los principales procesos.
- **Fonogas:** servicio de atención al cliente
- **Centros del Gas y Centro Integrales de Servicio (CIS):** centros de cobros de facturas y atención presencial y personalizada respectivamente.
- **Servicio de Atención de Urgencias:** atención de emergencias relacionadas con el suministro de gas en nuestra zona de distribución.
- **Oficina virtual:** herramienta para realizar trámites a través de nuestro espacio corporativo (www.gasnaturalfenosa.com.ar).
- **Oficina de Garantía:** área estratégica que promueve el vínculo con los clientes para facilitar la resolución de reclamos.
- **Uso seguro del gas:** planes periódicos de información en materia de consejos de seguridad y prevención de accidentes por monóxido de carbono, escapes de gas o emergencias.
- **Asesoramiento a clientes:** Información acerca de cualquier aplicación del gas natural.
- **Portal Espacio 1:1:** difusión de los distintos usos del gas en el ámbito de la construcción de nuevas viviendas.
- **Flash Gas:** folleto informativo adjunto a la factura del servicio.
- **Gas Natural Fenosa online:** actualización de la información sobre la empresa y nuestros servicios.
- **Comunicaciones con el Mercado Industrial:** actividades de diálogo sobre temas de interés para nuestros clientes industriales.
- **Campaña de uso racional del gas:** fomento del consumo responsable de gas.

Accionistas

- **Relaciones con el inversor:** reuniones y consultas de inversores institucionales y comunicaciones oficiales relacionadas con organismos oficiales como la Bolsa de Comercio de Buenos Aires y la Comisión Nacional de Valores.
- **Reuniones con los accionistas y asambleas**
- **Web corporativa:** apartado "información para accionistas e inversores"

Empleados

- **Natural Net Intranet:** espacio para sugerir o expresar ideas en forma personalizada o anónima.
- **Grupo de comunicación interna:** creado para desarrollar un ambiente que incentive a nuestros empleados a participar en nuestros procesos de comunicación.
- **Boletín DirCom:** boletín digital sobre las principales actividades de comunicación que se gestionan en los distintos países en que tiene presencia el Grupo.
- **Revista Natural:** revista trimestral para los empleados.
- **Mail "Desarrollorh":** casilla para realizar la comunicación de novedades sobre la gestión de empleados.

- **Reuniones específicas:** presentación de nuevos modelos organizativos o de gestión para el personal de estructura, técnicos de alta especialización y mandos medios.
- **Reuniones de áreas:** reuniones informativas y de intercambio.
- **Encuesta de Clima Organizacional:** herramienta para conocer las opiniones y expectativas de nuestros empleados y desarrollar planes de mejora.
- **Calidad de vida:** acciones de sensibilización con trabajadores sobre la preservación de la salud
- **Comunicados al personal:** comunicados emitidos por la Dirección de Recursos Humanos.
- **Carteleros:** actualización de carteleros de información.

Proveedores

- **Portal de Matriculados:** sitio web que actúa como canal de comunicación con los Instaladores Matriculados.
- **Sitio web corporativo:** sección específica para gestiones on-line con nuestros proveedores.
- **Visitas:** visitas a instalaciones de proveedores y la posibilidad a aquellos que quieran visitar las nuestras.
- **Planes de formación y capacitación técnica:** mejoramos el programa de formación y capacitación técnica/comercial a contratistas de obra e instaladores.
- **Cumplimiento de los objetivos del área Calidad de Proveedores:** solicitamos a los diferentes proveedores/contratistas la presentación de la documentación técnico-comercial relacionada con los productos y/o servicios a adjudicarse.

Sociedad

- **Articulación con distintos sectores:** participación con asociaciones empresariales, gubernamentales y ONGs en programas, talleres y actividades.
- **Programa El Gas en la Escuela:** instrucción a chicos de la escuela primaria sobre la historia del gas y su uso seguro y eficiente. Comunicación con escuelas de la zona de distribución y organismos públicos.
- **Programa Primera Exportación:** capacitación a PyMES de todo el país para que puedan colocar sus productos en el exterior. Difusión de actividades en el Newsletter y numerosas notas en medios especializados.
- **Difusión de otros programas sociales** tanto de la empresa como de la Fundación Gas Natural. Cada vez que hay resultados o lanzamientos de los principales programas y actividades, enviamos gacetillas de prensa para la publicación de notas en medios del sector, nacionales y locales.
- **Campaña de uso racional del gas y prevención de monóxido de carbono.** Difusión del uso seguro y racional del gas natural a través de insertos en la factura, la página web y eventos de sensibilización para distintos grupos de interés. Confeccionamos gacetillas de prensa tras cada una de estas actividades para concientizar al público masivo a través de los medios de comunicación.

Ambiente*

- **Concientización ambiental a proveedores:** charlas y capacitaciones a nuestra cadena de valor para una mayor conciencia ambiental, con el objetivo de disminuir riesgos en el desarrollo de su trabajo.
- **Campaña "Ambiente Natural":** a través de la misma promovemos entre los colaboradores de Gas Natural Fenosa que contribuyan a la reducción y gestión de residuos.

* El medio ambiente es considerado como un tema transversal a la relación con todos los grupos de interés de la compañía

5

Compromisos de Responsabilidad Corporativa

5.1. Orientación al cliente	29
5.2. Compromiso con los resultados	38
5.3. Medio ambiente	40
5.4. Interés por las personas	48
5.5. Seguridad y salud	55
5.6. Responsabilidad social	60
5.7. Integridad	70



5.1. Orientación al cliente

- 4.500 familias aproximadas de la localidad de Cuartel V, Moreno, beneficiadas con la inauguración de la red de distribución de gas natural en el marco del proyecto Unión de Vecinos en Acción (UVA).
- 92,0% de satisfacción de nuestros clientes con el servicio brindado.
- 100% de proveedores y contratistas con pedidos de compras emitidos en 2011 informados acerca del Código Ético.
- 130 proveedores capacitados a través del desarrollo del Programa Valor para Proveedores.

5.1.1. Nuestro Compromiso

Nuestra estrategia de negocio se basa en la satisfacción del cliente y la garantía de un suministro sostenible, eficiente y seguro. Para ello, durante 2011 continuamos mejorando nuestras operaciones y procesos, brindando un servicio de calidad y respondiendo a las necesidades específicas de nuestros grupos de clientes.

A través de la formación de una cadena de valor responsable buscamos potenciar este compromiso, invitando a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras a que contribuyan a la calidad y seguridad del servicio e incorporen criterios de sostenibilidad en sus operaciones.



“Desde Atención al Cliente, como responsables de los distintos canales de atención, tenemos como desafío seguir brindando una respuesta eficiente y segura a las necesidades de los clientes. Por otra parte nos parecen de suma valía los Focus Groups que se hacen anualmente para conocer la opinión de nuestro público, analizarla y tomar las medidas y acciones más adecuadas. El negocio del gas en la Argentina está atravesando un período dinámico de cambios profundos; es por ello que desde Servicio al Cliente debemos redoblar nuestros esfuerzos para seguir brindando el servicio que nos caracteriza como compañía: seguro, confiable y de calidad.”

Maximiliano Keller - Responsable de la unidad Atención al Cliente.

Principios de actuación responsable que rigen la relación con los clientes

- Construir relaciones de confianza con vocación a largo plazo a través de un trato cercano y accesible.
- Escuchar sus opiniones para poder adecuarnos a sus necesidades.
- Trabajar, a lo largo de toda nuestra cadena de valor, para mejorar continuamente la calidad y la seguridad de nuestros productos y servicios.

Desafíos 2011

Analizar la viabilidad de extender la operatoria de movilidad al proceso de notificación de deuda.

Grado de cumplimiento

- ● ● La viabilidad de extender la operatoria de movilidad al proceso de notificación de deuda ha sido pospuesta hasta que se realice la revisión integral de tarifas por parte de la autoridad regulatoria.

Desafíos 2012

Avanzar en nuevos acuerdos con Municipios y/o Organismos oficiales con el fin de lograr de parte de los mismos herramientas de financiación y promoción que permitan facilitar el acceso y extensión del servicio de distribución de gas por redes.

5.1.1. Nuestro Compromiso

Desafíos 2011	Grado de cumplimiento	Desafíos 2012
Implementar alternativas de financiación del costo de instalaciones internas de gas natural, para que el suministro de gas por redes sea más accesible y económicamente viable para los potenciales clientes, principalmente para aquellos de menores recursos.	● ● ● Ver sección "Oferta de una gama de productos y servicios adaptada a las necesidades de los clientes".	Implementar la Bonificación de consumo de gas a los 63 cuarteles de Bomberos Voluntarios ubicados en nuestro ámbito de actuación.
Continuar con el proceso de homologación de proveedores, en especial en lo referido a productos.	● ● ● Ver Sección "Relaciones de confianza y a largo plazo con los proveedores".	Continuar con las mejoras operativas de los procesos de lectura, facturación y cobro que permitirá disminuir los contactos de clientes por reclamos.
Continuar con el plan de capacitación gratuito dirigido a proveedores/contratistas, en temas relacionados con la mejora de su gestión.	● ● ● "Formación y comunicación en la cadena de valor".	<p>Coordinar y establecer los lineamientos desde Argentina para replicar en las filiales de Latinoamérica, dentro del marco del Programa del Centro Operativo Integrado de Latinoamérica (COIL), un programa de capacitación gratuita a proveedores bajo el concepto de "Cadena de Valor"</p> <p>Colaborar en la mejora de los procesos de producción y mejora de productos de los proveedores.</p>

5.1.2. Acciones 2011

Tabla de indicadores de Clientes	2011	2010
Ventas de gas		
Clientes residenciales	1.439.456	1.405.897
Clientes comerciales	51.311	50.624
Clientes industriales (PyMEs)	722	728
Subdistribuidoras	3	3
Subtotal	1.491.492	1.457.252
Servicios de transporte y/o distribución		
Clientes Industriales (PyMEs + Grandes Usuarios)	550	536
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC)	388	384
Otros servicios de transporte y/o distribución	7	7
Subtotal	945	927
Total de clientes	1.492.437	1.458.179

Satisfacción del cliente a través de la calidad del servicio

Durante 2011 consolidamos la implementación del nuevo sistema de movilidad mediante telefonía celular para operaciones de lectura. Este procedimiento cumple una importante función de control al permitir corroborar los datos informados mediante la observación de la imagen capturada. Como resultado, disminuyeron los errores en la información de lectura impactando positivamente en

5.1.2. Acciones 2011

el número de reclamos.

En cuanto a las mejoras implementadas en 2010, la puesta en marcha del sistema SGT (Sistema de Gestión Telefónica), que vincula el Call Center con la unidad de Gestión de reclamos posibilitó un mejor y más acotado control de los reclamos ingresados durante el año.

El programa de **Medición Continua**

de Satisfacción de Clientes nos permitió continuar midiendo la percepción de nuestros usuarios sobre la calidad de los servicios recibidos y tomar acciones para mejorar los procesos clave de la administración funcional y de contacto.

Índice de satisfacción (en %)	2011	2010
Índice de calidad del servicio	91,96	88,64

Índice de satisfacción de los principales procesos (en %)

Continuidad del suministro (I)	96,30	93,16
Facturación y cobro (II)	85,95	86,75
Atención telefónica (III)	83,55	77,26
Centros (IV)	84,29	76,89
Urgencias (V)	88,99	89,57

(I) "Continuidad de Suministro" es un atributo de la Encuesta General de Satisfacción que nuclea la opinión de los clientes respecto a su conformidad con este tema.

(II) Facturación, y cobro: Encuesta sobre clientes que recibieron la factura entre los 15 días anteriores a la medición y el comienzo de la medición. El universo medio semanal es de 75.000 clientes. Se realiza una muestra de 300 encuestas trimestrales.

(III) Atención telefónica: Muestra de 300 encuestas trimestrales de clientes que utilizaron el servicio 15 días anteriores al inicio de la encuesta (promedio de 5.000 llamadas mensuales).

(IV) Centros del Gas y Agencias de Servicio: Mensualmente, 300.000 clientes (promedio) visitan alguno de los centros del gas o agencias de servicio. Se hace la encuesta con un muestreo trimestral de 300 clientes.

(V) A partir del año 2008 la medición alcanza a los procesos de atención telefónica del servicio de urgencias y el comportamiento del equipo técnico.



Iniciativas para mejorar la comunicación y atención de nuestros usuarios

En 2011 continuamos trabajando para mejorar los canales de comunicación y atención de nuestros clientes.

Consultas por modificaciones en los cargos

Considerando las últimas modificaciones dispuestas por la autoridad reguladora respecto del Cargo Decreto PEN 2067/08, se introdujo en el IVR (Respuesta de Voz Interactiva) un módulo de respuesta automática y vinculación directa con el Ministerio de Planificación Federal de la Nación para aquellos clientes que necesiten información acerca de dicho cargo. Esto permitió al usuario realizar consultas de manera rápida y sencilla.

Formación sobre reclamos y trámites

Las Unidades de Oficina de Garantía y Asistencia al Cliente organizaron en forma conjunta la I Jornada de Actualización de Reclamos y Trámites, a la que asistieron 35 personas pertenecientes a las áreas de atención al cliente y gestión de reclamos. Los temas tratados incluyeron: la integralidad de los procesos de servicio al cliente, trámites, auditorías ENARGAS, clasificación y tipificación de reclamos, y resarcimientos.

Apertura de un nuevo Centro Integral de Servicio (CIS)

Firmamos un acuerdo con la Cámara de Comercio de San Antonio de Areco por el cual abrió sus puertas el CIS San Antonio de Areco en la sede de dicha Cámara. Esto permite que los clientes de Gas Natural Fenosa que viven en ese partido o aledaños al mismo puedan realizar todo tipo de consultas, trámites o reclamos, además de abonar sus facturas.

5.1.2. Acciones 2011

La medición de la calidad de nuestros servicios es una herramienta fundamental para evaluar nuestra capacidad de respuesta a las emergencias de nuestros clientes y el desempeño del servicio técnico.

Servicio Comercial (I)	Parámetros ENARGAS	2011	2010
Reclamos por gestión de facturación cada mil clientes	11,834	18,2871	16,7128
Reclamos por inconvenientes en el suministro cada mil clientes	15,328	19,6561	19,1761
Reclamos por gestión de prestaciones cada mil clientes	0,758	1,5036	0,6197
% de demora en atención telefónica $\geq 40''$	10	3,74	7,23
% de demora en atención telefónica $< 40''$	90	96,26	92,77

(I) El leve desvío ocasionado por los Indicadores con respecto a los parámetros de ENARGAS fue producto de las renovaciones de contrato, tanto de Lecturas y Reparto de factura, como el de Tareas de utilización y seguimiento de deuda, lo que ocasionó que nuestros clientes se abocaran a realizar consultas. En este momento todas las operaciones están totalmente normalizadas.

Una vez más, ratificando el compromiso con la calidad y la eficiencia orientadas a la satisfacción de nuestros clientes, logramos un resultado satisfactorio en las auditorias de mantenimiento de la acreditación correspondiente al proceso "Determinación de la calidad y odorización del gas natural" según ISO 9001, así como también en lo inherente a la norma ISO 17025 de los Laboratorios de Calibración.

Servicio Urgencias	2011	2010
Tiempo de respuesta ante emergencia (%)	100	99,94
Servicio Técnico		
% de capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas aislados (I)	100	100
% de capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas ligados (II)	100	100

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

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

En 2011 realizamos un total de 81.332 inspecciones reglamentarias en las instalaciones de gas de nuestros clientes y continuamos con el mantenimiento de nuestras redes.

Mantenimiento de redes	2011	2010
Kilómetros de red reseguída (total)	13.256,89	12.894,80
Red reseguída de alta presión (Km.)	1.757,08	1.502,84
Red reseguída de media presión (Km.)	11.433,11	11.321,21
Red reseguída de baja presión (Km.)	66,70	70,75
Kilómetros de renovación de red	5,53	4,52

5.1.2. Acciones 2011

Encuesta de imagen de Gas Natural Fenosa: clientes residenciales e industriales⁵

Una vez más, realizamos una encuesta para medir la percepción que tienen los clientes residenciales e industriales sobre nuestra marca. Los buenos resultados volvieron a acompañar nuestros esfuerzos por brindar un servicio seguro y de excelencia a nuestros usuarios:

- Al igual que en los cuatro últimos años, la calidad del servicio provisto por la empresa Gas Natural Fenosa surge como su principal atributo, resaltándose la ausencia de cortes.
- Entre sus clientes industriales, Gas Natural Fenosa ocupa el primer lugar en el ranking de empresas de servicios públicos según imagen positiva.
- 68% de los clientes residenciales manifestaron tener una imagen positiva de Gas Natural Fenosa, 12% una imagen regular, 2% una imagen negativa y el 18% no contestó o no sabía.
- Ocho de cada diez clientes industriales poseen una imagen positiva de la compañía.

Oferta de una gama de productos y servicios adaptada a las necesidades de los clientes

Continuamos ofreciendo a nuestros clientes productos y servicios para satisfacer sus necesidades. Asumiendo el importante rol que poseemos en el acceso al servicio de distribución de gas por redes, durante 2011 implementamos nuevos mecanismos de financiación de redes internas y externas junto a nuevas entidades financieras. Como resultado, se realizaron 2.800 instalaciones por un monto de 8,1 millones de pesos, con la participación de 30 instaladores y 10 empresas contratistas. Contamos con una planta de almacenamiento criogénico de gas, denominada Peak Shaving (PPS),

que nos permite brindar un servicio de manera interrumpida. La misma operó como reserva estratégica, contribuyendo a soportar la demanda de gas en momentos críticos.

Contamos con una planta de almacenamiento criogénico de gas, denominada Peak Shaving (PPS), que nos permite brindar un servicio de manera ininterrumpida. La misma operó como reserva estratégica, contribuyendo a soportar la demanda de gas en momentos críticos.

A su vez, continuamos incluyendo junto a la factura de quienes lo soliciten, una nota con los datos más relevantes en braille, la cual es elaborada conjuntamente con la Biblioteca Argentina para Ciegos.

Una oficina más cerca de los barrios en Morón

Pusimos en marcha una oficina móvil en el Centro de Orientación Comunitaria del Barrio Carlos Gardel, que a partir de la escucha y de un vínculo de confianza con los vecinos, busca abordar soluciones conjuntas a problemas locales. Esta Oficina funciona una vez por semana, y en ella se reciben inquietudes, reclamos y propuestas de los vecinos acerca de su problemática vinculada al servicio. En estos contactos, el personal de atención aprovecha la oportunidad para brindar información sobre la importancia de mantener instalaciones internas seguras, sobre la importancia del pago por el servicio prestado y también incentiva a su difusión a otros vecinos para que se acerquen a la Oficina Móvil. Además, al presentar real interés en regularizar sus deudas a pesar de las dificultades económicas por las que atraviesan, el sector de Cobranzas diseñó planes de pago ajustados a la posibilidad del cliente. Asimismo, implantamos un Taller de Uso Racional del Gas y Deberes y Derechos de los Consumidores para los vecinos del Barrio, con el fin de transmitir la importancia del uso responsable y seguro del gas y de difundir entre los usuarios las herramientas necesarias para reducir costos en sus facturas.

5. En 2011 la encuesta fue encargada a Poliarquía Consultores. Se analizó una muestra de 60 clientes industriales y 450 clientes residenciales



Modelo Inclusivo de Gasificación Integral

Desde hace varios años, en Gas Natural Fenosa desarrollamos un Modelo de Gestión Social junto a organizaciones sociales para la gasificación de barrios de menores recursos, basado en la participación de las familias, que organizan y se involucran en el diseño y ejecución del proyecto, estableciendo un novedoso sistema de fianza colectiva para el pago de los trabajos.

