



informe
responsabilidad
corporativa 2012

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

www.gasnaturalfenosa.com.ar

sumario

informe **responsabilidad corporativa** 2012

1. Mensajes de los directivos de Gas Natural Fenosa	4	4.2 Gestión de la política de responsabilidad corporativa	28
1.1 Carta del Presidente	5	4.3 El gobierno de la responsabilidad corporativa	31
1.2 Carta de la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales	6	4.4 Gestión y medición de la reputación corporativa	33
2. Proceso de elaboración del informe	8	4.5 Diálogo con los grupos de interés	34
2.1 Alcance y enfoque	9	5. Compromisos de responsabilidad corporativa	36
2.2 Principios de elaboración del informe	10	5.1 Orientación al cliente	37
2.3 Calidad de la información divulgada	13	5.2 Compromiso con los resultados	45
2.4 Verificación	13	5.3 Medio ambiente	47
2.5 Consultas e información adicional	13	5.4 Interés por las personas	57
3. Gas Natural Fenosa	14	5.5 Seguridad y salud	64
3.1 Perfil de la organización	15	5.6 Compromiso con la sociedad	67
3.2 Estrategia de Gas Natural Fenosa	21	5.7 Integridad	77
3.3 Marco regulatorio de la industria del gas	21	6. Información adicional	86
3.4 Contribución al desarrollo	23	6.1 Premios y reconocimientos	87
4. La responsabilidad corporativa y Gas Natural Fenosa	24	6.2 Índice de contenidos e indicadores GRI	88
4.1 Indicadores clave de responsabilidad corporativa	25	6.3 Informe de seguridad independiente	97
		7. Opinión de los lectores	102

Mensajes de los directivos de Gas Natural Fenosa

1.1 Carta del Presidente

1.2 Carta de la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales

1.1 Carta del Presidente



Como lo ratificamos expresamente hace diez años, nuestro camino está orientado a la gestión responsable del negocio: estamos convencidos de la importancia de la creación de valor económico, social y ambiental para la sustentabilidad, no sólo de Gas Natural Fenosa en Argentina sino también y fundamentalmente de la sociedad de la que formamos parte.

Nuestra responsabilidad como empresa que distribuye energía y brinda un servicio público implica en primera medida llegar de manera segura y eficiente a nuestros clientes, es decir, a más de un millón y medio de hogares, a cientos de industrias, a pequeños, medianos y grandes comercios y estaciones de GNC. Esto impulsa el desarrollo sustentable de la región que abastecemos, repercutiendo positivamente en nuestro país, en la economía y en el bienestar de sus habitantes.

En este sentido, en 2012 continuamos trabajando en uno de nuestros mayores desafíos: brindar las condiciones para desarrollar las infraestructuras que posibilitan que más familias cuenten con gas natural. En este marco, afianzamos nuestra alianza con los 30 municipios en los que trabajamos, con los que, en muchos casos junto a asociaciones de la sociedad civil, diseñamos proyectos como el Modelo Inclusivo de Gasificación Integral junto a la Fundación Pro Vivienda Social, para gasificar numerosos barrios del partido de Moreno. Iniciativas como esta nos alientan a continuar trabajando con este modelo en más barrios de nuestra área de distribución siempre en conjunto con organismos públicos y organizaciones del tercer sector.

Los logros en materia de responsabilidad corporativa han sido validados a nivel Grupo un año más por el Dow Jones Sustainability Index (DJSI), índice que incluye a las empresas que acreditan un correcto comportamiento en sostenibilidad y responsabilidad corporativa que designó a Gas Natural Fenosa como la compañía líder mundial en sostenibilidad en el sector de distribución de gas y electricidad. La compañía también fue incluida en el selectivo índice y mantuvo su presencia en FTSE4Good, por undécimo año consecutivo. En el ámbito ambiental, nuestro esfuerzo se vio reconocido con el liderazgo del Carbon Disclosure Project como tercera empresa del mundo y líder del sector *utilities*.

No quiero dejar de mencionar tampoco el empeño explícito de la compañía para velar por la integridad. Herramientas como el modelo de gestión del Código Ético y de Prevención de Delitos, o las políticas Antifraude y de Derechos Humanos, contribuyen a la transparencia en la actuación de nuestros empleados.

Por último, el liderazgo de nuestro Comité de Reputación Corporativa ha sido fundamental para la construcción de una cultura corporativa comprometida con el tema, y el desarrollo de iniciativas en el marco de nuestra gestión sustentable.

Les presento nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, a través del cual también damos a conocer nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Global de Naciones Unidas. A partir de este nuevo Informe, esperamos continuar dialogando con todos nuestros grupos de interés, invitándolos a enviarnos sus opiniones y recomendaciones para seguir mejorando nuestra rendición de cuentas año tras año.

Horacio Cristiani
Presidente

1.2. Carta de la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales

A través de nuestro noveno Informe de Responsabilidad Corporativa reafirmamos nuestra voluntad de continuar avanzando en la rendición de cuentas de nuestro desempeño económico, social y ambiental. Año a año, redoblamos nuestros esfuerzos, forjando vínculos cercanos y transparentes con nuestros grupos de interés.

Uno de los principales pilares de nuestra gestión responsable es el diálogo constante y constructivo con nuestros públicos, que nos permite comprender sus expectativas e incorporarlas a la toma de decisiones de la compañía. En 2012, por primera vez en la Argentina medimos la percepción del público con respecto a nuestra reputación corporativa con el modelo RepTrak, logrando la mejor reputación entre las empresas comparadas.