Este año inauguramos el gas natural del proyecto Unión de Vecinos en Acción (UVA) que acerca el servicio aproximadamente a 4.500 familias de la localidad de Cuartel V, en Moreno, con un evento junto a las autoridades de la Fundación Pro Vivienda Social, el Subsecretario de Obras Públicas de Moreno y los vecinos de la zona.

Este proyecto, impulsado junto a la Fundación Pro Vivienda Social y con financiación del FOMIN (Banco Interamericano de Desarrollo) y del Banco Supervielle, permitió la llegada del gas natural a 200 manzanas de los seis barrios

involucrados en el Fideicomiso Unión de Vecinos en Acción. Además de acompañar la gestión del proyecto, ejecutamos 4.800 metros de los 66 mil que se requerían para llevar el gas natural a las 200 manzanas comprendidas en este Fideicomiso Vecinal.

Asimismo, durante el año firmamos un acuerdo marco con el Instituto Provincial de la Vivienda de Buenos Aires con el objetivo de avanzar en la gasificación de los barrios Roberto Arlt y Padre Mujica en la localidad de Virrey del Pino, partido de la Matanza. Para ello, se acordó una inversión en infraestructura de 0,6 millones de pesos con un potencial de incorporar 931 nuevos clientes.

Por otro lado, se continuó en la extensión de la red del Barrio Domus Aurea en el partido de General Rodríguez que permitió la incorporación de 966 clientes. Por último, se comenzó con los trabajos de relevamiento socio-económico en el barrio Unión y Futuro de la localidad de 25 de Mayo del Partido de Moreno, y en el barrio de Carlos Gardel.

Durante 2011, 51 usuarios recibieron bimestralmente esta información. Este servicio para clientes no videntes puede ser solicitado a través de Fonogas o en los Centros de Gas.

Comunicación efectiva con los clientes

Contamos con diferentes canales y acciones de comunicación con nuestros clientes para recibir sus consultas, reclamos y opiniones:

- **Fonogas:** opera las 24 horas los 365 días del año para responder telefónicamente inquietudes y consultas en forma automática e instantánea, y cuenta con atención personalizada para realizar trámites.
- **Oficina de Garantía:** creada en 2007, es un área estratégica que promueve el vínculo con los clientes para facilitar la resolución de reclamos y generar intercambios con los clientes y las entidades que los representan.
- **Centros del Gas (CDG) y Centros Integrales de Servicio:** brindan una variedad de prestaciones y servicios a nuestros clientes.
- **Servicio de Atención de Urgencias:** atendemos las emergencias relacionadas con el suministro de gas en nuestra zona de distribución las 24 horas durante los 365 días del año.
- **Flash Gas:** este boletín de noticias informa a nuestros clientes las acciones más efectivas para prevenir accidentes con monóxido de carbono y las mejores prácticas en cuanto al uso racional de la energía.
- **Comunicaciones con el Mercado Industrial:** se realizan actividades de diálogo sobre temas de interés para nuestros clientes industriales.

5.1.2. Acciones 2011

• **La oficina Móvil:** soporte fundamental para las empresas desarrolladoras y los nuevos clientes al promover y facilitar el proceso administrativo de adhesión al servicio.

• **Gas Natural Fenosa online:** por medio de nuestro portal de Internet, los clientes pueden obtener información actualizada sobre todos los servicios que prestamos.



Conformación de la factura

Continuamos realizando un importante trabajo de comunicación con nuestros usuarios sobre el rol que desempeñamos en hacerles llegar el servicio de gas natural. Nuestro papel se sitúa como el eslabón final de una cadena de valor que tiene al productor de gas natural y al transportista como instancias previas a la distribución.

En este sentido, es importante recordar qué aspectos conforman una factura (en este caso residencial) y cómo se perciben los conceptos específicos de la distribución en la misma. De este modo, los ingresos de la compañía están representados por: el Cargo Fijo, el componente del Costo de la Distribución del Cargo Variable, y los cargos adicionales autorizados a cobrar por el Ente Regulador –indicados en negrita en el cuadro anterior. En el caso de la factura del ejemplo, estos ingresos representan aproximadamente una cuarta parte del total abonado por el cliente.

FONOGAS (I)	2011	2010
Llamados atendidos por operador	542.426	712.646
Llamados por sistema automático (IVR)	1.165.455	944.588
Total llamadas	1.777.808	1.657.234

(I) Se contemplan los llamados 24horas/365días

Confidencialidad de datos del clientes.

En todos los casos asumimos el compromiso del uso responsable y confidencial de los datos que nos brindan nuestros clientes, dando cumplimiento a lo establecido en la legislación vigente en nuestro país y en la normativa del Grupo.



5.1.2. Acciones 2011

Relaciones de confianza y a largo plazo con los proveedores

Buscamos construir relaciones de confianza y a largo plazo con nuestros proveedores, conscientes de su rol estratégico en la generación de valor para nuestros clientes. En este marco, reconocemos y valoramos el compromiso asumido por nuestros proveedores con cumplir con altos estándares de calidad en la entrega de materiales y la realización de servicios.

Entre nuestras prácticas contamos con una política de contratación de proveedores a largo plazo, trabajamos en su capacitación y desarrollo e incorporamos criterios de responsabilidad en la cadena de valor. A su vez, en cumplimiento con la reglamentación legal vigente (Compre Trabajo Argentino), fomentamos el desarrollo de proveedores locales de origen nacional para reemplazar productos de origen extranjero.

Nuestro proceso de compra y selección de proveedores está basado en cinco principios rectores: Eficacia, Eficiencia, Flexibilidad,

Indicadores de proveedores	2011	2010
Número total de proveedores	276	286
• Locales (Compre Argentino)	276	285
• Extranjeros	0	1
Ordenes de compra emitidas (I)	\$202.008.230,00	\$153.157.745,00
Pagos efectuados a proveedores generales (II)	\$436.945.081,00	\$411.294.937,72
Pagos efectuados por compra de gas a Repsol YPF	\$226.494.978,00	\$230.928.986,90
Pagos a TGS	\$85.936.411,00	\$86.386.780,90
Pagos a TGN	\$39.955.419,00	\$38.643.569,64
Pagos por compra de gas a otros proveedores	\$230.306.379,00	\$195.507.591,00

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

(II) Todos los pagos incluyen impuestos.

Igualdad de oportunidades y Transparencia. Dentro de este marco, en 2011 continuamos con un proceso de homologación de proveedores, por el cual se verificó al 65% de los proveedores de productos y al 100% de los proveedores de servicios.

Asimismo, con el fin de mantener altos estándares de seguridad y de calidad, se solicitó la realización

de un ensayo con nitrógeno a alta presión de las válvulas esféricas de acero, a efectos de detectar eventuales pérdidas de fluido en el propio centro de producción. A su vez, se implementaron listados de verificación para la recepción de lotes en fábrica, lo cual generó correcciones documentales y/o modificaciones en las especificaciones de algunos productos.



Con el objetivo de difundir buenas prácticas y alinear la gestión de los proveedores a los valores y compromisos éticos de la empresa, continuamos difundiendo nuestro Código Ético mediante un link incluido en las Condiciones Generales de Compras y en las Cláusulas Generales Contratación de Obras y Servicios que acompañan a todos los pedidos que se emiten desde la Gerencia de Compras. Esto permitió que en el 100% de los Pedidos de Compras emitidos



durante 2011 a proveedores y contratistas, se pudiese acceder a este documento que establece las conductas esperadas por empleados y terceros en la relación con la compañía.

Formación y comunicación en la cadena de valor

Continuamos apostando por el desarrollo de nuestros proveedores a través de instancias de capacitación en diversas temáticas:

• Programa Valor para Proveedores:

una vez más, realizamos este programa en donde formamos de manera gratuita a empresas de nuestra cadena de valor a través de la realización de seminarios de alto nivel. Además, el programa incluyó la posibilidad de acceder a consultas personalizadas con los disertantes. Los módulos se impartieron a un total de 73 empresas por medio de la participación de 130 personas en temas de actualización impositiva, trabajo en equipo, planificación y control de gestión, entre otros.

• Capacitaciones en calidad:

el área de Calidad de Proveedores trabajó individualmente con algunos proveedores, especialmente empresas PyMEs, para mejorar sus productos y servicios. Concretamente, se abordó el concepto de mejora continua en los procesos de fabricación y entrega de productos.

A su vez, con el objetivo de mantener una comunicación eficiente y transparente con los proveedores, en 2011 continuamos registrando la información relacionada con el proceso de adquisición/contratación, emisión de pedidos y pago de facturas, en el sistema informático SAP. Asimismo, volvimos a invitar a representantes de empresas proveedoras a un grupo focal con el objetivo de conocer sus opiniones sobre las actividades de la empresa y relevar sus expectativas y sugerencias para mejorar los Informes de Responsabilidad Social.

Para más información sobre el grupo focal ver Sección "Sobre este Informe".

Derechos Humanos en nuestra cadena de valor: un compromiso renovado

Con el objetivo de difundir la política de Derechos Humanos de Gas Natural Fenosa, se brindaron seminarios informativos a los colaboradores de Centros del Gas y se difundieron los principios de esta política a los proveedores y PyMEs con los que trabajamos.

Por otro lado, enviamos cartas a nuestros principales proveedores invitándolos a formalizar su compromiso en la promoción y el respeto de los Derechos Humanos, a través del establecimiento de una política específica en esa materia o bien adhiriendo a nuestra política de Derechos Humanos.

La empresa contratista prestadora del servicio de vigilancia y seguridad en distintas dependencias de la empresa impartió la capacitación sobre Derechos Humanos a todos los vigiladores. De esta forma, se concientizó acerca de temas relacionados a los Derechos Humanos a 49 personas que llevan a cabo la prestación del servicio de seguridad y vigilancia en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Provincia de Buenos Aires. Además, 60 personas recibieron un ejemplar del Código de Conducta.

5.2. Compromiso con los resultados

- 100% de cumplimiento en tiempo y forma de los vencimientos de capital e intereses de préstamos.
- 10 años consecutivos de presencia del Grupo Gas Natural Fenosa en el índice de sostenibilidad FTSE4Good y 7 años consecutivos en el Dow Jones Sustainability Index World.

5.2.1. Nuestro Compromiso

Guiados por los principios de responsabilidad, eficiencia y transparencia, desarrollamos estrategias que permitan la creación de valor para nuestros grupos de interés. Nos enfocamos en obtener un beneficio

creciente y sostenido para nuestros accionistas e inversores, afianzando nuestra credibilidad y reputación en el mercado.

Principios de actuación responsable que rigen la relación con los accionistas

- Trabajar para obtener una rentabilidad adecuada a los recursos empleados.
- Promover la gestión eficiente de los recursos dentro del marco de una mejora continua de los procesos.
- Aplicar en todo momento las mejores prácticas de transparencia informativa, estableciendo canales de comunicación, tanto con los mercados como con el resto de agentes con intereses en el grupo, para afianzar nuestra credibilidad y reputación.

Desafíos 2011	Grado de cumplimiento	Desafíos 2012
Revisar las actuales matrices de riesgos y controles, en el marco del proyecto Internacional de Control Interno. Emisión de certificación anual por el cumplimiento de dichos controles.	● ● ● Ver Sección "Compromiso con una rentabilidad creciente y sostenida".	Emitir mensualmente un Informe de Seguimiento del SCIIF (Sistema de Control Interno de la Información Financiera) reportándolo a Control Interno Internacional.
Cancelar al vencimiento los préstamos y obligaciones negociables que se produzcan durante el año.	● ● ● Ver Sección "Compromiso con una rentabilidad creciente y sostenida".	Emitir la Certificación Anual a nivel de Gerente, en cumplimiento de la Norma NG 00017 GN.
Mantener la deuda en la misma moneda de cobro y sin garantías.	● ● ● Ver Sección "Compromiso con una rentabilidad creciente y sostenida".	Cancelar los préstamos cuyo vencimiento se produzcan durante el año, manteniendo la deuda en la misma moneda de cobro y sin garantías.

5.2.2. Acciones

Compromiso con una rentabilidad creciente y sostenida

Gas Natural Fenosa cuenta con un Plan Estratégico 2010-2014 basado en los pilares de fortalecimiento del balance, optimización y captura del crecimiento. Este plan define objetivos en dos fases diferenciadas: la primera, hasta 2012, enfoca a la empresa en el fortalecimiento del balance, la optimización para la consecución de sinergias y el crecimiento orgánico; y la segunda fase, que finaliza en 2014, se centra en la realización de inversiones para aprovechar oportunidades de crecimiento en mercados y negocios clave, pero manteniendo la solidez financiera.

Durante 2011, se cumplió con todos los compromisos financieros de vencimiento de capital e intereses de préstamos en tiempo y forma, como se hace desde el comienzo de las actividades de Gas Natural Fenosa en Argentina. Además, se mantuvo la deuda en la misma moneda de cobro y sin garantías.

Asimismo, llevamos a cabo el Proyecto SCIIF (Sistema de Control Interno de la Información Financiera), por el cual relevamos los procesos de Tesorería, Contabilidad, Activo, Compra de Gas, Venta en Mercado Residencial Regulado, Venta en Mercado Industrial Regulado y Venta en Mercado Industrializado.

Canales de comunicación adaptados a las necesidades de accionistas e inversores

Contamos con los siguientes canales de comunicación para escuchar y responder a las consultas e inquietudes de nuestros accionistas e inversores:

- **Departamento de Relaciones con el Inversor:** su principal función consiste en atender consultas de accionistas e inversores, analistas de inversión y otros agentes externos relacionados con el Mercado de Capitales.

- **Informes Financieros y Comunicaciones Oficiales:** realizados para mantener actualizada la página web en todo lo referente a estados contables y a la "Autopista de Información Financiera" en lo requerido según el marco normativo vigente.

- **Correo electrónico relacionesmercado@gasnatural.com:** por este medio atendemos diversas consultas de los interesados.

- **Reuniones personales con los accionistas:** realizamos reuniones con accionistas previas a las Asambleas con el propósito de poner en conocimiento de los interesados todo lo concerniente a dicho acto societario. Asimismo, promovemos la participación de los accionistas minoritarios en las Asambleas a fin de garantizarles el pleno ejercicio de

sus derechos políticos, a través del cumplimiento de lo requerido por la Ley de Sociedades Comerciales, la Comisión Nacional de Valores y la Bolsa de Comercio de Buenos Aires.

- **Web corporativa <http://www.gasnaturalfenosa.com.ar>:** a través del acceso a la web corporativa se recogen inquietudes de los usuarios que navegan el portal. Se destaca la sección denominada "Información para accionistas e inversores" que contiene información relacionada con los estados contables anuales y trimestrales, así como un link que direcciona a la información de carácter público remitida a la Comisión Nacional de Valores.

Presencia en los índices de inversión socialmente responsables

A lo largo de 2011, Gas Natural SDG, S.A., nuestra casa matriz, mantuvo su presencia en el Dow Jones Sustainability Index⁶ (DJSI) y el FTSE4Good⁷, principales referentes para aquellos inversionistas que entienden que las buenas prácticas en materia social y ambiental son un aspecto fundamental a la hora de construir carteras de inversión. Por séptimo año consecutivo, Gas Natural Fenosa formó parte del DJSI World, que incluye a las 342 empresas del mundo con mejores prácticas de responsabilidad corporativa, y fue incluida por sexta vez en la variante europea DJSI

6. Para más información entrar a www.sustainability-index.com

7. Para más información entrar a http://www.ftse.com/Indices/FTSE4Good_Index_Series/index.jsp

5.2.2. Acciones

Europe, de la que forman parte sólo dos empresas del sector del gas. A su vez, volvió a integrar el índice de sostenibilidad FTSE4Good por décimo

año consecutivo. La compañía es una de las dos únicas empresas españolas que forman parte del FTSE4Good desde su creación en

2001, índice que establece estándares de inclusión cada vez más exigentes.

5.3. Medio Ambiente

- **3 auditorías ambientales realizadas para relevar procesos y actividades del sistema de distribución de Gas Natural Fenosa.**
- **6 Estudios de Impacto Ambiental para establecer acciones ambientales preventivas y de mitigación.**
- **99,9% de eficiencia energética en el consumo de gas natural en proceso y en operación de redes.**

5.3.1. Nuestro Compromiso

Comprometidos con el cuidado del entorno y el desarrollo sustentable, implementamos iniciativas para minimizar los impactos ambientales de nuestra actividad e integrar criterios sostenibles en toda la cadena energética.

Para ello, aplicamos el Plan de Medio Ambiente del Grupo, trabajando en iniciativas y acciones para mejorar gradualmente la gestión ambiental de Gas Natural Fenosa, enfocándonos en las siguientes acciones:

- Mitigación del cambio climático a través de la reducción en la emisión de gases de efecto invernadero.
- Evaluación del impacto ambiental de nuevos proyectos
- Prevención de la contaminación y evaluación de riesgos potenciales
- Incorporación de criterios ambientales en la relación con empresas contratistas
- Comunicación y formación ambiental de nuestros colaboradores
- Reducción de costes ambientales
- Evaluación y reducción de aspectos ambientales indirectos.

Principios de actuación responsable con el medio ambiente

- Contribuir al desarrollo sostenible mediante la eco-eficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.
- Contribuir a la mitigación del cambio climático a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética, la aplicación de nuevas tecnologías y la captura del carbono.
- 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.
- Garantizar la prevención de la contaminación y la mejora continua mediante la optimización de la gestión ambiental, la minimización de los riesgos ambientales y la participación activa de los empleados.

5.3.1. Nuestro Compromiso



“En los últimos años, y para muchas empresas que trabajan orientadas a promover el desarrollo sustentable, la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa proporciona, entre otros aspectos, una herramienta importante para la gestión ambiental de los procesos. A través de una guía de aproximadamente 30 indicadores se recopila, elabora y comunica la información ambiental que deviene de las actividades que desarrollan las áreas de nuestra Compañía. De esta forma, contribuye con la sistematización de la gestión ambiental y garantiza, tras someter la documentación a un proceso de verificación independiente, la información publicada.” Daniel Cassano, Responsable Medioambiente.



Normativa NAG 153

Nuestro modelo de gestión ambiental toma como referencia la norma NAG 153, que establece normas nacionales mínimas para la protección ambiental en el transporte y distribución de gas natural y otros gases por cañerías. Establecida por el ENARGAS, esta norma especifica criterios y exigencias mínimas para identificar y cuantificar impactos ambientales, formular medidas preventivas y correctivas, y establecer pautas y procedimientos comunes a los distintos estudios ambientales. Tiene alcance en las etapas de planificación, diseño, construcción, operación y mantenimiento, y abandono o retiro de los sistemas de distribución de gas. A su vez, abarca el desarrollo de estudios de impacto ambiental, la elaboración de un manual de procedimientos ambientales y la implementación de un programa de gestión ambiental que incluye un plan de auditoría ambiental, entre otros aspectos.

5.3.1. Nuestro Compromiso

Desafíos 2011	Grado de cumplimiento	Desafíos 2012
Comenzar la elaboración de un Estudio de Caracterización Ambiental para el ámbito de distribución de Gas Natural Fenosa.	● ● ● No pudo dar cumplimiento al objetivo propuesto dado a que durante 2011 los esfuerzos estuvieron reflejados en los trabajos de planificación del SIG.	Continuar con la elaboración de las Medidas Técnicas de Protección Ambiental asociadas a los procesos operativos de la actividad de Gas Natural Fenosa.
Comenzar la elaboración de las Medidas Técnicas de Protección Ambiental asociadas a los procesos operativos de la actividad de Gas Natural Fenosa.	● ● ● Ver sección “Herramientas para la optimización de la gestión ambiental”.	Realizar la planificación para la implementación del Sistema Integrado de Gestión.
		Desarrollar la planificación e implementación en Gas Natural Fenosa del Plan de reducción, reutilización, reciclaje y valorización energética de residuos de Gas Natural Fenosa (PRE3VER 2012).

5.3.2. Acciones 2011

Herramientas para la optimización de la gestión ambiental

En 2011 nos enfocamos en la detección de desvíos originados en el sistema de gestión ambiental, realizando un trabajo de coordinación entre áreas para planificar e implementar el Sistema Integrado de Gestión (SIG). Para ello se realizaron tres auditorías ambientales destinadas al relevamiento de procesos y actividades del sistema de distribución de Gas Natural Fenosa vinculadas a la ejecución de obras de alta presión, mantenimiento de instalaciones, en plantas reguladoras de presión, y en operaciones del Centro de Atención de Urgencias (C.A.U.).

Además, realizamos un trabajo de coordinación entre las áreas de Calidad, Medioambiente y Seguridad Laboral para planificar e implementar

el Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Asimismo, se elaboraron y presentaron siete Medidas Técnicas de Protección Ambiental, se trabajó en la actualización documental de la Matriz de Aspectos Ambientales y la Matriz de Aspectos Legales, y en la elaboración de una base para el tratamiento de hallazgos.

Reducción de las emisiones

Como cada año, seguimos trabajando en la minimización de las emisiones de CO₂ –uno de los gases de efecto invernadero– impulsando a través de diversas campañas de difusión el uso racional del gas. Este compromiso también se ve reflejado en nuestra política de conversión a GNC (Gas Natural Comprimido) para los vehículos de la empresa.

Llevamos a cabo iniciativas para reducir las emisiones de metano, principal componente del gas natural, debido a su capacidad de acelerar el calentamiento global. Continuamos implementando políticas de control en las tareas de diseño, construcción, operación y mantenimiento, abandono o retiro de instalaciones de gas natural. Específicamente durante 2011 realizamos las siguientes actividades orientadas a la



5.3.2. Acciones 2011

reducción de emisiones gaseosas de metano:

- Localización y reparación de fugas a través de las tareas de seguimiento de red.

- Reemplazo de sistemas de regulación y alivio por venteo.
- Reducción de presiones escalonadas anuales.
- Mantenimiento periódico de las

instalaciones que componen el sistema operativo de distribución de gas natural.

- Renovación de cañerías de red y acometidas.

Emisiones	2011	2010
Emisiones de CO₂ (Kg.)		
Fuentes móviles (Kg.)		
Vehículos gasolina	197.101,91	214.044,15
Vehículos diesel	273.362,12	325.834,72
Vehículos GNC	166.927,75	173.750,19
Total	637.391,80	713.629,06
Fuentes fijas (Kg.) (I)		
Calderas Climatización	120.748,60	77.261,25
Motores	8.317.764,30	8.406.520,35
Total	8.438.512,94	8.483.781,60
Emisiones indirectas por consumo de energía (Kg.) (II)		
Centros de Trabajo	1.645.916,64	1.568.187,98
Proceso	1.528.593,42	2.263.423,99
Total	3.174.510,07	3.831.611,97
Total de emisiones de CO₂ (Kg.)	12.250.414,81	13.029.022,63
Emisiones de Metano (CH₄) (III)		
Emisión Total CH ₄ en Red (m ³ /año)	25.520.290,20	25.280.587,80
Emisión Total CH ₄ en ERM's (m ³ /año)	2.276.595,00	2.246.952,60
Emisión Total CH₄ (m³/año)	27.796.885,20	27.527.540,40
Emisión Total CH₄ (t CO₂ eq)	418.829,57	414.771,21
Longitud de la red (km)	23.204.780,00	23.876.425,00
Emisiones de NO_x (óxidos de nitrógeno)		
Por medida directa en boca de chimenea		
Total por Distribución (Kg.)	2.019,78 (IV)	1.705,93
Por consumo de combustible		
Centros de Trabajo (Kg.)	78,73	50,38
Emisiones de CO (monóxido de carbono)		
Por medida directa en boca de chimenea		
Total por Distribución (Kg.)	5.649,09 (IV)	16.621,60
Por consumo de combustible		
Centros de Trabajo (Kg.)	160,03	102,39

(I) El consumo en fuentes fijas se calcula como la suma del gas de calefacción en centros de trabajo y el consumo de la Planta Peak Shaving (compresor de reciclo, los vaporizadores, baño salino y antorcha).

(II) El factor de emisión utilizado es 0,541 kCO₂/kWh que corresponde al Margen de Operaciones opción ex ante, calculado como un promedio entre los años 2008, 2009 y 2010, por la Secretaría de Energía de Argentina. Dicho factor refleja las emisiones generadas por la operación de las centrales eléctricas conectadas a la red.

(III) Los valores 2010 fueron reexpresados debido a un cambio en la metodología de cálculo de la longitud de redes, la cual actualmente contempla el promedio de extensión anual.

(IV) La información suministrada no contempla las emisiones que pudieron generarse a través de los equipos de vaporización y la antorcha de PPS.

5.3.2. Acciones 2011

Las emisiones de NOx y CO que generamos son una consecuencia de la combustión del gas natural, registrada en nuestras instalaciones fijas producto de las actividades del proceso y la calefacción de los centros de trabajo. Las mismas se pueden dividir en emisiones generadas por equipos fijos o móviles. En cuanto a las primeras, se realizaron los mantenimientos periódicos que son requeridos para lograr el óptimo funcionamiento de los equipos de combustión de la PPS. Por otra parte, se reemplazaron termotanques en los centros de trabajo por unidades de última tecnología, resultando en menores consumos y mejores procesos de combustión. Respecto de los segundos, se realizan

los mantenimientos periódicos de todos los vehículos que componen la flota automotor de Gas Natural Fenosa y adicionalmente a cada vehículo de carga la Verificación Técnica Vehicular (VTV), que en forma anual y entre otros aspectos, tiene por objeto controlar la emisión gaseosa de los mismos. Por otra parte, el área de Flota Operativa a lo largo de estos años viene desarrollando programas de renovación vehicular que incluye entre otros beneficios, la actualización tecnológica de los equipos de GNC, con el consecuente mejoramiento en los procesos de combustión de dichas unidades. Otras emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero (GEI) están

representadas por los viajes en avión que realizó el personal. Durante 2011 se efectuaron 14 viajes en trayectos cortos (<500 km), 24 viajes en trayectos medios (500-1600 km) y 240 viajes en trayectos largos (>1600 km), representando un total de 164.058 Kg. de CO₂ emitidos a la atmósfera.

Por último, se desarrolló una campaña de monitoreo de emisiones gaseosas durante la etapa de licuación de la Planta Peak Shaving en el marco de un programa de control de emisiones gaseosas y calidad del aire. Dicha planta tiene un caudal de licuefacción de 101.000 m³/día, siendo la capacidad del tanque de 25.000.000 m³.

Racionalización del consumo de recursos energéticos

Consumo de energía	2011	2010
Consumo de energía eléctrica (GJ)		
Centros de Trabajos	10.950,00	10.940,07
Proceso	10.170,40	15.792,54
Consumo de gas natural (GJ)		
Centros de Trabajos	2.391,00(I)	1.529,93
Proceso	161.278,50(II)	162.999,45
Otros indicadores de consumo energético (GJ)		
Gas natural vehicular consumido en Flota Propia	2.977,00 (I)	3.837,74
Gasolina consumida en Flota Propia	2.846,23 (II)	3.090,89
Diesel consumido en Flota Propia	3.693,00 (II)	4.402,53
Eficiencia energética		
Consumos de gas natural en proceso y en operación de redes (Distribución)		
Gas natural Distribuido (GJ)	170.410.942,66 (I)	168.279.334,07
Eficiencia Energética (%)	99,904	99,903
Consumos de gas natural en planta Peak Shaving		
Gas natural consumido (GJ)	161.294,50 (I)	162.999,45
Gas natural Almacenado (GJ)	821.049,74	935.381,54
Eficiencia Energética (%)	80,35	82,57

(I) Para la determinación se utilizó el Poder Calorífico Superior. El aumento de consumo en los Centros de Trabajo se debe fundamentalmente a las estimaciones que se venían realizando en el Centro Operativo San Martín por la rotura del medidor. Las mismas difieren considerablemente de los valores reales que representan los consumos del presente centro.

(II) Para la determinación se utilizó el Poder Calorífico Inferior. Los decrementos observados en este período están asociados a la menor operación de la planta respecto del período anterior.

En el 2011, continuamos con el reemplazo de luminarias incandescentes por las de bajo consumo y la automatización de los sistemas de iluminación, de descarga de agua y de extracción de aire. Además, reemplazamos luminarias con lámparas de LED por fluorescentes de bajo consumo y/o incandescentes, en sanitarios y otras áreas donde es frecuente el encendido y apagado de las mismas. Por otra parte, se renovaron equipos centrales e individuales de climatización por unidades de última tecnología que reflejan menores desgastes y consumos energéticos. A su vez, se automatizaron equipos centrales de climatización a través de la programación de los tiempos de funcionamiento en consideración a la jornada laboral habitual desarrollada en los establecimientos. Asimismo, evaluamos los proyectos constructivos de las adecuaciones

edilicias y de las nuevas edificaciones, con el objetivo de constituir la mejor alternativa viable contemplando el análisis de la efficientización energética de los mismos.

En los centros de trabajo, se incentivó a los empleados a dejar sus equipos apagados al finalizar la jornada laboral y el personal de vigilancia tuvo entre otros objetivos el de verificar que los mismos se encuentren apagados.

Por otra parte, fomentamos la realización de videoconferencias con el fin de reducir los viajes del personal de la empresa, y por ende reducir los impactos ambientales que estos generan. En el 2011 realizamos 150 videoconferencias internacionales con una duración aproximadamente de 200 horas.

Con respecto al consumo de energía eléctrica, se realizaron estudios sobre las franjas tarifarias de consumo eléctrico correspondientes a los establecimientos, para contratar la mínima potencia fija con las empresas de distribución eléctrica.

Por último, empleados de Gas Natural Fenosa participaron en la concientización sobre las líneas de actuación corporativas de reducción de los GEI, denominada "Estrategia de Gas Natural Fenosa ante el cambio climático: Iniciativa MENOS GEI" y del "Taller Protocolo GHG", realizado por el CEADS (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible) y PWC.

Control de los vertidos y reducción del consumo de agua

A lo largo del año, las acciones realizadas para efficientizar el consumo de agua estuvieron referidas fundamentalmente al cambio de grifería (canillas, válvulas de corte y dispositivos de descarga de inodoros) en locaciones específicas de la compañía.

Consumo de agua	2011	2010
Agua Sanitaria – Red Abastecimiento y Pozos (m ³)	22.642	22.136
Agua de Proceso utilizada – Pozo (m ³)	27.480	28.440
Gestión de agua de proceso		
Agua de Proceso devuelta al medio (m ³)	27.480	28.440

Materiales utilizados en nuestra actividad

Debido a los requerimientos de los procesos de nuestra empresa, el aumento y la disminución en la adquisición de los materiales estuvo dada fundamentalmente por el stock disponible de cada

producto. Respecto al odorante, su consumo es directamente proporcional a los volúmenes de gas distribuido; mientras que los referidos a los lubricantes, pinturas y solventes, monoetanolamina, carbón calcinado, pilas y baterías y fluidos de transferencia térmica se relacionan con los cronogramas

de mantenimiento de los sectores operativos. El consumo de nitrógeno se encuentra asociado fundamentalmente a la actividad del proceso, alimentación de los sistemas de seguridad y mantenimiento de la Planta Peak Shaving.

5.3.2. Acciones 2011

Materiales utilizados	2011	2010
Odorizantes (TBM+MES) (Kg.)	72.950	71.849
Lubricantes (litros)	8.025	2.460
Nitrógeno (Kg.)	160.124	-
Monoetanolamina (Kg.)	840	630
Carbón calcinado (Kg.)	80.000	-
Pilas y baterías (Kg.)	519,36	-
Fluidos de transferencia térmica (Kg.)	1.423,76	-
Consumo de Papel (Kg.) (I)	22.302,64	24.811,88

(I) Corresponde al consumo de papel de oficinas, no incluye el papel de facturación.

Gestión y reducción de los residuos

En Gas Natural Fenosa realizamos un manejo adecuado de nuestros residuos industriales peligrosos y no peligrosos, y de los patogénicos (aquellos que se generan en las unidades del servicio médico) a través de nuestro sistema de gestión de residuos.

Durante 2011 continuamos con la campaña de segregación de residuos de papel, reciclando 13.665 Kg. de papel y se fomentó entre los empleados prácticas de consumo responsable, como la utilización de papel en ambas caras y el uso de tazas propias para reducir el uso vasos descartables.

Residuos*En proceso*

Generación de residuos peligrosos (Kg)	34.416 (I)	1.420
Generación de residuos no peligrosos (Kg)	102.540 (II)	2.800

Centros de Trabajo

Generación de residuos no peligrosos (Kg)	26.009 (III)	81.235
---	--------------	--------

(I) El aumento considerable de residuos peligrosos estuvo dado por la gestión realizada en la Planta Peak Shaving sobre los residuos que fueron almacenados durante el 2010 y no fueron dispuestos, sumados a los que fueron gestionados durante el 2011. A estos se le suman, los provenientes de los trabajos de reemplazo de membrana asfáltica del edificio principal del Centro Operativo San Martín, realizados durante el período considerado.

(II) El aumento de los residuos no peligrosos provenientes del proceso, se debe fundamentalmente a que para los períodos anteriores los residuos informados devenían únicamente de las actividades de la PPS; mientras que en esta ocasión se consideró además, como parte de lo generado por el proceso la que provino de los Centros Operativos San Martín y San Justo.

(III) Los residuos no peligrosos provenientes de los Centros de Trabajo disminuyeron, atento a que para esta ocasión no se contempló lo generado por los CSM y CSJ. Los mismos, asimilables a urbanos se consideraron en función de la cantidad de personal de las unidades edilicias respecto de un ratio de generación estándar (0,38 kg/ trabajador).

Estudios de impacto ambiental

En el 2011 realizamos seis Estudios de Impacto Ambiental, en los que se incluyó, entre otros aspectos, un conjunto de Medidas Técnicas de Protección Ambiental. Estas fueron de carácter específico a la problemática ambiental que

presentó cada proyecto y tuvo por objetivo establecer las acciones preventivas que se deberán considerar en el emprendimiento y las acciones de mitigación en caso de ser necesarias. De estos no surgen nuevos aspectos pasibles de ser impactados, ni acciones impactantes respecto de los

realizados en períodos anteriores como consecuencia de la actividad de las tareas de instalación de cañerías en obras; como así, no hubo incrementos significativos en la valoración de los mismos.

Los estudios realizados correspondieron a:

- Extensión de red de media presión en entrecalles José Bonifacio y Sanchez – Castelar – Morón – Provincia de Buenos Aires.
- Refuerzo de red de media presión en calle Palmero entre Gastón Jarry y Gachet – Castelar – Morón – Provincia de Buenos Aires.
- Refuerzo y remoción de red de media presión en calle Casacuberta entre Hortiguera y Piovano – Castelar – Morón – Provincia de Buenos Aires.
- Construcción de ramal de alta presión y ERM para alimentar los B° Roberto Arlt y Padre Mujica – Virrey del Pino – La Matanza – Provincia de Buenos Aires.

- Urbanización San Sebastián – Zelaya – Pilar – Provincia de Buenos Aires.
- Desarrollo Ruta N° 27 – Benavidez – Tigre - Provincia de Buenos Aires.

Asimismo, como medidas de actuación llevadas a cabo para minimizar los riesgos ambientales se realizaron monitoreos de ruidos molestos al vecindario durante los períodos diurno y nocturno, en las instalaciones de la Planta Peak Shaving y en todas las Estaciones de Regulación y Medición (ERM) activas. A su vez, se hicieron determinaciones de olor en todas las instalaciones de odorización dispuestas en nuestro

ámbito de distribución.

Como resultado de estos estudios, se concluyó que las actividades de los proyectos generan impactos negativos moderados a bajos (tanto en la etapa de construcción como en la de operación y mantenimiento). Esto se debe a que las áreas involucradas se encuentran antropizadas, no existiendo suelo ni vegetación en las trazas, que puedan ser afectados significativamente. Tampoco existen geoformas naturales y la densidad de la fauna es muy baja.

Gastos en gestión ambiental

Pesos Argentinos

2010

Transporte – Tratamiento y disposición final de residuos peligrosos	13.780
Adquisición de cartelería	408
Tratamiento y disposición final de pilas y baterías en desuso realizado a Diciembre 2009	3.300
Habilitación de 2 pozos semisurgentes de PPS	12.450
DDJJ – Recipientes sometidos a presión de PPS	2.289,2
Actualización del Certificado de Aptitud Ambiental de PPS	16.554,16
DDJJ – Residuos especiales	11.000
Sistema de Gestión Ambiental (Auditorías ambientales)	10.800
Elaboración de Estudios de Impacto Ambiental	13.200
Sistema de Gestión Ambiental (capacitación y auditoría legal)	6.000
Monitoreo de Efluentes Gaseosos y Calidad de Aire en PPS	8.025

2011

Sistema de Gestión Ambiental (elaboración de Matriz de Aspectos Ambientales, requisitos legales, asesoramiento, Auditorías ambientales)	22.800
Elaboración de seis Estudios de Impacto Ambiental	49.764
Aparatos sometidos a presión sin fuego de PPS (DDJJ, Gestión y certificación de ensayos, Actas de inspección)	24.172,45
Monitoreo de Efluentes Gaseosos (etapa licuación) en PPS	2.156
Calibración de equipos de medición	8.611,89
Monitoreo de ruidos molestos al vecindario	5.292
Gestión de Residuos Especiales (Renovación en el Registro de Generadores y DDJJ)	7.538,95

Estudios de impactos ambientales significativos del transporte de productos y bienes

Si bien nuestra compañía no realiza prácticamente transporte de productos y otros bienes, durante 2011 desarrollamos iniciativas de conversión vehicular consistente en adaptar los sistemas de alimentación de nafta a una modalidad dual (Nafta/GNC). En este marco, adquirimos equipos de GNC con tecnología de última generación para los vehículos nuevos, permitiendo lograr una reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero

**Mediciones de combustible utilizado**

	2011	2010
GNC (m3)	85.076,07	88.553,18
Nafta (litros)	82.739,45	89.851,46
Gas Oil (litros)	99.557,00	118.666,59

(GEI) y una eficientización de los consumos de combustible empleados. Por otra parte, nuestra Matriz de Evaluación de Aspectos Ambientales contempla para las actividades relacionadas con el transporte de personas y equipos los siguientes impactos: empleo de recursos renovables, ruido, emisiones gaseosas, emisiones de material particulado, generación de efluentes líquidos y generación de residuos sólidos especiales por mantenimiento.

Durante 2011 fueron activadas las unidades vehiculares tendientes a actualizar el parque automotor adquiridas el año anterior: dos camiones, tres pick up, dos furgones, 14 furgonetas y 13 hatchback.

Además, se realizó el reemplazo de tres furgonetas diesel por tres vehículos de similares características con alimentación dual (nafta/GNC), implicando una mejora en el uso de combustibles más limpios. Por otra parte, 14

de los 34 vehículos adquiridos mejoraron la tecnología del sistema de alimentación a gas natural comprimido.

Asimismo, otros 13 vehículos del tipo hatchback adquiridos con alimentación a nafta fueron dualizados, convirtiéndolos a nafta/GNC. Estos últimos además del mejoramiento obtenido por el uso de combustibles más limpios, ofrecen a través de esta tecnología una mayor eficiencia en la combustión.

Como hecho negativo, por cuestiones tecnológicas imperantes en el mercado argentino por falta de vehículos, se avanzó en el reemplazo de vehículos de tipo furgón con alimentación dual Nafta/GNC por otros dos de similares características alimentados a diesel. El resto de las unidades adquiridas reemplazaron vehículos de características similares a las existentes en flota, siendo estos alimentados con combustibles diesel (camiones, furgones y pick up).