En materia de RSE, nuestros programas siguen lineamientos adaptados para toda Latinoamérica que se basan en tres pilares estratégicos: **Cadena de Valor**; desarrollamos proyectos de formación técnica y empresarial de proveedores y profesionales independientes o microempresarios ligados al sector del gas; **Uso responsable del gas**, continuamos con los proyectos que promueven la seguridad como el uso racional y eficiente de este combustible no renovable y por último **Familias del personal**; trabajamos en todos aquellos proyectos que promueven la inserción laboral y los estudios universitarios de los hijos de nuestros colaboradores.

En lo que respecta a la gestión ambiental, afianzamos el Sistema Integrado de Gestión, realizando auditorías ambientales internas y llevando a cabo un mapeo de los procesos alcanzados por el sistema para identificar y evaluar los aspectos ambientales significativos. A su vez, capacitamos al Comité de Dirección y colaboradores sobre aspectos y riesgos ambientales.

Continuamos apostando por la formación de nuestro capital humano, el principal motor de crecimiento y compromiso para alcanzar entre todos un modelo de negocio comprometido con los nuevos desafíos de nuestra era. Entre los principales logros, continuamos capacitando a nuestros colaboradores sobre Derechos Humanos, impulsamos la plataforma de formación "Universidad Virtual", y llevamos a cabo el Programa "20 años de Gas Natural Fenosa" en el marco de nuestro aniversario.

Quiero destacar el esfuerzo y compromiso de nuestro Grupo Multifunción, que trabajó en el proceso de elaboración de este Informe. Gracias a un trabajo conjunto, logramos migrar a la Guía G3.1 de la Iniciativa de Reporte Global, utilizando por primera vez el suplemento sectorial de Petróleo y Gas, y conservando el máximo nivel de aplicación A+.

Tenemos muchos desafíos por delante, y a futuro seguiremos trabajando para incorporar en todas las áreas nuevas herramientas de gestión y rendición de cuentas, que contribuyan a la competitividad



y sustentabilidad de Gas Natural Fenosa y el entorno en el que operamos. Esperamos recibir sus sugerencias y opiniones, para continuar trabajando entre todos en pos de un desarrollo sustentable.

Bettina Llapur,
Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales

Proceso de elaboración del Informe

- 2.1 Alcance y enfoque
- 2.2 Principios de elaboración del informe
- 2.3 Calidad de la información divulgada
- 2.4 Verificación
- 2.5 Consultas e información adicional

2.1 Alcance y enfoque



Este Informe de Responsabilidad Corporativa presenta las actividades llevadas a cabo por Gas Natural Fenosa en Argentina en el ámbito económico, social y ambiental durante el año 2012.

En la elaboración de este Informe, migramos a la nueva Guía G3.1 de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative – GRI), consolidando el máximo nivel de aplicación A+ y siguiendo los principios e indicadores propuestos por la misma. Asimismo, se incluyó la información requerida por el suplemento de Petróleo y Gas, que contiene indicadores específicos para las compañías de este sector.

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

A través de este Informe, presentamos nuestra Comunicación de Progreso (CoP), dando a conocer nuestro compromiso y los avances logrados para cumplir con los 10 Principios de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anti-corrupción del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Para ello, utilizamos el documento “Estableciendo la Conexión” que relaciona los principios con los indicadores de GRI, y cumplimos con los 24 criterios propuestos por el Pacto Mundial para el Nivel CoP Avanzada.

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

A efectos comparativos, esta publicación incluye también indicadores cuantitativos del período 2011 y 2010 que muestran tendencias y la evolución en el tiempo de los principales resultados de la empresa relacionados a su gestión sustentable.

Por último, el Informe sigue los requerimientos del Grupo Gas Natural Fenosa en materia de rendición de cuentas, incluyendo contenidos para presentar el marco de actuación de Gas Natural Fenosa en el mundo.

2.2 Principios de elaboración del informe

Materialidad

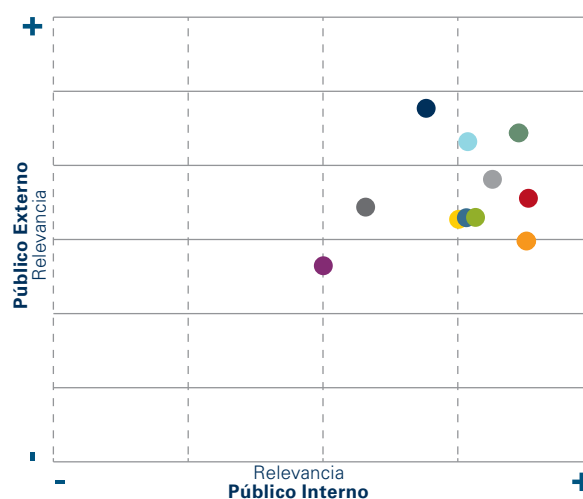
Para la elaboración del Informe de RC 2012 de Gas Natural Fenosa desarrollamos un proceso con el

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 de 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.

A continuación se incluye el gráfico de dispersión con los temas relevantes a incluir en el nuevo Informe. Los temas que están presentes en el cuadrante mayor del gráfico, es decir, los que están percibidos como ser los más relevantes, son: Calidad del servicio, Gestión del impacto ambiental, Aspectos de salud y seguridad. No obstante, todos los temas identificados a través de la consulta previa fueron considerados con un alto nivel de relevancia para ser incluidos en el Informe.



- Calidad del servicio
- Información sobre el Directorio de la compañía
- Información económica y financiera
- Aspectos de Salud y Seguridad (con clientes, empleados y proveedores)
- Gestión del impacto ambiental
- Programas sociales con la comunidad
- Incorporación de aspectos sociales y medioambientales en la relación con proveedores
- Negocios Inclusivos
- Derechos Humanos (discapacidad, conciliación familia trabajo, etc)
- Diálogo con los grupos de interés
- Capacitación y desarrollo profesional de los empleados

A estos resultados se sumaron las expectativas de los 22 representantes de los grupos de interés externos que participaron en la consulta desarrollada por la empresa con proveedores, clientes, y representantes de la industria y la comunidad. Al 100% de los que asistieron al evento 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.

A continuación, se presentan las expectativas de los grupos de interés para mejorar el Informe de RC 2012 en sus distintos aspectos.

Tema	Expectativas de los grupos de interés	Sugerencias concretas para el informe de RC 2012
Lectura, Extensión y Lenguaje	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con el equilibrio logrado en la extensión del texto. Continuar utilizando un lenguaje claro y comprensible. 	<ul style="list-style-type: none"> Se mantendrá el equilibrio logrado en la extensión del texto. Se redactará el Informe en un lenguaje simple y comprensible.
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> Incluir en el índice general del reporte las referencias para cada grupo de interés. Incluir más información sobre la relación con empleados y proveedores a través de las organizaciones sindicales. Referenciar puntualmente en los desafíos a la información del reporte donde se da cuenta de su cumplimiento. Incluir más información sobre las organizaciones sociales mencionadas en el informe. Articular con la Memoria y Balance para referenciar la información más técnica. Brindar mayor información sobre el criterio utilizado para los indicadores de cumplimiento legal. Contextualizar el informe en el escenario socio económico de la Argentina. 	<ul style="list-style-type: none"> Se incluirá una mención en el índice para referenciar donde se encuentra la información sobre cada grupo de interés. Se incluirá en la tabla de desafíos una referencia más detallada sobre donde se encuentra la información que da cumplimiento a los mismos. Se incluirán las páginas web de las organizaciones sociales mencionadas en el informe. Se utilizará mayor referencia a la Memoria y Balance para la información más técnica. Se incluirá una explicación más detallada sobre la elección del criterio de cumplimiento para los indicadores de legales. Se brindará más información sobre el contexto socio económico de la Argentina
Credibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Incluir la opinión sobre el reporte de un organismo nacional que entienda la problemática de Latinoamérica, para apoyar desde su análisis al contexto local. Continuar incluyendo oportunidades de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> Se verificará el Informe de RC 2012 por PWC Argentina, por profesionales independientes que conocen la problemática del país en relación a los temas de sustentabilidad. Se incluirán en el Informe de RC desafíos a futuro.
Formato, distribución y diseño	<ul style="list-style-type: none"> Incluir epígrafes en las fotos. Continuar utilizando fotos reales de la empresa. Utilizar más recursos para resaltar la información y hacer más dinámica la lectura. Aprovechar más las herramientas digitales y online para la versión PDF del informe. Realizar una sinopsis del informe o realizar un resumen por capítulo. 	<ul style="list-style-type: none"> Se trabajará en mejorar el diseño para facilitar la lectura del Informe. Se continuará utilizando fotos representativas de la empresa. Se utilizarán recursos de diseño para jerarquizar títulos e información, incluyendo más gráficos y tablas. Se evaluará la utilización de herramientas digitales para la versión PDF. Se desarrollará un resumen del Informe.



Participación de los Grupos de Interés

Consideramos al diálogo permanente con nuestros grupos de interés como un factor clave dentro de nuestra estrategia. En este sentido, identificamos a nuestros grupos de interés y desarrollamos herramientas para conocer sus inquietudes y expectativas. Dicho compromiso se detalla en las secciones de diálogo con los grupos de interés, y en el apartado anterior en el cual se presenta el proceso desarrollado para definir conjuntamente con nuestro público interno y externo los contenidos relevantes a incluir en este Informe.

Contexto de sostenibilidad

En el Informe se analiza el triple desempeño en materia económica, social y ambiental de la compañía, de acuerdo a las expectativas y exigencias de su entorno social y de mercado. A lo largo de las secciones correspondientes a nuestra estrategia y contribución al desarrollo, se profundiza nuestro enfoque en este ámbito.

Exhaustividad

Los contenidos incluidos en este Informe fueron definidos internamente con la participación de los

responsables de las principales áreas de gestión de la compañía, asegurando que los temas relevantes de la actividad de Gas Natural Fenosa sean considerados.

2.3 Calidad de la información divulgada

Una vez más, utilizamos las recomendaciones de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) para asegurar la calidad de la información publicada en este Informe.

- **Equilibrio:** Se presenta un equilibrio de información positiva y negativa del desempeño de la organización, permitiendo hacer una valoración razonable del mismo.
- **Comparación:** A través de los datos e indicadores incluidos en el Informe, se le permite a los lectores analizar la evolución en el desempeño de la compañía a lo largo del tiempo. Para ello, se incluyen indicadores cuantitativos de años anteriores.
- **Precisión:** La información incluida en el Informe es necesaria y suficiente para que los grupos de interés puedan valorar adecuadamente el desempeño de la compañía.
- **Periodicidad:** Gas Natural Fenosa publica sus informes de responsabilidad corporativa anualmente, asegurándose de que los grupos de interés puedan hacer una lectura adecuada y actualizada de la compañía.
- **Claridad:** La información presentada en el Informe se expone de manera clara, simple y comprensible, evitando el uso de palabras en idioma extranjero y tecnicismos. Además, se incluyen gráficos, tablas y diagramas para facilitar la lectura y destacar los impactos más relevantes de la compañía.
- **Fiabilidad:** La información incluida en el Informe cuenta con la verificación de un tercero independiente, PwC.