5.4. Interés por las personas

- 293 horas de formación en Derechos Humanos.
- 338 cursos de formación para nuestros empleados
- 157 colaboradores incorporados al Plan de Gestión de Talento
- 96 participantes en encuentros con la Presidencia y el Director de Recursos Humanos

5.4.1. Nuestro Compromiso

Conformamos un equipo de trabajo con 521 personas que comparten un proyecto en común: brindar el mejor servicio a nuestros clientes y aportar a la creación de valor social a través de las actividades de nuestro negocio. Desde el área de Recursos Humanos se busca promover

un entorno de trabajo respetuoso con los empleados y comprometido con su formación y desarrollo profesional y, a su vez, favorecer la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y géneros.

Principios de actuación responsable que rigen la relación con los empleados

- Proporcionar a nuestros empleados formación y oportunidades de desarrollo profesional adecuadas a sus competencias.
- Promover un entorno de trabajo, motivador, en el que se asegure y respete al empleado y la aportación responsable de sus iniciativas.
- Fomentar la claridad de objetivos, el liderazgo eficaz, las compensaciones competitivas y el reconocimiento de los logros.
- Facilitar las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional en un marco de igualdad y diálogo.

Desafíos 2011

Grado de cumplimiento

Desafíos 2012

Desarrollar el plan de formación local como parte constitutiva e integrado a la Universidad Corporativa, abordando las actividades de tipo técnicas y las tendientes al desarrollo de habilidades.

● ● ● Ver sección "Oportunidades de Desarrollo Profesional"

Desarrollar el plan de formación local de forma integrada a la Universidad Corporativa.

Optimizar la aplicación de la política de Movilidad Interna del Grupo, utilizando la información relevada y validada respecto de los Cuadros de Sucesión y Matriz de Talento.

● ● ● Ver sección "Oportunidades de Desarrollo Profesional"

Incluir a la Universidad Virtual como herramienta esencial para acceder a todo el conocimiento del grupo y trabajar colaborativamente entre todos los miembros.

Continuar desarrollando el liderazgo y la formación continua.

● ● ● Ver sección "Oportunidades de Desarrollo Profesional"

Continuar con la aplicación de la política de movilidad interna con el fin de propiciar oportunidades de desarrollo para el personal mediante búsquedas internas y aplicación de los Cuadros de Sucesión y Matriz de Talento.

Desarrollar e implementar el programa 20 años, cuyo objetivo es que los colaboradores puedan conocer el negocio en el cual la compañía opera y sus procesos.

5.4.2. Acciones 2011

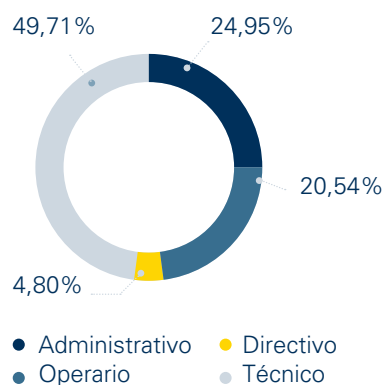
Conformamos un equipo de trabajo con 521 personas que comparten un proyecto en común: brindar el mejor servicio a nuestros clientes y aportar a la creación de valor social a través de las actividades de nuestro negocio. Desde el área de Recursos Humanos se busca promover un entorno de trabajo respetuoso con los empleados y comprometido con su formación y desarrollo profesional y, a su vez, favorecer la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y géneros.

Principales indicadores de recursos humanos	2011	2010
Cantidad de empleados	521	532
Inversión en personal (millones de pesos)	102,8	81,7
Contratos fijos	521	532
Pasantías	18	14
Índice de permanencia	21,41	20,98
Edad media de la plantilla	48,25	48
Creación neta empleado	Se mantuvo	Se mantuvo
Índice de rotación	7,74%	6,55%

Índice de rotación por sexo y edad (en %)

Edades	2011		2010	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0-35	1,51	1,51	2,06	1,50
36-50	0,94	0,94	1,50	0,56
>50	2,64	0,19	0,75	0,19
Total	5,10	2,64	4,31	2,25

Empleados por categoría profesional - Año 2011



Diversidad e igualdad de oportunidades

En Gas Natural Fenosa nos comprometemos con la igualdad de oportunidades, la promoción de la diversidad y el desarrollo de una carrera profesional para todos nuestros empleados, rechazando la discriminación por cualquier motivo, ya sea una cuestión de edad, sexo, religión, raza, orientación sexual, ascendencia

Indicadores de género	2011	2010
Proporción total de mujeres y hombres en plantilla		
Mujeres	132	134
Hombres	389	398
Hombres/Mujeres	75 / 25%	75 / 25%
Proporción total de mujeres en puestos directivos		
Puestos directivos	25	26
Mujeres en puestos directivos	5	5
% Mujeres en puestos directivos	20	19

nacional o discapacidad, o cualquier otra causa de desigualdad.

Nuestros procesos de selección se realizan de forma abierta y transparente en todas sus instancias con el objeto de que el candidato seleccionado sea el adecuado a la posición requerida sin restricciones

de tipo discriminatorias. Actualmente contamos con dos empleados con certificados de discapacidad que forman parte de la planta permanente. Asimismo, a partir de este año contamos con una Política de Derechos Humanos a nivel corporativo, la cual fue

comunicada a los colaboradores mediante instancias de formación presencial y on-line con el fin de promulgar y propagar sus principios fundamentales.

Para más información ver capítulo 3.7.

Representatividad sindical

Aseguramos la libertad de asociación de acuerdo a la legislación vigente en nuestro país y a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Ésta se canaliza a través de los representantes sindicales elegidos directa o indirectamente por los empleados. Los acuerdos entre empresa y sindicato se formalizan a través de los Convenios Colectivos de Trabajo. En los mismos, se establece el tiempo de preaviso respecto a eventuales cambios organizativos de la compañía.

En 2011 el número total de representantes sindicales fue de 18 personas. Durante ese año no se produjeron incidentes que comprometieran la productividad de la compañía ni el clima de paz social concertado con las entidades sindicales.

Para más información ver la Memoria, Reseña Informativa y Estados Contables de Gas Natural BAN 2011 en www.gasnaturalfenosa.com.ar, sección "Información para accionistas e inversores"

Porcentaje de empleados de la plantilla sindicalizados

	2011	2010
STIGAS	23,03%	21,80%
APJGAS	28,02%	28,20%
UPS	0,38%	0,38%
Convenios Colectivos de Trabajo (en %)		
Gas Natural Fenosa (I)	27,45%	28,01%
Personal representado	72,55%	71,99%

(I) Corresponde a personal sin representación.

Política retributiva y beneficios para los empleados

Regimos nuestra política retributiva bajo los principios de igualdad en el ámbito interno y competitividad desde el punto de vista del mercado. Los rangos salariales están relacionados con las distintas situaciones contractuales de la compañía, tales como:

Personal de Convenio

• **Personal de Convenio:** las retribuciones se establecen en función del grupo y subgrupo profesional, tal y como señalan los convenios vigentes.

• Personal de Convenio más

Plus: está incluido en el ámbito del Convenio Colectivo de Trabajo vigente y tiene además un plus salarial por las tareas especiales que realiza.

Personal excluido de Convenio:

• Se trata de un grupo de personal del que se requiere confidencialidad de sus funciones. Dentro de estos colaboradores se encuentran directivos, puestos gerenciales, jefaturas de servicios y otros profesionales asimilados en funciones específicas. El personal excluido de convenio cuenta con la retribución de una variable que responde al cumplimiento de objetivos.

5.4.2. Acciones 2011

Procedimiento de Movilidad Interna

En 2011 se continuó con la implementación del procedimiento de movilidad interna, cuyo objetivo fundamental es impulsar el movimiento de las personas de la compañía con un sistema ágil que minimice los periodos vacantes y que permita optimizar la adecuación persona-puesto. Este proceso busca maximizar la cobertura de vacantes con empleados propios, promoviendo la reubicación de recursos a puestos de alto valor añadido.

Resultados obtenidos:

- 18 vacantes que han generado publicaciones internas
- 31 candidatos que se han presentado ante las publicaciones
- 20 movimientos internos
- 11 movimientos internos que implicaron un cambio de Dirección dentro de la Organización

Gestión del talento

Durante 2011 actualizamos la calificación global del talento de la población abarcada, en función de la evaluación de los resultados obtenidos en 2010. Asimismo, como base para el Plan de Gestión de Talento, se avanzó en la calificación de talento directivo y profesional con cada Director para su posterior evaluación. En total, el Plan de Gestión de Talento abarcó a 157 colaboradores de la empresa.

Retribución	2011	2010
Relación entre el salario más alto y el más bajo (I)	13,30	13,37
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local	2,24	2,34
Estructura retributiva		
% personal con parte de su retribución fijada en base a objetivos	24,37	22,70

(I) El salario más alto es 13,30 veces superior al más bajo.

Ofrecemos a nuestros empleados, en función de sus puestos de trabajo, beneficios sociales que apuntan a mejorar su calidad de vida y la de sus familias, incluyendo:

- Gimnasio.
- Provisión de útiles escolares.
- Seguro colectivo de vida optativo y de sepelio.
- Reintegros en jardines maternos.
- Mejoras de prestaciones médicas.
- Descuentos en productos comerciales.
- Horario de verano.
- Plan médico a cargo de la empresa: se paga la diferencia de plan descontando aportes (Galeno, convenio y Omint u Osde, fuera de convenio).

- Línea de préstamos a tasa preferencial para el servicio de acreditación de sueldos.

Oportunidades de Desarrollo Profesional

Creamos herramientas específicas para fomentar el desarrollo profesional de nuestros empleados, a través de la información obtenida por la Matriz de Talento y el Cuadro de Reemplazo. Asimismo, realizamos entrevistas con los directores con el fin de conformar Planes de Desarrollo mediante acciones concretas de formación.

Contamos con un Programa de Desarrollo Profesional para los



5.4.2. Acciones 2011

empleados incluidos en convenio, y un modelo de Dirección por Objetivos (DPO) y Evaluación de Desempeño para los empleados fuera de convenio. Ambos programas comparten los objetivos de favorecer la movilidad y promover la cobertura de vacantes a través de la promoción interna, y posibilitan evaluar al 100% del personal

mediante herramientas destinadas a facilitar el desarrollo profesional.

Durante el año, se concluyó con la definición y validación de los objetivos 2011 y la emisión de los reportes correspondientes, alcanzando a 98 colaboradores de la compañía.

Indicadores de carrera profesional	2011	2010
Personas incorporadas al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	98	89
Personas promocionadas	6	12
% Plantilla promocionada	1,09	2,15

Formación para el desarrollo profesional

Nos comprometemos con la formación y el crecimiento de las personas de la compañía. Trabajamos para desarrollar profesionales que hagan realidad la visión de Gas Natural Fenosa, contribuyendo a crear una cultura corporativa basada en valores.

Durante 2011 lanzamos nueva plataforma de formación on-line

denominada "Universidad Virtual", basada en la estructura de la Universidad Corporativa del Grupo. Esta nueva herramienta permite a los empleados acceder a diversos contenidos, intercambiar opiniones y trabajar colaborativamente en cualquier sitio, a través de cursos on-line, presentaciones, videos y archivos de interés organizacionales. Además, la plataforma cuenta con moderadores de grupos con el fin de aprobar el material que los empleados desean compartir.

Actividades de formación	2011	2010 (I)
Cursos	338	162
Participantes	2.277	937
Horas/Hombre (II)	20.243	16.145(IV)
Participaciones por persona (III)	4,37	1,80

(I) La reducción de los valores de los indicadores del período 2010 se debe a la culminación de los siguientes programas de formación que implicaban carga horaria importante: Saber Natural y Maestría en Administración de Empresas. Además, la estrategia de formación hizo foco específico en el negocio orientando las capacitaciones a temáticas más específicas.

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

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

(IV) Valor modificado con respecto al Informe de RC 2010 por un error tipográfico.

Formación en estrategias de negocios para la base de la pirámide

Dos empleados de Gas Natural Fenosa participaron del curso de e-learning sobre negocios con la base de la pirámide, de la "Red Empresarial en Negocios Inclusivos", en el marco de nuestro compromiso con el programa de gasificación de barrios de menores recursos.

Liderado por el WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) e implementado por el Instituto de Estudios para la Sustentabilidad Corporativa (IESC), este curso presentó una forma de crear valor mediante iniciativas empresariales económicamente rentables, que además son ambiental y socialmente responsables. El programa tuvo como objetivo principal comprender cómo se realizan los cambios culturales de un modelo de negocios tradicional a uno orientado hacia los negocios inclusivos.

Sensibilización sobre la nueva Política de Derechos Humanos

Con el objetivo de difundir la política de Derechos Humanos de Gas Natural Fenosa, se brindaron seminarios informativos a nuestros colaboradores. Se buscó dar a conocer los principios de la esta Política de una forma práctica que le permita a los empleados aplicarlos a la toma de decisiones, así como saber informar de eventuales incumplimientos. En total, se impartieron 293 horas de formación en Derechos Humanos. Para más información ver el Capítulo 3.7

5.4.2. Acciones 2011

Principales programas de formación y desarrollo de habilidades

Programa	Obejtivo	Participantes
Programa de Inducción y Reinducción Corporativa	Difundir y actualizar las bases fundamentales del negocio en Argentina.	40
Programa de Management en Inglés para mandos Directivos	Formar sobre Management en el idioma inglés.	7
Gestión de Proyectos	Capacitar en análisis y evaluación de proyectos, planificación, control, seguimiento y evaluación.	25
Programa de Gestión Eficaz	Potenciar en los mandos la responsabilidad en habilidades de liderazgo, gestión del cambio y mejora en la gestión de equipos.	31
Conducción segura de maquinas autoelevadoras	Adquirir, por parte del conductor de maquinas autoelevadoras hábitos seguros.	22
Extinción de Incendios y rescate en espacios confinados	Actualizar los conocimientos prácticos seguros en las tareas de extinción de fuego con gas y en las tareas que se desarrollen en espacios confinados.	
Análisis de proyectos de Inversión	Formar en la interpretación de estados contables, principales ratios e indicadores de rentabilidad y riesgo, elaboración e interpretación de flujos de fondos y evaluación de proyectos de inversión.	50
Escuela de Liderazgo y Programa de Gestión de Personas	Desarrollar en forma temprana la capacidad de liderazgo individual de empleados elegidos por su proyección, potencial y mérito.	90
		14



Desayunos con el Presidente

En respuesta a los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, durante 2011 se continuó con la realización de ciclos de desayunos con el presidente en los que participaron diez colaboradores. Asimismo, se priorizó el desarrollo de desayunos con el nuevo Director de Recursos Humanos con el fin de comunicar el nuevo plan y la estrategia establecida. En total participaron 96 personas en estos encuentros.

Mecanismos de comunicación para un diálogo cercano, transparente y participativo

Somos conscientes de la importancia de la comunicación interna como herramienta estratégica para el desarrollo del negocio y la integración y satisfacción de las personas que conforman la compañía. Por ello, continuamos brindando distintas herramientas de comunicación que potenciaron un proceso comunicativo directo, cercano y claro con nuestros empleados.

- NaturalNet: intranet de la compañía, que continuó vigente como principal herramienta de comunicación interna.
- “Nuestra Energía”: portal interno a nivel corporativo con foco exclusivo en los aspectos de estructura, sistemas y procesos de Gas Natural Fenosa.

- Boletín DirCom: boletín digital sobre las principales actividades de comunicación que se gestionan en los distintos países en que tiene presencia el Grupo. En Argentina lo compartimos con todo el personal de forma bimestral.

- Revista Natural: revista trimestral para los empleados que presenta de manera global información de la compañía en temas vinculados al negocio y otros más relacionados con nuestro compromiso hacia las personas.

- Encuesta de Clima: realizada en forma bianual, en 2011 se desarrollaron reuniones por áreas, con el fin de comunicar los resultados de la última encuesta y su comparación con la realizada durante el período 2008 y a partir de allí abrir un canal de comunicación para el desarrollo de planes de acción.

- Mail “Desarrollorh”: casilla para realizar la comunicación de novedades sobre búsquedas internas, invitaciones a cursos y otra información relativa a capacitación.

- Comunicados al personal: comunicados relacionados a temas de relaciones laborales y desarrollo de Recursos Humanos, enviados por correo electrónico, publicados en la Intranet y en las carteleras.

- Reuniones específicas: reuniones frecuentes inter e intra-áreas, para analizar y acordar planes de acción e integración.

- Carteleras: afiches y piezas en banners para difundir las principales iniciativas y noticias de la empresa.

5.5. Seguridad y Salud

- 1.995 participantes en campañas de prevención y/o detección precoz.
- 67% de empleados involucrados en forma activa y voluntaria en el Programa de Calidad de Vida.
- 4.531 consultas y visitas médicas a domicilio.

Desafíos 2011

Grado de cumplimiento

Desafíos 2012

Continuar con las campañas de Calidad de vida laboral.

● ● ● Ver sección “Salud Laboral”

Desarrollar dos nuevas campañas de prevención de salud.

Realizar una campaña de prevención y control de hipertensión.

● ● ● Ver sección “Salud Laboral”

Lograr un avance del 50% en la implementación del Sistema de Gestión Integrado.

5.5.1. Nuestro Compromiso

Buscando inculcar una cultura preventiva para proteger la salud y el bienestar de todos nuestros

empleados, promovemos buenas prácticas en el trabajo que hacemos

con proveedores, contratistas y empresas colaboradoras.

Principios de actuación responsable con la seguridad y salud

- Garantizar que la seguridad es una responsabilidad asumida colectivamente.
- Formar adecuadamente y establecer canales de información, consulta y participación, como elementos clave de prevención.
- Incorporar criterios preventivos en las decisiones y procesos de la empresa, nuevos proyectos, productos y servicios, asegurando la mejora continua.
- Rechazar cualquier comportamiento que pueda generar un entorno laboral inseguro, intimidatorio u ofensivo.

5.5.2. Acciones 2011

Índices de salud y seguridad laboral	2011	2010
Tasa de ausentismo (I)	42,65	41,44
Indicadores de siniestralidad		
Nº de accidentes con baja (II)	9	14
Días perdidos por accidente laboral (III)	352	456
Duración media de la baja (IV)	39,11	32,57
Nº de víctimas mortales	0	0
Índice de incidencia (V)	16,99	26,26
Índice de frecuencia (VI)	8,63	13,40
Índice de gravedad (VII)	0,34	0,44
Índice de Salud		
Días perdidos por enfermedad	5.083	4.489
Días perdidos por enfermedad/hombre	9,60	8,43

(I) Incluye todos los accidentes de trabajo y enfermedades inculpables. La tasa expresa la cantidad de horas perdidas, por los motivos expuestos, cada 1.000 horas trabajadas.

(II) No incluye accidentes "in itinere" (trayecto de ida y vuelta del trabajo cubierto por la aseguradora de riesgos de la Empresa).

(III) No incluye accidentes "in Itinere".

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

(V) Cantidad de accidentes con baja por cada mil trabajadores. Calculado como Nº de accidentes con baja/cantidad de trabajadores promedio * 1.000. No incluye accidentes "in itinere".

(VI) Cantidad de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas. Calculado como Nº de accidentes con baja/cantidad de horas trabajadas en el año * 1.000.000 No incluye accidentes "in itinere".

(VII) Cantidad de días perdidos por cada 1000 horas trabajadas calculado como el número total de días perdidos por accidentes a lo largo del año/ cantidad de horas trabajadas en el mismo periodo * 1.000 (no incluyen los días perdidos por accidentes "in itinere").