2.4 Verificación

A través de las políticas y los procedimientos incorporados en nuestro sistema de control interno, aseguramos la correcta presentación de la información de nuestra compañía ante terceros. La integridad, robustez y veracidad de la información contenida en este Informe son preservadas por estos procedimientos.

Asimismo, siguiendo las mejores prácticas a nivel internacional y las recomendaciones de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), encargamos anualmente una verificación externa de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa. Esta revisión es realizada por un experto independiente, PwC, que revisa la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa a lo señalado en las recomendaciones de GRI.

2.5 Consultas e información adicional

Este Informe se encuentra disponible en el sitio web de la compañía (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 Corporativo del Grupo en el sitio web corporativo www.gasnaturalfenosa.com.

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

Gas Natural Fenosa

- 3.1 Perfil de la organización
- 3.2 Estrategia de Gas Natural Fenosa
- 3.3 Marco regulatorio de la industria del gas
- 3.4 Contribución al desarrollo

3.1 Perfil de la organización



3.1.1 Gas Natural Fenosa en el mundo

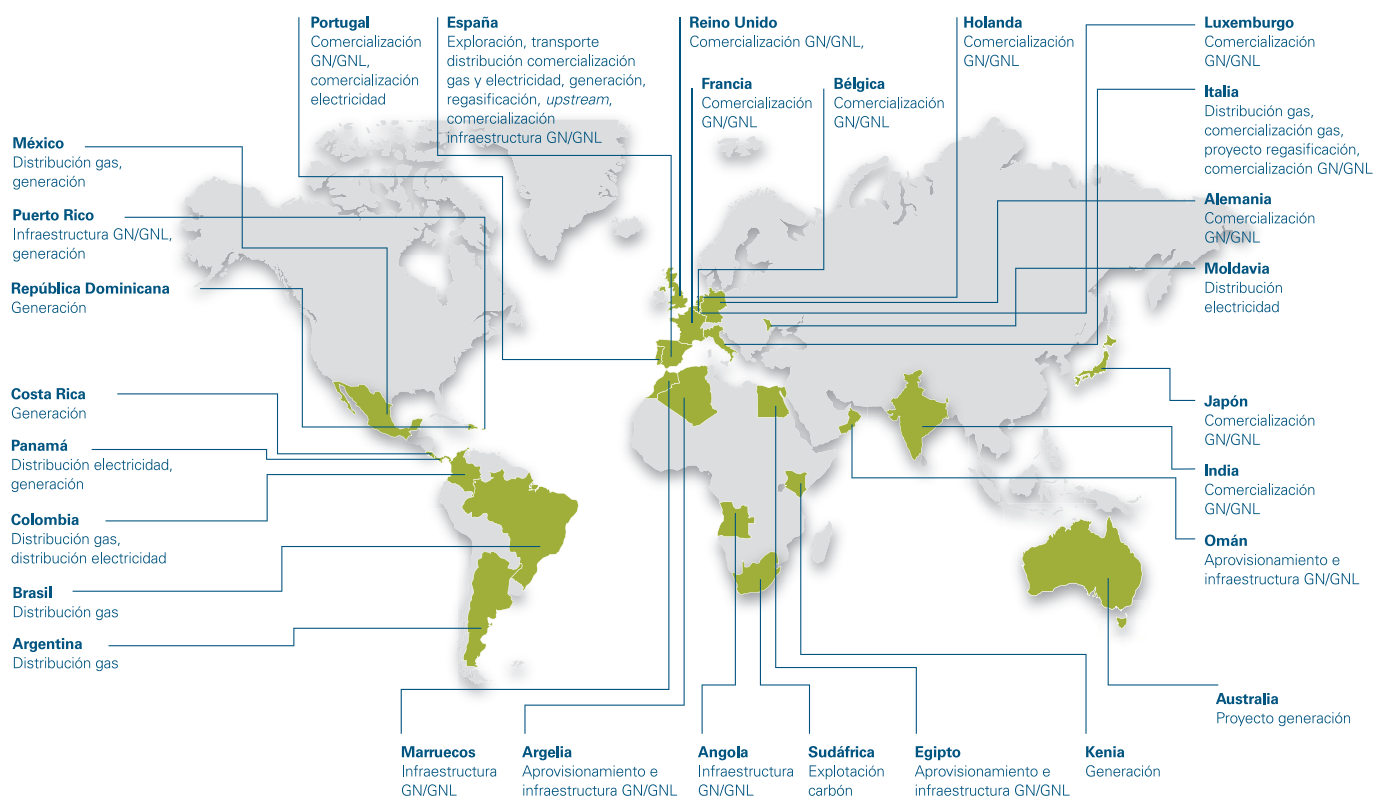
Gas Natural Fenosa es la mayor compañía integrada de gas y electricidad de España y Latinoamérica, líder en comercialización de gas natural en la península ibérica y primera distribuidora de gas natural de América Latina.

La compañía está presente en más de 25 países, donde ofrece servicio a cerca de 20 millones de clientes de los cinco continentes, con una potencia instalada de más de 15 GW. Gas Natural Fenosa es el primer operador de distribución de gas del centro y sur de América, con presencia en Argentina, Brasil, Colombia y México. En relación con la generación y distribución de electricidad, la compañía es el tercer operador de España, y cuenta con destacados niveles de presencia en Colombia, Moldavia, Nicaragua y Panamá.

Accionistas e inversores de Gas Natural Fenosa (%)



Gas Natural Fenosa en el mundo *



* El mapa refleja los países donde la compañía tiene algún tipo de actividad de negocio, con independencia de que disponga de personal u oficina comercial establecida.

Principales magnitudes de Gas Natural Fenosa

Operaciones	2012	2011	2010
Ventas de actividad de gas (GWh).	409.774	395.840	411.556
Transporte de gas/EMPL (GWh).	116.347	111.855	109.792
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles).	11.663	11.372	11.361
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles).	8.309	8.133	9.436
Red de distribución de gas (km).	120.760	116.438	115.271
Energía eléctrica producida (GWh).	56.268	56.616	57.744

Personal	2012	2011	2010
Número de empleados.	17.270	17.769	18.778

Financiero (millones de euros)	2012	2011	2010
Importe neto de la cifra de negocios.	24.904	21.076	19.630
Beneficio operativo bruto (Ebitda).	5.080	4.645	4.477
Resultado de explotación.	3.067	2.947	2.893
Inversiones totales.	1.386	1.406	1.543
Beneficio atribuible a la compañía.	1.441	1.325	1.201

Datos por acción (euros por acción)	2012	2011	2010
Cotización a 31 de diciembre.	13,58	13,26	11,49
Beneficio.	1,45	1,39	1,3

Un modelo de negocio competitivo e integrado

Gas Natural Fenosa es una *utility* integrada de gas y electricidad. Su negocio se centra en el ciclo de vida completo del gas, desde su explotación hasta su comercialización, y en la generación y distribución y comercialización de electricidad, actividades que contribuyen en más de un 99% al Ebitda de la compañía. A estas, se unen otras áreas de negocio, como los servicios energéticos, que favorecen la diversificación de las actividades y los ingresos, anticipándose a las nuevas tendencias del mercado atendiendo las necesidades específicas de los clientes y ofreciéndoles un servicio, integral no centrado únicamente en la venta de energía.

El negocio de Gas Natural Fenosa se apoya en cuatro fortalezas fundamentales:

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

La energía que piensa

Gas Natural Fenosa orienta sus esfuerzos hacia el bienestar de todos, proporcionando los mejores productos y servicios tanto en gas como en electricidad impulsando y encontrando nuevas soluciones para ser más eficientes, y, a la vez, cuidar el medioambiente. El objetivo principal es proveer de energía a la sociedad para maximizar su desarrollo y su bienestar, convirtiendo la innovación, la eficiencia energética y la sostenibilidad en pilares fundamentales del modelo de negocio.

Empresa con experiencia. Gas Natural Fenosa trabaja, a diario y desde hace 170 años, en un proceso de mejora continua, a fin de ofrecer servicios a la sociedad, mediante la implantación de las tecnologías más avanzadas en cada momento. La experiencia centenaria de la compañía, unida a su posicionamiento competitivo, hace de Gas Natural Fenosa una compañía preparada para afrontar con éxito los retos planteados en un mercado globalizado.

Empresa eficiente. El éxito de Gas Natural Fenosa se basa en conseguir más con menos. La eficiencia se convierte en el motor de la compañía y define su forma de actuar, permitiendo alcanzar los objetivos deseados mediante un uso óptimo de los recursos humanos, financieros, físicos y tecnológicos disponibles.

Empresa responsable. Para Gas Natural Fenosa, es fundamental contribuir al desarrollo y bienestar de las comunidades con las que la compañía se relaciona, centrando sus esfuerzos en ofrecer un suministro energético sostenible, eficiente, seguro y respetuoso con el medio ambiente y con los derechos humanos.

Liderazgo en el negocio de gas

Gas Natural Fenosa opera en toda la cadena de valor del gas, desde la exploración a la distribución y comercialización, pasando por la producción, licuefacción y transporte. La compañía también cuenta con instalaciones para el almacenamiento de gas y regasificación.

Gas Natural Fenosa es líder en el mercado de distribución español, donde lleva gas natural a más de 1.000 municipios en nueve comunidades autónomas y supera los cinco millones de clientes. Asimismo, es la primera distribuidora de América Latina.

Adicionalmente, gracias a una cartera de suministros de GNL y gas natural de alrededor 30 bcm (billones de metros cúbicos), y una flota de 11 buques metaneros, la compañía se sitúa como uno de los mayores operadores de GNL en el mundo y un referente en la cuenca Atlántica y Mediterránea. Asimismo, gracias a su cartera de suministros, la compañía se encuentra en una posición de privilegio para desarrollar nuevos mercados, fundamentalmente en el área mediterránea, América Latina y Asia.

Las líneas estratégicas de Gas Natural Fenosa se centran en la internacionalización de la comercialización y en el desarrollo de infraestructuras, aprovechando la posición actual de la compañía en las cuencas mediterránea y atlántica.

Oferta de servicios de valor añadido

Gas Natural ofrece una amplia gama de servicios que respondan a las exigencias de rapidez, garantía, calidad y, sobre todo, eficiencia que requieren los clientes. Más allá del suministro energético, la compañía cuenta con servicios adicionales de reparación y mantenimiento de equipamientos e instalaciones y soluciones energéticas, tanto para clientes residenciales como empresas, que refuerzan la confianza que éstos depositan en Gas Natural Fenosa.