5.5.2. Acciones 2011

Desarrollo de un entorno laboral seguro

Consideramos la prevención y la seguridad en el trabajo como una responsabilidad colectiva. Por ello, trabajamos en alcanzar los más exigentes estándares en seguridad industrial y prevención de riesgos laborales, contemplando la información y la formación como pilares básicos para la mejora continua y extendiendo los principios del Grupo a lo largo de la cadena de valor. Durante 2011 impulsamos las siguientes iniciativas:

- Realización de estudios para mejorar la ergonomía de tres puestos de trabajo.
- Adecuación de los accesos a las cámaras de regulación.
- Realización de programas de seguridad para obras.
- Relevamiento de riesgos de trabajo de tres de los procesos más importantes de la operación técnica.
- Realización de una auditoría de diagnóstico en el marco del Sistema Integrado de Gestión e iniciación de las tareas para su implementación, en forma conjunta con las áreas de Calidad y Medio Ambiente.
- Trabajo en la especificación técnica de la central de alarma contra incendios para el reemplazo de la existente en el edificio central.

Concientización sobre seguridad laboral

Con el objetivo de sensibilizar tanto a los mandos medios como al personal operativo, realizamos cursos y charlas de seguridad laboral, abarcando los siguientes temas:

- Cursos de emergencia con las "brigadas de emergencias" al

personal administrativo.

- Cursos de primeros auxilios abiertos para todo el personal.
- Cursos de usos de equipos de respiración autónomos, extinción de incendios con gas y psicología en el manejo de emergencias para personal operativo propio y contratado.
- Simulacros de emergencias en la Planta Peak Shaving para personal propio y contratado.
- Curso de auditoría de riesgos y de documentación de Higiene y Seguridad en obras para inspectores propios y contratados.
- Cursos de manejo seguro de máquinas auto elevadoras.

Participación de los colaboradores

Los representantes de los trabajadores son de gran importancia en la consolidación de una cultura preventiva y ejercen una labor clave

de comunicación entre los empleados y la dirección de la compañía. Las comisiones y departamentos que tienen una vinculación directa con temas referentes a la salud y la seguridad de los trabajadores son:

- **El Servicio de Medicina y Seguridad Laboral** perteneciente al Departamento de Relaciones Laborales.
- **El Comité de Higiene y Seguridad** dependiente de las Direcciones de Recursos Humanos y Técnica.
- **El Comité de Higiene y Seguridad (Sindical)** conformado por Gas Natural Fenosa y STIGAS (Sindicato de los Trabajadores de la Industria del Gas).

En el 2011, estos comités cubrieron y representaron al 72,55% del personal, alcanzando un número de 378 empleados. Se realizaron reuniones con representantes de las



Campaña y mes de la Seguridad Vial

La nueva campaña “Despacio, te están esperando” buscó sensibilizar a los empleados acerca del tránsito seguro. A su vez, se estableció a noviembre como el mes de la Seguridad Vial para darle continuidad anualmente a las acciones.

El objetivo de esta campaña fue reducir al mínimo posible los índices de siniestralidad vial del personal que maneja vehículos de la compañía, las consecuencias que se generan a raíz de los accidentes de tránsito, los índices de ocurrencia de faltas de tránsito y sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia del tránsito seguro.

Para todos aquellos que manejan vehículos de la compañía, se realizaron además ocho charlas junto a la Asociación Civil Luchemos por la Vida, a las que fueron invitados también los hijos de entre 17 y 20 años de los empleados, partiendo de la premisa de que los chicos aprenden con el ejemplo de los grandes.



diferentes áreas para tratar temas inherentes a la prevención de riesgos laborales y reuniones pautadas entre los representantes designados por la Compañía y el STIGAS. Se evaluaron y discutieron temas específicos de tareas del Centro Coordinador de Atención de Urgencias referidas a prevención de riesgos laborales.

Salud Laboral

Continuamos adoptando una actitud preventiva respecto de la salud de

nuestros empleados. Realizamos 4.531 consultas y visitas médicas a domicilio; 522 reconocimientos conformados por ingresos, exámenes periódicos, programas de prevención de enfermedades profesionales, incapacidades transitorias y por cambio de puesto; 1.995 participaciones de empleados en campañas de prevención precoz, y promoción de la salud; y continuamos con el relevamiento y la evaluación de riesgos de enfermedades profesionales en todos los puestos.

Cantidad de participantes en programas de prevención	2011	2010
Prevención de factores de riesgo cardiovascular	352	349
Diabetes	352	349
Dislipemias	352	349
Cáncer de próstata	167	176
Programa de conservación visual “Vemos como ves”	-	112
Obesidad	352	349
Hipertensión arterial y Semana de la Hipertensión	420	135
Prevención de la salud en la mujer	-	20
Campaña de Primeros auxilios y RCP en adultos y niños	-	20
Total de participaciones	1.995	1.859 (I)

(I) El número de participantes verificado en sistema (SAP) es menor al publicado pues no incluye a personal fuera de la plantilla efectiva



Asimismo, el servicio de Medicina de la empresa continuó durante 2011 con un exhaustivo cumplimiento del Programa de Calidad de Vida, herramienta dinámica de gestión que nos permite determinar el estado de salud y estilo de vida de nuestra organización, planificar acciones correctivas, monitorear los avances, acompañar los cambios y evaluar los resultados obtenidos. En el mismo participaron en forma activa y voluntaria el 67% de nuestra plantilla.

El programa se desarrolló a través de varias campañas, entre las cuales se destacan:

Examen médico anual periódico: revisión médica dirigida a toda la plantilla de realización voluntaria, conformada por protocolos de estudio clínico, cardiológico y de laboratorio. Este procedimiento es de gran valor en el cuidado y prevención de la salud, y participaron del mismo 195 personas en 2011.

Programa “Semana de la Hipertensión Arterial”: realización de un diagnóstico precoz de la hipertensión arterial en nuestros empleados, educando acerca de sus peligros y realizando un control periódico. Se puso especial énfasis en personas hipertensas y todas aquellas que en forma voluntaria concurren al Servicio Médico. En total, 352 personas realizaron su revisión periódica a lo largo de todo el año, y 68 personas fueron concientizadas con recomendaciones y sugerencias.

Prevención del Gripe H1N1 Influenza A “Gripe Porcina”: promoción y difusión sobre la importancia de la vacunación.

Campaña de prevención de enfermedades cardiovasculares y dislipemias: realización de un control y seguimiento de los factores de riesgo en cada participante, haciendo foco en difundir las medidas preventivas y orientando la atención en cada caso.

Campaña de prevención de la obesidad y la diabetes: inclusión de guías para orientar el diagnóstico de obesidad y diabetes hacia la derivación especializada, y difusión de consejos nutricionales a colaboradores que participan.

Campaña de prevención de enfermedades de la próstata: inclusión de un protocolo de revisión médica a toda la plantilla masculina de más de 50 años de edad.

Participación en la maratón de la Universidad de Belgrano: acompañamiento de profesionales que intervinieron en la puesta en calor y la regeneración de todos

los participantes, con el objetivo de obtener una correcta preparación y evitar lesiones.

Participación en la maratón de la Universidad de Belgrano: acompañamiento de profesionales que intervinieron en la puesta en calor y la regeneración de todos los participantes, con el objetivo de obtener una correcta preparación y evitar lesiones.

Cabe mencionar que el Programa de conservación visual “Vemos como ves” se discontinuó en el 2011 debido a que el único prestador de mercado, que transportaba todos los equipos oftalmológicos a la empresa, dejó de ofrecer el servicio. A su vez, el Programa de Prevención de la salud en la mujer y la Campaña de Primeros auxilios y RCP en adultos y niños fueron incluidos en el plan anual de capacitación pero debieron ser pospuestos debido a la realización de otras actividades en la empresa.



5.6. Compromiso con la Sociedad

- 1.313.588,48 pesos aportados en proyectos de acción social
- 21 talleres de formación sobre el consumo responsable del gas natural contaron con la participación de más de 685 personas de distintos municipios.
- 55.000 usuarios concientizados sobre prevención de monóxido de carbono y uso responsable del gas a través de campañas en distintas redes sociales.
- 2.326 empresas PyMES asesoradas en forma personalizada en el marco del Programa Primera Exportación.

5.6.1. Nuestro Compromiso

En Gas Natural Fenosa estamos comprometidos con la generación de valor, riqueza, bienestar y desarrollo en la

sociedad donde operamos, colaborando con organizaciones no gubernamentales, la comunidad local y otros agentes sociales.

Principios de actuación responsable con la sociedad

- Integración positiva en la sociedad de los países en los que estamos, evaluando el impacto social de nuestra actividad y respetando la cultura, las normas y el entorno.
- Generar valor a través de nuestra propia actividad y con la colaboración con organizaciones no gubernamentales, la comunidad local y otros agentes sociales, en todos los países donde estamos presentes.
- Promover la educación, la formación, la riqueza cultural y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.

A comienzos de este año se creó, en el ámbito de la Dirección General para Latinoamérica del Grupo, el Centro Operativo Integrado de Latinoamérica (COIL), compuesto por seis unidades de trabajo, llamados Centros de Servicios Compartidos (SS.CC.): SS.CC. Servicio al Cliente, SS.CC. Atención al Cliente, SS.CC. Distribución Gas, SS.CC. Distribución Electricidad, SS.CC. Marketing Operativo y SS.CC. Gestión de Proyectos de Acción Social.

Desde Argentina estamos liderando este último capítulo de acción social para Latinoamérica, que está a cargo de la Dirección de Comunicación

y Relaciones Institucionales. El mismo tiene como objetivos diseñar “programas modelo” aplicables en todos los países de Latinoamérica y coherentes con la cultura, las necesidades y los objetivos estratégicos de cada filial; como así también incrementar la reputación y el reconocimiento de la marca Gas Natural Fenosa en toda la región, para que sea identificada como sinónimo de buenas prácticas de Responsabilidad Corporativa.

En este marco, los pilares estratégicos que deben regir las iniciativas de Acción Social estarán orientados a fortalecer a los

siguientes grupos de interés:

- Clientes: Proyectos que promuevan la seguridad en el uso tanto del gas como de la electricidad y el uso racional entre los clientes y la sociedad en general.
 - Proveedores: Proyectos de formación técnica y empresarial de proveedores y personas independientes o microempresarios vinculados al sector de electricidad y gas que puedan integrarse en la cadena de valor.
 - Familias de Personal: Proyectos que promuevan los estudios y la inserción laboral de los hijos y familias del personal.
- Teniendo en cuenta estos pilares,

5.6.1. Nuestro Compromiso

durante 2011 se diseñaron los siguientes programas modelo para la primera fase del COIL Acción Social: Programas de Uso Responsable, tanto del gas como de la electricidad, para niños y adultos; y Programa Valor para Proveedores, con el

objetivo de elevar la competitividad de las empresas proveedoras al igual que sus estándares de calidad, productividad y gestión.

Por último, se encuentran en proceso de elaboración los programas

modelo destinados a las familias del personal, que se enfocarán en la promoción de los estudios universitarios de los hijos de los colaboradores.

Desafíos 2011

Grado de cumplimiento

Desafíos 2012

Lograr la participación de niños de entre 8 y 12 años en el Concurso de Dibujo del Programa Gas en la Escuela, de por lo menos un establecimiento educativo por partido del área de influencia de Gas Natural Fenosa.

● ● ● Ver sección "Apoyo a la Educación"

Implementar los nuevos programas de Responsabilidad Social elaborados en el marco de COIL para ser aplicados en Latinoamérica (Uso Responsable del Gas versión niños; Uso Responsable de Gas versión adultos; Valor para Proveedores).

Realizar firmas de convenio de programas de Responsabilidad Corporativa con entidades públicas para apoyar los programas de uso responsable (eficiente y seguro).

● ● ● Ver sección "Apoyo a la Educación"

Continuar con la difusión externa del Newsletter y ampliar la base de distribución incluyendo a los clientes de la compañía.

Realizar 15 talleres de Consumo Responsable

● ● ● Ver sección "Apoyo a la Educación"

Dar cumplimiento a los Programas de Innovación Social, Patrocinios y Mecenazgos establecidos por COIL Acción Social para ser aplicados a nivel Latinoamérica.

Rediseñar el Programa Ambiente Natural

● ● ● Ver sección "Acción ambiental"

Diseñar, en el marco de COIL, los programas destinados para los hijos del personal a aplicarse tanto en Argentina como en el resto de los países Latinoamérica.

Concientizar a través del apoyo de un programa educativo en las redes sociales sobre uso racional del gas, ampliando la temática actual sobre monóxido de carbono.

● ● ● Ver sección "Apoyo a la Educación"

Iniciar la campaña de reciclado de tapitas en conjunto con la Fundación Garrahan

5.6.2. Acciones 2011

Indicadores de sociedad	2011	2010
Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social (en pesos) (I)	\$1.313.588,48	\$1.304.517,26
Fundación Gas Natural Fenosa	\$482.269,52	\$513.728,54
Gas Natural Fenosa	\$831.318,96	\$790.788,72

(I) Del valor total, \$931.094,83 corresponden a actividades con impacto directo en la comunidad. El importe restante refiere a la promoción institucional de la Responsabilidad Corporativa y a la comunicación de dichas actividades.

• Apoyo a la Educación

Promovemos proyectos de inversión social que buscan capacitar sobre el uso seguro y eficiente del gas natural para concientizar y modificar conductas. A lo largo del año 2011 buscamos sensibilizar a la sociedad a través de los siguientes programas de consumo responsable del gas natural:

El gas en la Escuela	Total desde inicio	2011	2010
Cantidad de alumnos	139.191	9.108	11.556
Cantidad de docentes	9.323	368	450
Cantidad de escuelas	1.732	35	35
Costo del Programa	\$1.712.248,19	\$153.263,19*	\$98.834

* Incluye 50.000\$ del Programa Consumo Responsable

Programa El Gas en la Escuela

Durante 2011 se continuó con este programa destinado a alumnos de 4º y 5º año de EGB, de escuelas oficiales y privadas de los 30 partidos en la provincia de Buenos Aires en que prestamos servicio, para dar a conocer la historia del gas, los beneficios otorgados por esta energía limpia y la importancia de su uso seguro y eficiente, en encuentros pedagógicos y entretenidos.

Este año se cumplió con el objetivo de hacer llegar el programa a toda el área de concesión de la compañía y por ello se visitó a por lo menos un establecimiento educativo de los 30 partidos del área de distribución de la empresa. Asimismo se logró que participen del Concurso de Dibujo



los niños de entre 8 y 12 años de los 30 partidos.

Campaña de prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono

Realizada junto con ADIGAS (Asociación Distribuidora de la Industria del Gas) y ENARGAS, la campaña buscó educar sobre la importancia de seguir consejos de seguridad y cumplir con las normas para la instalación de artefactos a gas, contribuyendo a evitar accidentes. Este año se desarrolló la campaña para los inspectores de los diez distritos escolares correspondientes a la zona de distribución de la compañía, 40 cuarteles y destacamentos de Bomberos, y 30 departamentos de Defensa Civil, quienes evalúan a qué escuelas hacer llegar el material de la campaña. Asimismo se incluyó en el envío a la Directora de Educación Gral. Básica y al Director de Educación de Gestión Privada de la Provincia de Buenos Aires.

Programa “Viví sin Monóxido y Consumí Responsablemente el Gas Natural”

Este programa utilizó los distintos canales de comunicación on-line para posicionar los mensajes y complementar a las campañas de prevención de monóxido de carbono y uso responsable del gas en medios tradicionales. Su objetivo fue generar conciencia en los usuarios de las redes sociales (facebook, twitter y youtube) acerca del uso eficiente del gas y de las medidas de seguridad necesarias para reducir los accidentes por monóxido de carbono. Lanzado en 2010, este programa logró hasta la actualidad

50.909 fans en Facebook, más de 573 seguidores en Twitter y más de 3.456 reproducciones de videos en Youtube.

En 2011, se trabajó para potenciar la comunicación sobre el uso seguro y eficiente del gas natural, a través del envío de material gráfico (folletos y afiches) a distintos grupos de interés con los que interactúa la compañía y que son mediadores con la comunidad: Bomberos Voluntarios y Defensa Civil, Policía, colegios públicos y privados,

Municipios y Centros de Gas, medios de comunicación zonales, Asociaciones de Consumidores y OMIC (Organismos Municipales de Información al Consumidor), entre otros.

Programa Consumo Responsable

Durante 2011 se continuó con este programa para concientizar acerca del consumo racional del gas natural, medidas de seguridad y derechos y obligaciones de los clientes. Este año se amplió el programa a nuevos



5.6.2. Acciones 2011

grupos de interés como las OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor), las Asociaciones de Consumidores, los Centros de Jubilados y las Escuelas para Adultos.

Asimismo, se firmó un convenio entre la Liga de Amas de Casa y Gas Natural Fenosa a partir del cual la empresa se compromete a realizar talleres de Consumo Responsable

en dicha asociación. En el marco de este acuerdo, se realizó un taller en la sede central de la Liga de Amas de Casa del cual participaron alrededor de 20 mujeres.

En total se llevaron a cabo 21 talleres de Consumo Responsable del cual participaron 685 personas. Se dictaron aproximadamente 35 horas de capacitación, alcanzando indirectamente a más de 2.000

personas. Las localidades donde se dictaron los talleres fueron: Moreno, San Isidro, Vicente López, Luján, Haedo, La Matanza, San Martín, José C. Paz, Tres de Febrero. Desde su inicio, se realizaron más de 40 talleres, capacitando a 1.310 clientes de hogares recientemente gasificados, de barrios en vías de gasificación y a la sociedad en general.

• Promoción Social

Acciones de la Fundación Gas Natural Fenosa

La Fundación Gas Natural Fenosa es la entidad benéfica del Grupo, que desarrolla una exhaustiva labor en el campo de la educación e investigación en temas de medio ambiente y eficiencia energética, centrando fundamentalmente estas iniciativas en España. En cuanto a su actividad internacional, alcanza los siguientes países: Argelia, Argentina, Brasil, Colombia, Italia, Marruecos y México, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población en las regiones donde opera la compañía.

En Argentina, desde 1993 se empeña en dar respuestas a las necesidades más urgentes de la población. Si bien la prioridad para las acciones está determinada por la zona de influencia de la compañía, desarrollando programas a favor y con la comunidad junto a Gas Natural Fenosa, la Fundación también se ha abocado a proyectos que han cubierto varias provincias de nuestro país.

Durante 2011, la Fundación, en conjunto con Gas Natural Fenosa, centró su actividad en las siguientes acciones:



Visita del Coordinador Internacional de Proyectos de la Fundación Gas Natural Fenosa, Manuel Beguer i Mayor.

Programa Aula Fundación Gas Natural Fenosa

Este programa tiene por objetivo brindar a personas de comunidades cercanas, herramientas y habilidades que les permitan superarse, impulsando procesos educativos y de formación con énfasis en el desarrollo de capacidades técnicas.

En 2011 continuamos generando competencias para mejorar las condiciones de empleabilidad a través de los siguientes talleres:

• **Taller de artesanías:** organizado con la colaboración de la Fundación Global y del Movimiento de Trabajadores Desocupados de La Matanza y la Cooperativa La Juanita, este taller se dicta bajo la modalidad de módulos de aprendizaje donde se enseñan distintas técnicas artesanales. En 2011, se capacitó y educó a 70 alumnas de entre 20 y 50 años, y se generaron 628 contactos. Desde el comienzo del Programa hasta la actualidad se alcanzó a un total de 955 personas.

• **Taller de alfabetización digital:** 60 alumnos participaron de estos talleres, logrando el nivel de "Operador de Informática de Oficina". Se dictaron dos veces por semana (nivel inicial y avanzado) en la Escuela de Artes y Oficios "Manos de Nazareth" del barrio



Almafuerte, equipándola con nuevos equipos para poder profundizar la enseñanza.