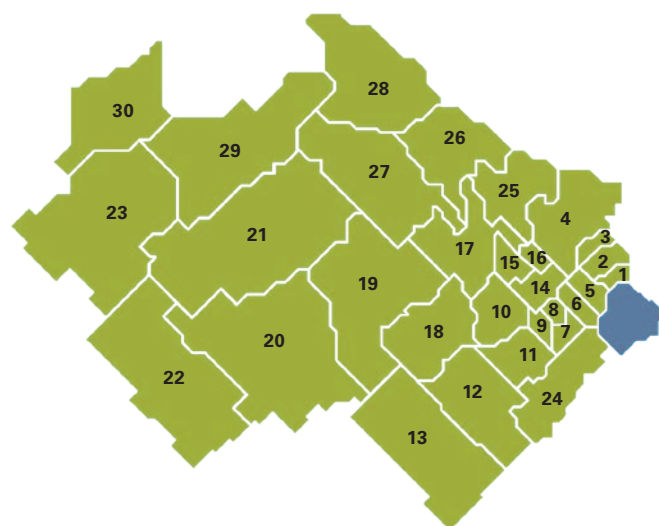
3.1.2 Gas Natural Fenosa en Argentina

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

En la Argentina, la Sociedad es controlada por Invergas S.A. con una participación del 51,00% y por Gas Natural SGD Argentina S.A. con una participación del 19,00%, las cuales a su vez son controladas, con una participación del 72,00% por Gas Natural Fenosa de España. Del 30% restante, el 26,63% corresponde a la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) y el 3,37% a inversores privados.

- 2da distribuidora más grande del país por cantidad de clientes.
- 16,3% de participación sobre el total de ventas del mercado residencial y comercial.
- 7,99 millones de personas reciben nuestro servicio.
- 15.000 km² cubiertos en 30 partidos de la provincia de Buenos Aires.

Área de distribución



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

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.

Principales magnitudes de Gas Natural Fenosa en Argentina (i)	2012	2011	2010
Personal			
Cantidad de empleados	515	521	532
Inversión en Personal (millones de pesos)	125 (iv)	102,8	81,7
Clientes			
Clientes	1.522.975	1.492.437	1.458.179
Variación anual neta	30.538	34.258	32.611
Incremento neto acumulado desde el inicio de las operaciones	610.964	580.426	546.168
Explotación			
Ventas de gas (millones de m³)	2.049,5	1.955,6	1.899,8
Servicio de transporte y/o distribución (millones de m³)	4.985,6	5.005,6	4.880,9
Total ventas (millones de m³)	7.035,1	6.961,2	6.780,7
Extensión total de la red (miles de kilómetros)	23,7	23,4	23,0
Operaciones realizadas desde la toma de posesión:			
Nuevas cañerías (kilómetros)	8.453	8.158	7.770
Renovación de cañerías (kilómetros)	515	503	499
Capacidad promedio de transporte contratada en firme (millones de m³/día)	14,9	14,6	14,1
Financiero			
Ingresos por ventas y servicios (millones de pesos)	854,8	793,9	772,2
Pérdida/Ganancia del ejercicio (millones de pesos)	(2,4)	23,4	28,6
Inversión en bienes de uso (millones de pesos)	87,7	85,8	72,4
Inversión en bienes de uso acumulada desde el inicio de las operaciones (millones de dólares)	523,4	505,6	485,7
Solvencia (patrimonio neto/pasivo total)	1,0208	1,2649 (v) (vi)	1,2977 (v) (vi)
Total pasivo (pesos)	691.520.362	564.323.335 (v)	552.761.819 (v)
Patrimonio neto (pesos)	705.891.337	713.280.087 (vi)	717.326.450 (vi)
Monto Total de Impuestos a cargo de Gas Natural Fenosa (en pesos) (i) (vii)			
Impuestos pagados en moneda local	313.549.847	320.736.996	207.816.282
Impuestos a cuenta y cargos de terceros (ii)	131.434.048	240.853.479	185.352.517
<i>Impuestos a cargo de Gas Natural Fenosa especificados por tipo:</i>			
TSH (Tasa de Seguridad e Higiene) (iii)	869.706	798.568	745.285
Ingresos Brutos	29.385.731	28.237.030	28.020.202
Impuesto Ganancia Mínima Presunta / Impuesto a las ganancias	31.801.520	36.715.709	17.158.495
Pagos RAFA – IG	858.059	796.886	748.218
IVA Serv. Exterior	2.422	18.830	31.364

(i) Datos al 31 de Diciembre de 2012, 2011 y 2010 respectivamente.

(ii) Importes correspondientes a impuestos pagados, no devengados.

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

(iv) Comprende sueldos, contribuciones sociales y otros beneficios al personal.

(v) Las modificaciones en el cálculo del indicador de años anteriores se debe al efecto combinado de dos grandes reclasificaciones:

a) Créditos por Ventas y Deudas Comerciales: Las reclasificaciones observadas tienen su origen en una mejor exposición de los cargos específicos provenientes de los Fondos Fiduciarios I y II creados por el Decreto (PEN) N° 180/2004 y destinados a la ampliación de la infraestructura de transporte de gas natural y del Fondo Fiduciario para atender todos los costos inherentes a las importaciones de gas natural, creado por el Decreto N°2067/08. Merece destacarse que todos