• **Taller de iniciación a la práctica en electricidad:** tiene como fin ofrecer a las personas de la Escuela de Artes y Oficios "Manos de Nazareth" del Barrio Almafuerte herramientas para mejorar su desempeño laboral y apoyarlos en la formalización de sus iniciativas. En

2011 la capacitación estuvo a cargo de un ex alumno del taller de iniciación en electricidad, Daniel Taber.

• **Programa "Los Narradores van a la Escuela":** realizado junto a la Municipalidad de San Fernando, este programa apuntó a la promoción de la lectura como práctica habitual en los niños que están en edad escolar. Busca la formación de hábitos de lectura desde el aspecto lúdico, revalorizando la tradición oral, despegando a la lectura de la tarea impuesta y relacionándola con el disfrute, el juego y el tiempo libre. Este proyecto estuvo dirigido a alumnos de escuelas públicas sanfernandinas que cursaron el sexto grado de primaria, entendiendo este momento como el ideal para la formación de hábitos de lectura.

Los talleres en números	2011	2010
Artesanías en papel (personas capacitadas)	70	52
Alfabetización digital (personas capacitadas)	60	36
Iniciación en electricidad (personas capacitadas)	20	19
Los narradores van a la escuela (alumnos + docentes + directivos)	1.190	-

Programa Aula Fundación Gas Natural Fenosa

Seis proyectos presentados por los mismos empleados de la empresa fueron los ganadores de la edición 2011 del Programa Emprendedores Sociales. Desde 2007 el Programa canaliza las inquietudes comunitarias de los que de manera voluntaria deciden ayudar a otros, principalmente al desarrollo sostenible y al mejoramiento de las condiciones de vida de la población.

Los seis proyectos sociales ganadores en 2011 fueron:

- **“Un jardín de película”**: acercar la posibilidad de disfrutar del cine a la comunidad en la cual está inserta el jardín. Líder del proyecto: Carlos Sarlo y el Jardín de Infantes N° 979 de LaFerrere.
- **“Construir mi casa, construir el futuro”**: empoderar a 15

familias de Benavidez a través de capacitación laboral durante la construcción de su propia casa. Líder del proyecto: Juan Sabatte y la Fundación Sagrada Familia.

- **“Sendas: salud en nutrición, desarrollo y actividades sociales”**: lograr mejorar la calidad de alimentación de la población de González Catán mediante un taller de nutrición del que puedan participar las madres de los niños del Plan de Desnutrición de la Fundación CONIN (Cooperadora para la Nutrición Infantil). Líder de proyecto: Fernanda Santalla y ICIED Asociación ICIED (Iniciativas de Capacitación Integral para Emprendimientos de Desarrollo).
- **“Incentivando la pasión por la lectura en niños y adolescentes”**: Abrir el espacio

de la biblioteca Mundos de Papel a niños y adolescentes del barrio de Balvanera. Líder del proyecto: Eugenia Podestá y la Asociación Gregorio Mendel.

- **“Taller de Oficios Educación para el Desarrollo”**: Promover la cultura del trabajo y el esfuerzo. Generar jóvenes con habilidades y actitudes de trabajo. Brindar un espacio de contención y adaptación a jóvenes en situación de riesgo. Líder del proyecto: Juan Carlos Curbelo y el Hogar de Niños de Quilmes.
- **“Colectivo de arte y trabajo”**: Crear un colectivo de entre 10 y 15 mujeres para trabajar la cerámica en Vicente López. Líder del proyecto: Adrián Venturi y la ONG de todos para todos.



5.6.2. Acciones 2011

10 años del Programa Primera Exportación

En su décimo aniversario, el Programa Primera Exportación continuó marcando el camino de la PyME argentina al mercado exterior. Desde su creación, el Programa ha ido evolucionando, adaptándose al contexto económico, social y político del país para que, a través del asesoramiento, las capacitaciones, becas y la promoción del asociativismo empresario argentino, se logren los resultados buscados.

A lo largo del 2011 se generaron 2.339 contactos de PyMES por asesoramiento, un 86% más comparándolo con el promedio anual del programa. A su vez, se dictaron un total de 33 seminarios sobre temáticas clave como: marketing internacional, situación actual de PyMES y el contexto internacional, globalización de mercados, negociación y prácticas sustentables.

Por otra parte, se firmaron cinco acuerdos de colaboración entre

la Fundación Gas Natural: dos de ellos con municipios del área de concesión de la empresa con el propósito de capacitar sobre comercio exterior a las PyMES de dichos partidos, y expandir y profundizar sus lazos; y tres con diferentes organismos e instituciones. Estos consisten en brindar capacitación y apoyo técnico-administrativo sobre comercialización, exportación de bienes y/o servicios para pequeñas y medianas empresas que desean realizar su primera exportación.

Programa Primera Exportación

2001 a 2011

Cantidad de empresas asesoradas	12.586
Cantidad de empresas capacitadas	24.106
Cantidad de empresas que han realizado su primera exportación	1.076
Cantidad de empresarios becados para capacitarse en el Instituto de Educación Continua de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona	87
Suscriptores del sitio Web	10.693 (I)
Visitas al sitio www.primeralexportacion.com.ar (2003 – 2011)	2.393.183

(I) En 2011 se depuró la base de datos en cuanto a contactos para envíos de newsletter debido a que muchos de ellos pertenecían a direcciones ya inexistentes de empresas que se han acercado al Programa en los comienzos del mismo. Por otro lado se simplificaron las direcciones que llegaban a una misma PyME evitando de esta manera el doble envío a la misma entidad.

Programa de Primera Exportación

2011

2010

Asesoramiento

Empresas asesoradas en forma personalizada, telefónica o vía mail	2.326	1.380
---	-------	-------

Capacitación

Seminarios realizados	33	33
Empresas capacitadas a través de nuestros cursos y seminarios	1.307 (I)	2.619
Empresas que exportaron por primera vez	140	307
Cantidad de visitas al sitio web www.primeralexportacion.com.ar	488.702	423.081

(I) Comparando el año 2010 con el 2011 se nota una baja en el número de capacitados. Si bien la cantidad de seminarios dictados en ambos períodos es la misma, la diferencia radica en que a lo largo del 2011 no se realizaron los ciclos de capacitación intensiva en Marketing Internacional; que históricamente arrojan un promedio de 700 participantes anuales.

Tarjeta solidaria de Navidad

Editamos nuevamente la tarjeta solidaria de Navidad en formato digital, donando 3.000 pesos a la Asociación Civil Coincidir, que trabaja para promover el desarrollo integral de niños y adolescentes con discapacidad intelectual leve y 2.000 pesos a la Asociación Civil Grávida, que realiza acciones para promover el respeto y el cuidado responsable de la vida desde su concepción.

5.6.2. Acciones 2011

• **Acción ambiental**

Programa Ambiente Natural

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

Colaboramos con la Fundación Baccigalupo donando el papel recolectado por la empresa, la cual

lo vende a una empresa recicladora y con el dinero recaudado financia proyectos para lograr que niños y jóvenes con discapacidad intelectual encuentren en el deporte una herramienta para lograr una mayor integración en la sociedad, mejorar su calidad de vida y potenciar su desarrollo psicofísico. En 2011 la cantidad de papel donado fue de 13.665 kilogramos que generó un ingreso de 8.302 pesos.

A su vez, continuamos con el programa de reciclado de pilas

hasta el mes de octubre cuando decidimos discontinuar la iniciativa debido a la falta en nuestro país de tecnologías de tratamiento más eficiente para estos residuos. Se envió un comunicado a todo el personal de la compañía para informarles la finalización de la campaña y asimismo se les envió consejos para eliminar de forma segura las pilas y poder proteger el medioambiente. Se recolectaron en total 1.350 kilos de pilas.

• **Auspicio**

Contamos con una política de auspicios que incluye el apoyo a programas y acciones que contribuyen a desarrollar la visión que tiene la empresa de su responsabilidad en la sociedad.

Desembolso de auspicios (I)	2011	2010
Ambientales	\$417.320	\$101.534
Sociales	\$319.185	\$115.607
Culturales	\$29.412	\$51.864

(I) Se incluyó desembolsos en auspicios de patrocinios y mecenazgos

• **Compromiso institucional**

Asumimos un importante rol en promover el desarrollo sustentable de nuestra sociedad, mediante la participación activa, junto a la Fundación Gas Natural Fenosa, en asociaciones empresariales, gubernamentales y ONGs que trabajan por este mismo objetivo.

Nuestros principales ejes de intervención están relacionados con la promoción de políticas públicas para el desarrollo social; el fomento de la Responsabilidad Corporativa y la discusión de mejores prácticas en el ámbito privado y su articulación



con el sector público; apoyo por medio de cámaras y asociaciones a la industria, para promover el desarrollo de comisiones técnicas y congresos en pos de un mayor conocimiento e innovación; reuniones y comisiones de trabajo para aportar a instituciones globales, fundamentalmente en asuntos de normativa, transparencia y sostenibilidad; y acompañamiento al sector académico, a través del impulso de la investigación y facilitación de casos de estudio.

• **Organizaciones de la Sociedad Civil:**

Fundalam, Obra del PadreBachi, Centro de Desarrollo Local Las Tunas, Fundación Pro Vivienda Social, Hábitat para la Humanidad, Fundación Global, Fundación Vida Silvestre, Fundación de estudios e Investigaciones Superiores, South American Business Forum 2009, Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE), Escuela de Dirección y Negocios de la Universidad Austral (IAE), Obispado de San Isidro, Colegium Musicum, Fundación Compromiso, Fundación Nosotros, Hospital Muñiz, Hospital Del Quemado, Hospital de Niños, Universidad de San Andrés, Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), Comisión de Desarrollo Social del IAE, Foro Ecuménico Social, ComunicaRSE, Fundación Proyecto Padres, Fundación Mundo Sano, Acción Católica Argentina, Hábitat, Equipo San José, Germinare, Voces y Ecos, Orden de San Agustín, Fundación Universidad de Rosario, Red Pediátrica, Nuevas Olimpiadas Especiales, Bomberos Voluntarios de San Isidro, Fundamind, Asociación Ida y Vuelta, Organización Social En Acción, Liga de Amas de Casa.

• **Organizaciones empresariales nacionales e internacionales:**

Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), Forética, Amcham, Foro Estratégico para el Desarrollo Nacional, Poder Ciudadano, Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC), Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA), Asociación Distribuidores de Gas de la República Argentina (ADIGAS), Asociación de Empresas de Servicios Públicos Argentinos (ADESPA), Cámara Española de Comercio de la República Argentina (CECRA), Cámara Argentina de Comercio (CAC), Instituto Argentino del Petróleo y del Gas (IAPG), International Gas Unión (IGU), Centro de Educación al Consumidor (CEC), Pacto Mundial de Naciones Unidas.

• **Organismos Gubernamentales:**

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (Programa Jóvenes con Futuro), Programa de Fortalecimiento de la Sociedad Civil y Responsabilidad Social del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, Ministerio de Educación de la Provincia de Buenos Aires, Municipalidad de Morón, Municipalidad de Vicente López, Dirección de Producción Limpia y Gestión Ambiental, OMICs de Vicente López y San Fernando.

Firma de Convenios

Durante el año fortalecimos nuestra relación con los organismos públicos a través de la firma de los siguientes convenios:

- Firma de Convenio con el Ente Nacional Regulador del Gas, autoridad pertinente que regula y controla la actividad comercial de la compañía.
- Firma de Convenio con la Municipalidad de Exaltación de la Cruz, contó con la presencia del Presidente de Gas Natural Fenosa y el Intendente Osvaldo Errazú.
- Firma de Convenio con la Municipalidad de General Rodríguez, evento institucional que se celebró con la presencia de ambas autoridades, Horacio Cristiani y el Intendente Juan Pablo Angheleri.
- Firma de Convenio con la Municipalidad de San Isidro, encuentro institucional donde suscribieron el compromiso voluntario el Presidente de la compañía y el Intendente Gustavo Posse.
- Firma de Convenio con la Liga de Amas de Casa, se celebró el convenio con la presencia de la Presidenta de la entidad social, Irma Muslera, y el Presidente de Gas Natural Fenosa en Argentina.



5.7. Integridad

- 8 proyectos de auditoría interna, 3 de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de las direcciones generales de negocio.

5.7.1. Nuestro Compromiso

Nuestro compromiso con la integridad se basa en un conjunto de políticas, procedimientos y herramientas implantadas que aseguran que nuestras actividades cumplan con las leyes, procedimientos y estándares, de carácter interno o externo, aplicables en todos nuestros ámbitos de operación.

Asimismo, la integridad como valor está incluida en todos los instrumentos desarrollados para guiar

a las personas de Gas Natural Fenosa a seguir un comportamiento alineado con los principios definidos en el Código Ético de la compañía y en su misión, visión y valores.

La responsabilidad última de velar por el compromiso de la compañía y de todos sus empleados con la integridad recae, principalmente, en los órganos de gobierno y las políticas y prácticas de gobierno corporativo.

Principios de actuación responsable que rigen su forma de actuar

- 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, respetando y protegiendo el anonimato del comunicante.
- Respetar los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.
- Respetar todos los aspectos recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la OIT, relativos a los principios fundamentales en el trabajo, prestando especial atención al reconocimiento de los derechos de las minorías étnicas, al rechazo a la explotación infantil, a los trabajos forzados o a cualquier otra práctica que vulnere los derechos de los trabajadores.

Desafíos 2011

Incrementar la comunicación del Código Ético a través de afiches en carteleras y dípticos a difundir entre el personal.

Grado de cumplimiento

● ● ● Ver sección "Código Ético"

Desafíos 2012

Continuar difundiendo el Código Ético y la Política de Derechos Humanos entre los colaboradores de Gas Natural Fenosa y realizar nuevas acciones que permitan dar difusión a esta política.

5.7.2. Acciones 2011

Gobierno Corporativo

Los órganos de gobierno de Gas Natural Fenosa operan bajo los principios de eficacia y transparencia y se reúnen periódicamente para tomar decisiones sobre la gestión y el rumbo de la empresa.

Nuestro **Directorio**, máximo órgano de administración y representación de la compañía, se compone de 9 directores titulares y la misma cantidad de directores suplentes. Encargado de aprobar las políticas y estrategias generales de la compañía, en 2011 se reunió ocho veces. Asimismo, continuamos

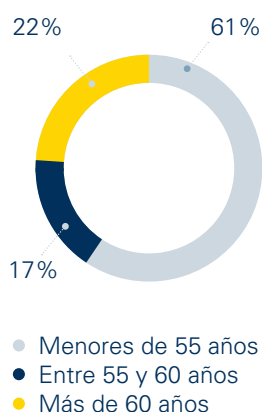
capacitando permanentemente a nuestros directores sobre temas vinculados a la gestión del negocio, al contexto económico, social y ambiental, y al marco político y regulatorio de la industria.

La empresa cuenta con un área específica (dentro del Comité de Dirección) que tiene a su cargo el análisis de mercado, la realización de encuestas y que propone los montos que considera adecuados respecto a remuneraciones y política de beneficios. Adicionalmente, la decisión sobre la remuneración de los directores, se encuentra sujeta a la opinión sobre su razonabilidad por parte

del Comité de Auditoría, para ser sometida luego a consideración de la Asamblea de Accionistas. En el caso de los acuerdos por abandono de cargo, se cumple con los requisitos legales e incluso se va más allá de lo que exige la Ley.

La **Comisión Fiscalizadora** es el órgano encargado de asegurar que las decisiones y gestiones del Directorio se mantengan dentro del marco de la Ley y de los Estatutos Sociales. Compuesta por cinco síndicos titulares y la misma cantidad de suplentes, durante 2011 celebró cuatro reuniones, conforme al Libro de Actas de la Comisión Fiscalizadora de Gas Natural Fenosa.

Diversidad del Directorio



Composición del Directorio

Directores Titulares:

Horacio C. Cristiani (Presidente)
Sergio Aranda Moreno (Vicepresidente)
Francesc Solbes
Carlos Miravent Pi
José María Sanfeliu Riera
Leandro Sigman
Rubén Bassi
Julio P. Naveyra (independiente)
Dionisio Ángel (independiente)

Directores Suplentes:

Sergio R. Tarallo
Guillermo Ceballos Serra (I)
Jordi Grau Manzano
María Bettina Llapur
Jorge Doumanian
Manuel A. Sobrado
Damián Camacho
Amadeo Vázquez (independiente)
Ernesto Rey (independiente)

Secretario del Directorio: Gabriel E. M. Wilkinson

(I) Cumplió la función de Director Suplente hasta el 28 de Julio del 2011, fue sucedido por José de Juan Saboya

Composición de la Comisión Fiscalizadora

Síndicos Titulares:

Miguel A. M. Tesón
Uriel O'Farrell
Fernando Borio
María Florencia Bin Astigarraga
Gustavo Mazzoni

Síndicos Suplentes:

José Luis Zapata
Daniel Calatrava
Fernando García Pullés
Daniel Papariello
Ricardo Tonet

5.7.2 Acciones 2011

El **Comité de Auditoría** está integrado en su mayoría por directores independientes con un total de tres miembros titulares y sus correspondientes suplentes. Sus funciones están vinculadas al buen Gobierno Corporativo, entre las que se encuentran las de supervisar el funcionamiento y fiabilidad de los sistemas de control interno, del sistema administrativo-contable y de toda la información financiera presentada ante la Comisión Nacional de Valores y las entidades correspondientes. Se realizaron cinco reuniones del Comité de Auditoría durante 2011.

El **Comité de Dirección**, máximo órgano de decisión en el ámbito ejecutivo de Gas Natural Fenosa, está encargado de supervisar la gestión del desempeño operativo, económico, social y ambiental de la empresa, reportando directamente al Directorio. Se reunió cada dos semanas durante 2011.

Para más información sobre nuestro gobierno corporativo, contamos con un "Código de Gobierno Societario", que hace públicos datos relevantes para inversores y otros grupos de interés. De acuerdo a una serie de principios que permiten la comparabilidad entre empresas, el Código complementa tanto a la Memoria y a los Estados Contables, como al Informe de Responsabilidad Corporativa.

Para consultar el Código de Gobierno Societario ingresar a www.gasnaturalfenosa.com.ar, sección "Información para accionistas e inversores".

Composición del Comité de Auditoría

Comité de Auditoría – Titulares:	Suplentes:
Sergio Aranda Moreno (Presidente)	Sergio R. Tarallo
Julio P. Naveyra (independiente)	Amadeo Vázquez (independiente)
Dionisio Ángel (independiente)	Ernesto Rey (independiente)
Secretario del Comité de Auditoría: Gabriel E. M. Wilkinson	

Composición del Comité de Dirección

Presidente: Horacio C. Cristiani
Económico Financiero: Sergio R. Tarallo
Recursos Humanos: José de Juan Saboya
Comunicación y Relaciones Institucionales: María Bettina Llapur
Técnica: Jorge E. Doumanian
Servicios Jurídicos: Gabriel E. M. Wilkinson
Planificación de Ingresos y Regulación: Mauricio Midón
Comercial: Jordi Grau Manzano
Compras y Servicios Generales: Martín N. Yáñez
Servicio al Cliente: Jorge Teich
UIPT: Julio Quintana

Código Ético

El Código Ético de la compañía refleja el compromiso formal con un modo de actuar íntegro, responsable y transparente, y se manifiesta, también, en la adhesión a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

El mismo determina los principios de actuación y comportamiento esperados de los empleados de la compañía, en cuestiones tales como la corrupción y el soborno, el respeto a las personas, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, la seguridad y la salud en el trabajo y el respeto al medio ambiente, entre otros. Además, define las pautas de relación entre los empleados y las empresas o entidades colaboradoras.

A lo largo del año, la Comisión del Código Ético de Gas Natural Fenosa continuó desarrollando acciones para su difusión y cumplimiento en todo el Grupo.

En Argentina, la Comisión Local fue creada en 2006 con estructura y objetivos similares a los de la Comisión del Grupo y está integrada por directivos de cuatro áreas de la empresa: Auditoría Interna, Comunicaciones y Relaciones Institucionales, Recursos Humanos y Servicios Jurídicos. Entre sus principales tareas se encuentra la de supervisar el funcionamiento del procedimiento de consulta y notificación del Código Ético. Se trata de un canal de comunicación que permite a todos los empleados y terceros resolver dudas sobre su aplicación. También permite comunicar a la Comisión, de buena fe, confidencialmente y sin temor a



represalias, conductas contrarias a los principios del mismo.

Todas las comunicaciones son confidenciales. Aquellas notificaciones relacionadas con el fraude, la auditoría o los fallos en los procesos contables o de control interno, son transmitidas directamente a la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración del Grupo.

A su vez, la empresa continuó desarrollando acciones de comunicación y capacitación que incluyeron:

- Difusión en Newsletter de Responsabilidad Corporativa: con temáticas relacionadas a la comunicación del Código y acciones realizadas.

- Informe de Responsabilidad Corporativa: incluye información sobre el Código Ético, el procedimiento de denuncias y consultas, y la importancia del Código y sus principios en las secciones de "Gobierno de RC" e "Integridad".

- Página Web: todos los grupos de interés de Gas Natural Fenosa pueden acceder al Código desde la página Web de la compañía www.gasnaturalfenosa.com.ar

- Natural NET: en Argentina todos los empleados pueden acceder al Código a través de la Natural NET

- Comunicación con proveedores: todas las adjudicaciones que gestiona el área de Compras, en sus cláusulas generales de contratación,

incluyen al Código Ético, a fin de dar a conocer a los proveedores la conducta que se espera de ellos en su vínculo con la compañía.

- Formación a empleados: llevamos a cabo un curso de formación on-line para dar a conocer la Política de Derechos Humanos, que incluye, entre otros aspectos, la capacitación sobre el Código Ético.

Política de Derechos Humanos

Con el objetivo de convertirse es un agente activo en la promoción y respeto de los Derechos Humanos en aquellas zonas donde desarrolla su actividad, el Grupo Gas Natural Fenosa elaboró una Política de Derechos Humanos que en 2011 fue aprobada en Argentina. Esta Política es coherente con los compromisos asumidos mediante el Código Ético de la compañía y con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas al que adherimos en 2002.

A través de esta política, nos comprometemos a difundir y promover los derechos humanos no sólo entre nuestros empleados, sino también con terceros que se relacionan con la compañía: clientes, proveedores, contratistas y empresas colaboradoras.

Con este objetivo, en 2011 brindamos seminarios informativos a los colaboradores del Centro del Gas y también se difundieron sus principios a los proveedores y PyMEs con los que trabaja la compañía.

Asimismo, compartimos la Política con los proveedores y

En Argentina, la Comisión Local se reunió 4 veces. Durante 2011 no se ha recibido ninguna consulta ni notificación.

5.7.2 Acciones 2011

Compromisos fundamentales asumidos en la Política de Derechos Humanos

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

los invitamos a promover el respeto por los derechos humanos elaborando una política propia o bien suscribiendo a la de Gas Natural Fenosa, y difundirla entre sus colaboradores. En el marco del Programa Valor para Proveedores capacitamos a 130 proveedores sobre derechos humanos.

Sistema de Gestión del Riesgo

Para trabajar no solo los riesgos económicos de nuestro negocio sino también los potenciales riesgos sociales y ambientales, trabajamos en mecanismos específicos que facilitan su identificación, caracterización y determinación.

Siguiendo los lineamientos del Grupo, hemos avanzado en los últimos años en el control y la gestión de los riesgos más relevantes de cada área, y en los procesos de reflexión y planificación estratégica. En este sentido conociendo el perfil global de riesgo de Gas Natural Fenosa podemos entender como conocer, a través de la identificación, caracterización y medición, los riesgos de mayor relevancia. Esto, por su parte, permite determinar el máximo nivel aceptado de exposición al riesgo, gestionándolo a través de la asignación de límites, por categoría de riesgo y en términos globales, estableciéndose así el perfil global de riesgo objetivo.

En Argentina, durante 2011, el Grupo Gas Natural Fenosa publicó la Norma NG.00017.GN Sistema de Control Interno de la Información Financiera, configurándose como un conjunto de procesos que el Consejo de Administración,

el Comité de Auditoría, la Alta Dirección y el personal involucrado del Grupo llevan a cabo para proporcionar seguridad respecto a la fiabilidad de la información financiera regulada que se publica en los mercados. Como consecuencia, se llevó a cabo en Argentina el Proyecto de Control Interno cuyo objetivo fue implementar el modelo en nuestro país, identificando los riesgos y estableciendo los controles que aseguren la fiabilidad de la información financiera y la prevención de fraude. A su vez, este proyecto buscó fomentar la conciencia de control en todas las unidades que se incluyan en el alcance. A partir de esta evaluación de los procesos, se generaron distintas matrices detallando los controles sobre los riesgos inherentes, estableciendo los responsables de llevarlos a cabo y generando un plan de acción para los controles.

Con respecto a temas ambientales, tenemos establecida una metodología de control de nuestros procesos y gestión del riesgo basada en la norma NAG N°153. Para más información ver el Capítulo de Medio Ambiente.

(*) Para más información ver el Capítulo de Medio Ambiente

Proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo

	Determinación de perfil global de riesgo	Propuesta límite por unidad de negocio	Gestión y control de riesgo	Identificación de nuevas posiciones	Información de posiciones y riesgos	Evolución de posiciones y riesgos	Propuesta alternativa	Aprobación
Órganos de gobierno	●							●
Responsables del perfil de riesgo global		●						
Responsables de la medición y control de riesgo			●			●	●	
Responsables de la gestión del riesgo y del ámbito de actuación			●	●	●	●	●	

Auditoría Interna

En Gas Natural Fenosa, la auditoría interna es una herramienta de valoración independiente y objetiva. La Dirección de Auditoría Interna reporta a su vez a la Comisión de Auditoría y Control, presidente y consejero delegado de Gas Natural Fenosa.

Su misión es la de garantizar la supervisión y evaluación continua de la eficacia del sistema de control interno en todos los ámbitos de Gas Natural Fenosa, aportando un enfoque metódico y riguroso para el seguimiento y mejora de los procesos y para la evaluación de los riesgos y controles operacionales asociados a los mismos. Todo ello orientado hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía, así como a la asistencia a la Comisión de Auditoría y Control y a la alta dirección de la compañía en el cumplimiento de sus funciones en materia de gestión, control y gobierno corporativo.

La Dirección de Auditoría Interna tiene establecida una metodología de valoración de los riesgos operacionales alineada con las mejores prácticas de gobierno corporativo y basada en el marco conceptual del informe COSO. Toma como punto de partida la tipología de los riesgos definidos en el Mapa de Riesgos Corporativo de Gas Natural Fenosa.

La Dirección de Auditoría Interna se encarga de verificar el cumplimiento de las normas, políticas y controles

establecidos por la alta dirección con objeto de evaluar los riesgos operacionales de los procesos y prevenir e identificar debilidades de control interno, incluyendo aquellas relacionadas con asuntos de orden ético como el fraude, la corrupción y el soborno. En función de los resultados obtenidos, se diseña un plan de acción orientado a implantar las medidas correctivas que permitan mitigar los riesgos residuales identificados con un impacto potencial superior al riesgo tolerable o aceptado establecido.

El desarrollo de la función de auditoría interna en Gas Natural Fenosa está orientada a la mejora continua en la prestación de estos servicios, mediante la aplicación de políticas basadas en la gestión y medición de su calidad y en potenciar la creación de un equipo humano cualificado, fomentando la rotación interna, la formación, la evaluación continuada y el desarrollo profesional.

Durante 2011 se desarrollaron ocho proyectos de auditoría interna, tres de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de las direcciones generales de negocio y corporativas de Gas Natural Fenosa.

Asimismo, dado el carácter independiente y transversal de las funciones de la Dirección de Auditoría Interna, ésta lidera o participa en otros proyectos relevantes desde el punto de vista del cumplimiento de las normas internas de conducta, y preside la Comisión del Código Ético.

6 Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial de Naciones Unidas e ISO26000

Este Informe de Responsabilidad Corporativa fue elaborado según los lineamientos de la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative -GRI, G3, Guía 2006), con un nivel de aplicación A+. Para más información sobre GRI entrar en www.globalreporting.org

A través de esta tabla también se presenta el cumplimiento de Gas Natural Fenosa con los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y el compromiso con realizar cada año la Comunicación de Progreso (CoP) . A su vez, se presenta el nexo entre las cláusulas de la norma ISO26000 y los indicadores de la Guía GRI G3.

Los indicadores marcados en color celeste muestran el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, iniciativa a la cual Gas Natural Fenosa adhirió en 2004



Cumplimiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas

Los indicadores marcados en color celeste muestran el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, iniciativa a la cual Gas Natural Fenosa adhirió en 2004.

Guía GRI G3	Cláusulas	Página		
1. Visión y estrategia	ISO 26000	del informe		
1.1 Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	6.2	Cap. 1	3.10 Efecto de la reexpresión de información de reportes anteriores.	Nota 4
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	6.2	Cap. 1, 3.3, 3.4, 4.1, 4.2, 5.1.1, 5.2.1, 5.3.1, 5.4.1, 5.5.1, 5.6.1, 5.7.1	3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el reporte.	Nota 4
2. Perfil			Índice del contenido GRI	
Perfil de la organización			3.12 Tabla de contenidos GRI.	Cap. 6
2.1 Nombre de la organización.		3.1	Verificación	
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.		3.1, 5.1.2	3.13 Tabla de contenidos GRI.	7.5.3 Cap. 7
2.3 Estructura operativa de la organización.	6.2	3.1	4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés	
2.4 Localización de la sede principal de la organización.		3.1	Gobierno	
2.5 Número de países en los que opera la organización y en los que desarrolla actividades significativas.		3.1	4.1 Estructura de gobierno de la organización.	6.2 5.7.2
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		3.1	4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	6.2 Nota 5
2.7 Mercados servidos.		3.1, 5.1.2	4.3 Indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	6.2 5.7.2
2.8 Dimensiones de la organización informante.		3.1	4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	6.2 4.3, 5.2.2, 5.4.2, Nota 6
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por el reporte en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.		Nota 1	4.5 Vínculo entre la retribución del máximo órgano de gobierno, y el desempeño de la organización, incluido el desempeño social y ambiental.	6.2 4.2, 5.7.2
2.10 Premios y distinciones recibidos.		Solapa de contratapa	4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	6.2 4.2, 5.7.2
3. Parámetros del reporte			4.7 Procedimiento para determinar la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano en temas de sostenibilidad.	6.2 4.2
Perfil del reporte			4.8 Declaraciones de misión y valores y códigos de conducta.	6.2 3.2, 4.1, 5.1.1, 5.2.1, 5.3.1, 5.4.1, 5.5.1, 5.6.1, 5.7.1, 5.7.2
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en el reporte.		Cap. 2	4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.	6.2 4.2
3.2 Fecha del reporte anterior más reciente.		Cap. 2	4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	6.2 5.7.2
3.3 Ciclo de presentación de reportes.		Cap. 1 y 2		
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.		Cap. 8		
Alcance y cobertura del reporte				
3.5 Proceso de definición del contenido del reporte.		Cap. 1 y 2		
3.6 Cobertura del reporte.		Cap. 2		
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del reporte.		Cap. 2, Nota 2		
3.8 Aspectos que puedan afectar la comparación informativa.		Nota 3		
3.9 Técnicas de medición para elaborar los indicadores.		Nota 4		

8 "Estableciendo la Conexión". Link: <http://www.unglobalcompact.org/docs/languages/spanish/GRIestableciendolaconexFINAL.pdf>

9 "GRI and ISO 26000: How to use the GRI Guidelines in conjunction with ISO 26000". Link: <https://www.globalreporting.org/resource/library/How-To-Use-the-GRI-Guidelines-In-Conjunction-With-ISO26000.pdf>

Compromisos con iniciativas externas

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	6.2	4.1, 5.3.1 5.3.2, 5.7.2
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	6.2	5.1.2, 5.6.2, Capítulo 6
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	6.2	5.6.2

Participación de los grupos de interés

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	6.2	4.1, Cap. 2, 4.1
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	6.2	4.3, 5.1.1, 5.1.2, 5.2.1, 5.3.1, 5.4.1, 5.6.1
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	6.2	Capítulo 2, 4.3, 5.1.2, 5.2.2, 5.4.2, 5.6.2
4.17	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	6.2	Cap. 2, 5.1.2

Indicadores de desempeño económico

Enfoque de gestión	6.2, 6.8	Capítulo 1, 3.3, 3.4, 5.2.2
---------------------------	----------	-----------------------------

Desempeño económico

EC1 (P)	Valor económico directo generado y distribuido	6.8, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	3.1, 5.1.2, 5.6.2
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	6.5.5	5.3.2, Nota 7
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		Nota 8
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		Nota 9

Presencia en el mercado

EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	6.4.4, 6.8	5.4.2
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	6.6.6, 6.8, 6.8.5, 6.8.7	5.1.2
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	6.8, 6.8.5, 6.8.7	Nota 10

Impactos económicos indirectos

EC8 (A)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	6.3.9, 6.8, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9	5.6.2
EC9 (P)	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, y su alcance.	6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9	3.4, 5.1.2, 5.6.2

Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente

Enfoque de Gestión	6.2, 6.4, 6.3.10	5.4, 5.5, 5.7.2
---------------------------	------------------	-----------------

Empleo

LA1 (P)	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	6.4, 6.4.3	5.4.2
LA2 (P)	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	6.4, 6.4.3	5.4.2
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, desglosado por actividad principal.	6.4, 6.4.3, 6.4.4	5.4.2

Relaciones empresa/trabajadores

LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	6.4, 6.4.3, 6.4.4 6.4.5, 6.3.10	5.4.2
LA5 (P)	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5	Nota 11

Salud y seguridad en el trabajo

LA6 (A)	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad.	6.4, 6.4.6	5.5.2
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	6.4, 6.4.6	5.5.2
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos en relación con enfermedades graves.	6.4, 6.4.6, 6.8, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.8	5.5.2
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	6.4, 6.4.6	5.5.2

Formación y educación

LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	6.4, 6.4.7	5.4.2
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	6.4, 6.4.7, 6.8.5	5.4.2
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	6.4, 6.4.7	5.4.2

Diversidad e igualdad de oportunidad

LA13 (P)	Órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad y pertenencia a minorías.	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3	5.4.2, 5.7.2
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3, 6.4.4	Nota 12

Indicadores de desempeño social: derechos humanos

Enfoque de Gestión

6.2, 6.3 Cap. 1, 5.1.2, 5.4.2, 5.7.2

Prácticas de inversión y abastecimiento

HR1 (P) Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos.	6.3, 6.3.3, 6.3.5, 6.6.6	5.7.2, Nota 13
HR2 (P) Porcentaje de los distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas.	6.3, 6.3.3, 6.3.5, 6.4.3, 6.6.6	5.1.2
HR3 (A) Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos.	6.3, 6.3.5	4.2, 5.1.2, 5.4.2, 5.7.2

No discriminación

HR4 (P) Nº total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	5.7.2, Nota 14
--	----------------------------------	----------------

Libertad de asociación y convenios colectivos

HR5 (P) Actividades en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas.	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.5	5.4.2, 5.7.2, 5.5.2
---	---	---------------------

Explotación Infantil

HR6 (P) Actividades que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas.	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10	5.1.2, 5.7.2, Nota 14
---	---	-----------------------

Trabajos forzados

HR7 (P) Operaciones con riesgo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas.	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10	5.1.2, 5.7.2, Nota 14
--	---	-----------------------

Prácticas de seguridad

HR8 (A) Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en aspectos de derechos humanos.	6.3, 6.3.5, 6.4.3, 6.6.6	5.1.2
---	--------------------------	-------

Derechos de los indígenas

HR9 (A) Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.8, 6.6.7	5.7.2, Nota 15
---	---------------------------------	----------------

Indicadores de desempeño social: sociedad

Enfoque de Gestión

6.2, 6.6, 6.8 5.6.1, 5.6.2, 5.7.1, 5.7.2

Comunidad

SO1 (P) Programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.	6.3.9, 6.8, 6.8.5, 6.6.7	3.4, 5.6
--	--------------------------	----------

Corrupción

SO2 (P) Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	6.6, 6.6.3	5.7.2
--	------------	-------

SO3 (P) Porcentaje de empleados formados en anti-corrupción.	6.6, 6.6.3	5.7.2
SO4 (P) Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	6.6, 6.6.3	5.7.2

Política pública

S05 (P) Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	6.6, 6.6.4, 6.8.3	5.6.2
S06 (A) Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	6.6, 6.6.4, 6.8.3	Nota 16

Comportamiento de competencia desleal

S07 (A) Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	6.6, 6.6.5, 6.6.7	Nota 17
--	-------------------	---------

Cumplimiento normativo

S08 (P) Valor monetario de sanciones, multas y sanciones no monetarias por el incumplimiento de leyes y regulaciones.	6.6, 6.6.7	Nota 17
---	------------	---------

Indicadores de desempeño social: responsabilidad de producto

Enfoque de Gestión

6.2, 6.6, 6.7 5.1.1, 5.1.2

Salud y seguridad del cliente

PR1 (P) Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluadas en la salud y seguridad de los clientes.	6.3.9, 6.6.6, 6.7, 6.7.4, 6.7.5	5.1.2, 5.6.2
PR2 (A) Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.	6.3.9, 6.6.6, 6.7, 6.7.4, 6.7.5	Nota 17

Etiquetado de productos y servicios

PR3 (P) Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa.	6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9	Nota 18
PR4 (A) Nº total de incumplimientos de la regulación relativa a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9	Nota 17
PR5 (A) Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente.	6.7, 6.7.8, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9	5.1.2

Comunicaciones de marketing

PR6 (P) Programas de cumplimiento de las leyes y códigos voluntarios en comunicaciones de marketing.	6.7, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.9	Nota 19
PR7 (A) Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	6.7, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.9	Nota 17

Privacidad del cliente

PR8 (A) Nº total de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	6.7, 6.7.7	Nota 17
---	------------	---------

Cumplimiento normativo

PR9 (P)	Coste de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	6.7, 6.7.6	Nota 20
---------	---	------------	---------

Indicadores de desempeño social: derechos humanos**Enfoque de Gestión** 6.2, 6.5 5.3.1, 5.3.2**Materiales**

EN1 (P)	Materiales utilizados, por peso o volumen.	6.5, 6.5.4	5.3.2
EN2 (P)	Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.	6.5, 6.5.4	Nota 21

Energía

EN3 (P)	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	6.5, 6.5.4	5.3.2
EN4 (P)	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	6.5, 6.5.4	5.3.2
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	6.5, 6.5.4	5.3.2
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía, y las reducciones logradas.	6.5, 6.5.4	3.4, 5.3.2, 5.6.2
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	6.5, 6.5.4	5.3.2

Agua

EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	6.5, 6.5.4	5.3.2
EN9 (A)	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	6.5, 6.5.4	Nota 22
EN10(A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	6.5, 6.5.4	5.3.2

Biodiversidad

EN11(P)	Terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	6.5, 6.5.6	Nota 23
EN12(P)	Impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	6.5, 6.5.6	Nota 23
EN13(A)	Hábitats protegidos o restaurados.	6.5, 6.5.6	Nota 23
EN14(A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	6.5, 6.5.6	Nota 23
EN15(A)	Nº de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	6.5, 6.5.6	Nota 23

Emisión, vertidos y residuos

EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	6.5, 6.5.5	5.3.2
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	6.5, 6.5.5	5.3.2
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	6.5, 6.5.5	5.3.2
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	6.5, 6.5.3	Nota 24

EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	6.5, 6.5.3	5.3.2
EN21 (P)	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	6.5, 6.5.3	5.3.2
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	6.5, 6.5.3	5.3.2
EN23 (P)	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	6.5, 6.5.3	Nota 25
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	6.5, 6.5.3	5.3.2
EN25 (A)	Recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.	6.5, 6.5.4, 6.5.6	Nota 26

Productos y servicios

EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción.	6.5, 6.5.4, 6.6.6, 6.7.5	5.3.1, 5.3.2
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos y materiales de embalaje recuperados al final de su vida útil.	6.5, 6.5.4, 6.7.5	Nota 27

Cumplimiento normativo

EN28 (P)	Coste de multas significativas y nº de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	6.5	Nota 17
----------	--	-----	---------

Transporte

EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados.	6.5, 6.5.4, 6.6.6	5.3.2
----------	---	-------------------	-------

General

EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	6.5	5.3.2
----------	--	-----	-------

Notas

Nota 1: En 2011 no hubo cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.