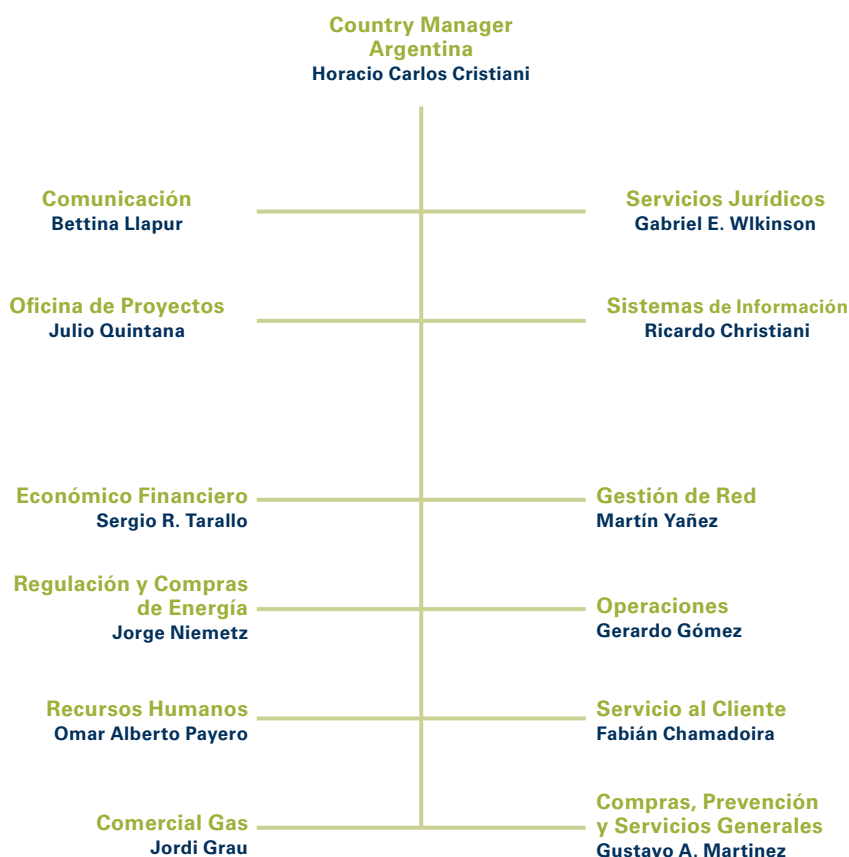
estos conceptos no constituyen ingresos de la Sociedad y se realizan por cuenta y orden de los respectivos fideicomisos. Hasta el año 2011 se exponían dentro del activo los saldos facturados pendientes de cobro y dentro del pasivo la deuda total con los Fideicomisos. Dado que, de acuerdo con la normativa, se trata de cargos facturados por cuenta y orden y la deuda con los fideicomisos recién se origina cuando los cargos son exigibles una vez cobrados, se buscó reflejar esta situación con una mejor exposición, dejando como pasivo aquellos montos cobrados y no depositados al cierre, disminuyendo en igual sentido los créditos por ventas.

b) Créditos y Deudas Fiscales: En el año 2011 dentro del rubro Créditos Fiscales-Subrubro IVA, había quedado reflejado un monto de \$2.358.115 correspondiente a percepciones y retenciones efectuadas a terceros, neteando del crédito fiscal de la Sociedad. Los mismos han sido reclasificados en el actual ejercicio al rubro Deudas Fiscales - Subrubro Impuestos Nacionales, Provinciales y Municipales, para una mejor exposición de la obligación de la Sociedad de depositar dichas percepciones y retenciones.

(vi) Las modificaciones en el cálculo del indicador de años anteriores se debe a la reclasificación del Estado de Evolución del Patrimonio Neto "Reserva Bienes de Uso": Es necesario recordar que dicha Reserva tuvo su origen en la valuación de redes de distribución construidas y cedidas por terceros a la Sociedad, incorporadas a su patrimonio en función del costo corriente de las mismas a la fecha de ingreso. La diferencia entre el costo corriente de los bienes incorporados y el costo efectivamente incurrido por la Sociedad era registrada en la cuenta "Reserva Bienes de Uso" hasta el 30/06/1995, la cual se iba desafectando en función a la amortización equivalente de los bienes incorporados. A partir del criterio definido por el Directorio de la CNV en su reunión de fecha 28 de julio de 1995 de aplicación para las altas de redes cedidas por terceros a partir del 1/07/1995, la contrapartida, en la medida que el valor de la obra incorporada exceda el costo incurrido por la sociedad era, en lugar de la Reserva Bienes de Uso, una cuenta regularizadora que se expone deduciendo en el rubro Bienes de Uso y cuyo criterio de amortización era idéntico al de aquella. Por aplicación de Normas Internacionales de Información Financiera ("NIIF") con vigencia para la Sociedad a partir del 1° de enero de 2013, al ser esta una reserva de origen contable, la misma hubiera debido impactar contra los Resultados no Asignados. Dicho tratamiento no hubiera sido acorde con el origen de esta cuenta, ya que nunca puede considerarse como un resultado eventualmente distribuible, por su asociación con el bien que le dio origen. Es por ello que, por un criterio de prudencia y teniendo en cuenta que la naturaleza de la Reserva y su desafectación es idéntica a la de la cuenta regularizadora se decidió, previo a la aplicación de las NIIF, su reclasificación como Regularizadora de Bienes de Uso, aplicando el criterio aprobado por la CNV oportunamente.

(vii) Los impuestos pagados incluyen los impuesto que entraron en un régimen de financiación aunque no han sido desembolsados durante el 2012.

Estructura organizativa de Gas Natural Fenosa en Argentina



3.2 Estrategia de Gas Natural Fenosa

3.2.1 Estrategia global de Gas Natural Fenosa

La estrategia de negocio de Gas Natural Fenosa se basa en el fortalecimiento del balance, la optimización para la consecución de sinergias y el crecimiento orgánico, para aprovechar las oportunidades de crecimiento y a la vez mantener la solidez financiera.