Nota 2: Las limitaciones al alcance se detallan a lo largo del Informe.

Nota 3: En 2011 no se produjeron cambios en la base del Informe que pudieran afectar la comparabilidad entre períodos.

Nota 4: Las técnicas de medición de datos, las bases para realizar los cálculos, y los cambios significativos con respecto a períodos anteriores son aclarados a lo largo del Informe en las tablas de indicadores presentados cuando corresponde.

Nota 5: El presidente del máximo órgano de gobierno es también CEO de la organización.

Nota 6: Gas Natural Fenosa en Argentina, conforme a los principios desarrollados en el Régimen de Transparencia de la Oferta Pública aprobado por el Decreto N° 677/01, cuenta con un departamento denominado "Relaciones con el Inversor", área perteneciente a la Dirección Económico Financiera cuya principal función es atender consultas e inquietudes de accionistas e inversores (incluyendo accionistas minoritarios) analistas de

inversión y otros agentes externos relacionados con el Mercado de Capitales.

Nota 7: El gas natural es uno de los combustibles fósiles más limpios, por lo que su distribución no representa una actividad que contribuya significativamente al cambio climático. De acuerdo con el último Inventario de Gases Efecto Invernadero (GEI) de la Argentina (2da Comunicación Nacional de la República Argentina a la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático, año 2000), las emisiones de GEI del sector energía suman el 55% respecto del total del país. Dentro del sector energía, las emisiones provenientes de la Distribución y el Transporte de Gas Natural representa el 3% del total del sector. Durante el año 2010 las emisiones de Gas Natural Fenosa originadas por roturas ocasionadas por terceros y las fugas de red durante la distribución y el transporte de Gas Natural tuvieron una participación del 10% en este último sector. En consecuencia, desde un análisis de causa/efecto no se observa una afectación negativa a nuestra actividad, desde el punto de vista financiero, debida al cambio climático, por el contrario podrían aparecer nuevas oportunidades. Sin embargo, durante 2011 Gas Natural Fenosa realizó acciones en pos de disminuir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero que genera su actividad, entre las que se señalan: localización de fugas a través de las tareas de reseguimiento de red y reparación de las mismas, reemplazo del sistema de regulación y alivio por venteo en las instalaciones de las ERM's, reducción de presiones escalonadas anuales, mantenimiento periódico de las instalaciones que componen el sistema operativo de distribución de gas natural, y renovación de cañerías de red y acometidas constituidas con materiales ferrosos por polietileno. Por otra parte, se continuaron realizando acciones tendientes a eficientizar el consumo eléctrico a través del reemplazo de luminarias incandescentes por bajo consumo o LED, automatización de sectores (pasillos y baños) con baja permanencia de personal y trabajos de evaluación de eficiencia energética en los proyectos vinculados a adecuaciones edilicias y adquisición de nuevas edificaciones.

Nota 8: Durante 2011 se comenzó a analizar el desarrollo de planes de pensión para los niveles más directivos de la compañía a implementarse en los próximos años.

Nota 9: No se recibieron en 2011 ayudas significativas de gobiernos.

Nota 10: Al igual que el Grupo Gas Natural Fenosa, entendemos que la sensibilidad de las particularidades locales es crítica para el éxito de la compañía, por lo cual promovemos la contratación de empleados y directivos locales. El 81,82% de los integrantes del Comité de Dirección son argentinos.

Nota 11: Contamos con una "Política corporativa de selección", la cual establece tiempos mínimos de preaviso por cambios organizativos, entre otros procedimientos, y contempla 45 días para cambios de rotación.

Nota 12: En Gas Natural Fenosa contamos con una política salarial que respeta la igualdad de género en la definición de los niveles de remuneraciones de los empleados.

Nota 13: Durante el período no hubo un acuerdo de inversión significativo, en el que se llegara a incluir cláusulas de este tipo.

Nota 14: No se registraron incidentes durante 2011.

Nota 15: No se encuentran poblaciones indígenas dentro del área de concesión de Gas Natural Fenosa.

Nota 16: El Grupo Gas Natural Fenosa a través de su Código Ético se declara contrario a las compensaciones impropias y al tráfico de influencias.

Nota 17: No se registraron incidentes en 2011. Se ha tomado como criterio del concepto "multas y sanciones significativas" las

impuestas por resolución firme por montos superiores a 50.000 pesos. Se entiende por "incidentes fruto de incumplimiento" aquellos que hayan sido objeto de expedientes administrativos cuya resolución hubiera quedado firme durante el año 2011. Se entiende que la resolución dictada en un expediente administrativo ha quedado firme cuando a su respecto no caben recursos para revisarla, sea en la instancia administrativa o en la judicial.

Nota 18: Gas Natural Fenosa se rige por la legislación y normativa local que regula la información que deben proporcionar las empresas suministradoras sobre el uso seguro del gas.

Nota 19: Al igual que en el Grupo Gas Natural Fenosa, adherimos a la legislación vigente, especialmente en lo que se refiere al tipo de información que se debe hacer pública sobre nuestros productos y servicios.

Nota 20: Durante 2011 se pagó el importe de \$160.000 por incumplimientos de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

Nota 21: Nuestro insumo principal, el gas natural es un recurso natural no renovable. De los otros materiales utilizados no se consumen materiales reciclados.

Nota 22: Los centros de trabajo de Gas Natural Fenosa se proveen de la red de abastecimiento urbana y vierten a la red de alcantarillado público, exceptuando las instalaciones administrativas de la Planta Peak Shaving (PPS), que se alimentan de pozo al igual que el proceso. El agua consumida en la PPS se devuelve en su totalidad al medio, la que corresponde al proceso se elimina, en mayor volumen en estado líquido proveniente del sistema de refrigeración y el resto como vapor. En cuanto a la consumida en las instalaciones administrativas se destina a pozo ciego.

Nota 23: Gas Natural Fenosa no dispone de terrenos de su propiedad que se encuentren adyacentes o en espacios considerados áreas protegidas de alta biodiversidad según lo establecido por el Sistema Federal de Áreas Protegidas (SIFAP).

Nota 24: Los equipos de refrigeración que se hayan instalado en las dependencias de Gas Natural Fenosa se encuentran alimentados por los gases R-22 y R-407-C, el primero constituido por sustancias que afectan la capa de ozono, mientras que el segundo es considerado un gas de características limpias y que no genera afectación de la misma. Asimismo contamos con una política orientada a la reducción de estos gases a través de la instalación de nuevos equipos con los denominados "gases limpios".

Nota 25: No se registraron derrames accidentales significativos, tomando como significativos aquellos escapes accidentales de sustancias peligrosas que puedan afectar la salud humana, la tierra, la vegetación y los cuerpos de agua superficial y subterránea.

Nota 26: Ninguno de los procesos ni de las actividades realizadas por Gas Natural Fenosa afecta significativamente las fuentes de agua protegidas o consideradas como reservas. La compañía prioriza la utilización de cuerpos de agua que no representen riesgo para los ecosistemas o hábitats cercanos. En ocasiones, en el ámbito internacional la captación de agua se realiza en sistemas considerados como reservas, pero siempre desde el respeto a los límites establecidos por organismos competentes, y sin poner en riesgo su riqueza en biodiversidad. Además, el agua que consumen las dependencias y procesos de Gas Natural Fenosa provienen del sistema de red de distribución pública, salvo para la Planta Peak Shaving que por inexistencia de ese servicio se ve obligada a captar el agua subterránea a través de pozos semisurgentes.

Nota 27: La actividad comercial de Gas Natural Fenosa no incluye productos manufacturados.

7 Informe de Verificación Externa





Informe de Verificación

Señores Presidente y Directores de
GAS NATURAL BAN S.A.
Inabel La Católica 939
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

1. Hemos aplicado los procedimientos descriptos en el párrafo 4 siguiente para verificar los indicadores de responsabilidad corporativa que se indican en el Anexo I del Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 de Gas Natural Fenosa para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2011 (en adelante el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2011"). Dichos indicadores son los que el Directorio de Gas Natural BAN ha considerado como de mayor relevancia atendiendo a sus grupos de interés y a las indicaciones establecidas en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.0.
2. El Directorio de Gas Natural BAN es responsable de la información incluida en el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2011", así como del diseño, implementación y mantenimiento de los procesos para su elaboración y de las bases y criterios para su preparación.
3. Nuestra responsabilidad es, de acuerdo con los procedimientos de revisión aplicados, expresar una conclusión sobre los siguientes aspectos:
 - Si el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2011" recoge los contenidos básicos recomendados en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, versión 3.0, para el nivel de aplicación A+, de acuerdo a la autodeclaración realizada por Gas Natural Fenosa.
 - La adecuación de los procedimientos y controles establecidos a los riesgos de la preparación, recolección y consolidación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión indicados en el Anexo I de la presente.
 - Que los indicadores objeto de nuestra revisión se han elaborado de acuerdo con las bases y criterios de preparación establecidos por Gas Natural Fenosa.
 - La razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión correspondiente al ejercicio 2011.
4. Nuestro trabajo se ha realizado de acuerdo con las normas y procedimientos incluidos en el International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, "Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information". Con carácter general, los procedimientos aplicados para la realización de nuestro trabajo han consistido en:
 - Comprobar que los contenidos básicos recomendados por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.0 en su nivel de aplicación A+ han sido incluidos en el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2011".

PricewaterhouseCoopers & Co. Asesores de Empresas S.R.L. - Boulevard 557, piso 8° - C1106ABG - Ciudad de Buenos Aires
T: +54 11 4860.6000, F: +54 11 4860.8100, www.pwc.com/ar

PricewaterhouseCoopers & Co. Asesores de Empresas S.R.L. es miembro miembro de la red global de firmas de auditoría independiente PricewaterhouseCoopers (PwC). Cada una de estas firmas es una entidad legal separada, que no está sujeta al control de PwC. Cada entidad tiene forma jurídica en su país.



- Desarrollo de entrevistas con el personal de Gas Natural Fenosa responsable de la recopilación de la información y elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión, indicados en el Anexo I de la presente.
- Revisión de la documentación soporte utilizada así como de los sistemas utilizados para recopilar, calcular y consolidar la información por parte de Gas Natural Fenosa en relación a los indicadores objeto de esta verificación, señalados en el Anexo I adjunto.
- Realización de pruebas sustantivas diseñadas para evidenciar, sobre la base de nuestros, la razonabilidad y consistencia de las bases y criterios de preparación del "Informe de Responsabilidad Corporativa 2011" y de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra verificación.

5. En base al trabajo realizado, de acuerdo con lo descrito en el párrafo 4 anterior podemos concluir que:

- El "Informe de Responsabilidad Corporativa 2011" incluye los contenidos básicos recomendados por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0, para el nivel de aplicación A+, de acuerdo a la auto-declaración realizada por Gas Natural Fenosa.
- Los procedimientos y controles establecidos a los efectos de preparación, recolección y consolidación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión, indicados en el Anexo I de la presente, proporcionan una base razonable para la obtención de los mismos.
- Los indicadores de referencia se han preparado de acuerdo con las bases y criterios establecidos por Gas Natural Fenosa.
- No hemos identificado desvíos significativos en lo que respecta a la razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión, indicados en el Anexo I de la presente.

Buenos Aires, Mayo 2012

PRICE WATERHOUSE & CO.
ASESORES DE EMPRESAS S.R.L.

(Firma)

ENCARABADO POR
Dr. Jorge San Martín
Código 10110111
ENCARABADO POR



ANEXO 1 – ESTIMACIÓN DEL IMPACTO DE LA ACTIVIDAD					
EC1	Creación del empleo	EN19	Empleos totales, directos e indirectos de Gas Natural Fenosa Inversiones en peso	LA6	Porcentaje del total de trabajadores representantes en comités de salud y seguridad
EC2	Impuestos pagados en moneda local	EN19	Impuestos directos, impuestos distributivos de la empresa, en peso	LA7	Días perdidos por accidente laboral, por enfermedad y por enfermedad/humano
EC3	Impuestos por ventas y servicios	EN19	Impuestos de CI y de NOA total por ventas de trabajo y por distribución	LA7	Índice de frecuencia, gravedad e incidencia
EC4	Impuestos en dinero de uso	EN19	Aportes por ventas de trabajo al medio	LA7	Número de accidentes con baja
EC5	Pagos a proveedores generales estándares	EN19	Pagos totales de proveedores, según tipo y número de contratos	LA7	Tasa de ausentismo
EC6	Aportes totales a proyectos de política social y social	EN19	Nº total y volumen de los donativos accidentales más significativos	LA7	Víctimas mortales
EC7	Contribuciones financieras, otros riesgos y otros riesgos (debido al cambio climático)	EN19	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios	LA8	Programas de prevención de enfermedades graves / Tasa de presencia participativa
EC8	Inversión en personal técnico, contribuciones sociales y otras	EN19	Porcentaje de personas con discapacidad reconocidas al final de la vida útil	LA9	Captación: Nueva/Hombre
EC9	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EN19	Coste de las medidas significativas y acciones no monetarias por parte de la compañía de la comunidad	LA9	Captación: Participaciones por persona
EC10	Budgetación sobre inversión estándar y impacto ambiental local	EN19	Porcentaje y/o total de acciones de inversión en el área de derechos humanos	LA9	Presencia total de mujeres en plantilla y en juntas directivas
EC11	Pólizas, pólizas y pólizas de gasto con proveedores locales	EN19	Porcentaje de proveedores analizados en materia de derechos humanos y medidas adoptadas	LA9	Revisión sobre salud y seguridad de los trabajadores con respecto al de las mujeres por seguridad profesional
EC12	Procedimientos locales y estándares	EN19	Incidentes de discriminación y medidas adoptadas	PR1	Inspecciones reglamentarias realizadas
EC13	Procedimientos para la contratación y promoción de otros directivos locales	EN19	Porcentaje de unidades de la planta en cumplimiento de estándares	PR1	Medidas de mejora de redes – Plan de prevención de red y de red insegura total
EC14	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente al medio ambiente	EN19	Total de representantes locales	PR2	Procedimientos para la información y etiquetado de productos y servicios
EC15	Compras de materiales – Oportunidades, papel, materiales y otros materiales	EN19	Actividades con riesgo de explotación infantil y medidas correctoras	PR3	Índice de calidad del servicio
EC16	Procedimientos de inversión y acciones que se realizan	EN19	Actividades con riesgo de trabajo forzado, no consentido y medidas correctoras	PR3	Índice de satisfacción
EC17	Diesel, gasolina y gas natural vehicular consumido en Flota Propia	EN19	Cantidad de empleados de seguridad formados en derechos humanos	PR4	Procedimiento y programa de cumplimiento de la normativa de conformidad de marketing
EC18	Gas Natural consumido – Centros de trabajo y personas	LA	Cantidad de empleados	PR4	Valor monetario del total de las multas y sanciones significativas por incumplimiento de la normativa de conformidad de marketing y productos y servicios
EC19	Costos de energía eléctrica en Centros de trabajo y en proceso	LA	Quemados (fuerza humana humana y plantas)	SC1	Programas y prácticas para evaluar y gestionar impactos en las comunidades
EC20	Costos de agua en proceso / agua	LA	Desglose de la planta por riesgos profesionales	SC2	Proyectos de desarrollo humano y revisión de acciones sobre los principales riesgos operacionales
EC21	Costos de agua sanitaria – red de abastecimiento	LA	Forma de permisos	SC2	Actividades de la comisión del código ético
EC22	Desarrollo de programas de inversión y acciones de inversión	LA	Número total de simulaciones y notificaciones de empleados, desastres por grupo de edad y género	SC3	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción
EC23	Desarrollo de los impactos más significativos en la biodiversidad y los recursos naturales protegidos	LA	Porcentaje del total de trabajadores cubiertos por un convenio colectivo	SC4	Presencia en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las acciones y de actividades de lobby
EC24	Estrategias de inversión	LA	Presupuesto económico y de inversión relativo a la actividad principal	SC5	Valor monetario del total de las multas y sanciones significativas por incumplimiento de leyes

8

Opinión de los lectores

Para continuar avanzando en la mejora de este Informe de Responsabilidad Corporativa, necesitamos conocer su opinión y/o sugerencias. A través del siguiente formulario podremos conocer su punto de vista para mejorar nuestras acciones futuras.

Puede enviarlo por Fax al teléfono **4309-2612**,
por mail a : **comunicacion-rrii@gasnatural.com**.
por correo postal a: Gas Natural Fenosa
Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales
Isabel la Católica 939, Piso 2° C1268ACS – Capital Federal
República Argentina



Impresión general de este Informe

Sin interés	Algún interés	Interesante	Muy interesante

Le ha ayudado a conocer las actividades de Gas Natural Fenosa en materia de Responsabilidad Corporativa

Casi nada	Poco	Bastante	Mucho

La información aportada en los siguientes apartados la considera:

	Insuficiente	Suficiente	Excelente
Diálogo entre el Presidente de Gas Natural Fenosa y la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales			
Sobre este Informe			
El Mundo de Gas Natural Fenosa			
La Responsabilidad Corporativa en Gas Natural Fenosa			
Orientación al cliente			
Compromiso con los resultados			
Medio Ambiente			
Interés por las personas			
Seguridad y Salud			
Compromiso con la sociedad			
Integridad			
Índice de Contenidos GRI, Pacto Mundial de Naciones Unidas e ISO26000			
Informe de Verificación Externa			
Opinión de los lectores			

Comentarios o sugerencias:

Nombre y Apellido: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____ Correo electrónico: _____

Relación con Gas Natural Fenosa:

Cliente	Accionista	Empleado	Proveedor	Otro (Por favor, especificar)

Edición:

Dirección de Comunicación y Relaciones
Institucionales de Gas Natural Fenosa,

www.gasnaturalfenosa.com.ar

Facilitadores externos:

ReporteSocial.com
www.reportesocial.com

Diseño y publicación:

LUK. Estudio de Diseño
www.luknet.com.ar

Reconocimientos recibidos en 2011

- **“Mejor programa de desarrollo comunitario”** por el Modelo Inclusivo de Gasificación Integral en el Partido de Moreno, Provincia de Buenos Aires, que otorga Platts en New York, entidad que entrega las distinciones más importantes del sector energético a nivel mundial.
- **Compañía de servicios públicos con mejor reputación en Argentina**, a través de una investigación realizada por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR) por segundo año consecutivo.
- **Presencia entre las 10 empresas más comprometidas con la sustentabilidad**, por la Cámara de Comercio de los Estados Unidos en la Argentina (AmCham).
- **Distinción de la Liga de Amas de Casa**, por la labor social de Gas Natural Fenosa en la comunidad.
- **Premio Eikon** en las categorías “Comunicación de Identidad Corporativa” por la comunicación del cambio de marca y “Comunicación Interna” otorgado por la Revista Imagen.
- **Distinción por su “Compromiso con la comunidad”**, otorgado por el diario local “El Herald del Oeste”.

RC
2011



www.gasnaturalfenosa.com.ar