Gas Natural Fenosa presentó en 2010 su Plan Estratégico 2010-2014. El plan fija como grandes vectores el fortalecimiento del balance, la optimización y la captura del crecimiento, previendo una inversión de más de 9.000 millones de euros hasta 2014, que podrían alcanzar los 13.000 millones si el contexto económico internacional así lo permitiese.

El plan fijaba, como objetivos para 2012, la consecución de 22 millones de puntos de suministro en todo el mundo, un porcentaje de clientes dual-fuel superior al 20% en España y el logro de 15,5 GW de capacidad instalada en 2012, después de las desinversiones pactadas con la Comisión Nacional de la Competencia. En materia económica, el plan preveía alcanzar, al final de 2012, un Ebitda superior a los 5.000 millones de euros, lo que suponía un crecimiento anual acumulado del Ebitda superior al 5% y acelerar el crecimiento hasta 2014, con un objetivo de 5.700-6.100 millones al final del periodo.

Cabe destacar que, tras concluir el año 2012, todos los objetivos planteados en el primer periodo previsto del plan se han cumplido conforme a lo esperado.

El entorno cambiante del mercado ha provocado que las condiciones del mismo se hayan visto significativamente alteradas. La adaptabilidad inicial con que fue diseñado el plan, ha permitido a la compañía ajustarse a la realidad del entorno en el que opera. Actualmente, la compañía está trabajando en un replanteamiento de su Plan Estratégico, a fin de adaptarlo a las nuevas circunstancias del entorno. Este nuevo plan será presentado a los mercados en el transcurso del segundo trimestre de 2013, y se apoyará en las siguientes líneas básicas:

- Reforzar la eficiencia en todos los ámbitos de la gestión operativa y la gestión de activos.
- Mantener la disciplina de inversión dando prioridad a la fortaleza del balance.

- Adaptar el crecimiento y desarrollo de negocio a la evolución del entorno económico, energético y regulatorio de cada mercado.
- Crear plataformas de crecimiento para capturar las oportunidades de crecimiento en nuevas geografías a medio plazo.

El diseño del plan aprovechará las ventajas de la compañía de contar con mix energético competitivo, diversificado y respetuoso con el medio ambiente. De este modo, Gas Natural Fenosa apoyará con su estrategia y sus propias metas los compromisos adquiridos por la Unión Europea para 2020, el denominado objetivo 20/20/20, por el que se prevé reducir un 20% las emisiones de gases de efecto invernadero, ahorrar un 20% en el consumo de energía primaria y que un 20% de la energía final consumida proceda de fuentes renovables.

3.2.2 Estrategia Gas Natural Fenosa en Argentina

En la Argentina, Gas Natural Fenosa se alinea al Plan Estratégico 2010-2014 del Grupo. Éste define objetivos en dos fases diferenciadas. La primera, hasta 2012, ha ido enfocada al fortalecimiento del balance, la optimización para la consecución de sinergias y el crecimiento orgánico.

Gas Natural Fenosa ha cumplido con éxito los objetivos de la primera fase y cabe destacar que la compañía ha realizado grandes esfuerzos adicionales para demostrar la solidez financiera ante un entorno de inestabilidad en los mercados financieros.

La segunda fase, que finaliza en 2014, se centra en la realización de inversiones para aprovechar oportunidades de crecimiento en mercados y negocios clave. Esta estructura dual permite que la compañía fije objetivos concretos y cuantificados para 2012 y objetivos cualitativos y adaptables para 2014.

3.3 Marco regulatorio de la industria del gas

En Argentina, la distribución de gas natural por redes 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).

El marco regulatorio básico aplicable a las actividades de Gas Natural Fenosa está establecido en la Ley del Gas N°24.076, reglamentada por los Decretos 1189/92, 1738/92, 1186/93, 2731/93, 692/95, 951/95 y 1020/95, el Decreto 2460/1992 que otorga la Licencia para la prestación del servicio, las regulaciones dictadas por el ENARGAS, y la documentación relacionada con la privatización de Gas del Estado, que incluye el Pliego, el Contrato de Transferencia del paquete accionario de la Sociedad, y la Licencia. Dichas disposiciones se encuentran hoy afectadas por la Ley de Emergencia y/o modificadas por el Acta Acuerdo que se describe a continuación.

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.

Gas Natural Fenosa, merced a lo acordado con el Poder Ejecutivo, tiene derecho a la percepción de otros ajustes 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 recomposición de ingresos, 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.

Hacia finales del año 2011, y con impacto sobre 2012, en el marco de la nueva política de subsidios impulsada por las Autoridades Nacionales, se actualizó el monto a recaudar para cubrir el costo del gas importado y se dispuso ajustar los valores unitarios del cargo, incluyendo a todas las categorías de usuarios. En este contexto mediante Resolución ENARGAS N°1982/11, se implementaron los ajustes de valores para cada categoría de usuario, incorporando a: el resto de los clientes residenciales que no estaban afectados, a las estaciones de GNC, a los clientes comerciales pequeños y a las Centrales de Generación Eléctrica. Además, se dispuso mantener como subsidio la diferencia entre los valores anteriores y los nuevos valores ajustados, excepto para determinados usuarios no residenciales en función de las actividades que realizan y que la norma detalla.

Posteriormente se emitieron distintas resoluciones y notas que dispusieron la eliminación del subsidio a usuarios residenciales comprendidos en *countries*, barrios cerrados y afines, a usuarios residenciales comprendidos en las zonas geográficas que en cada caso se determinan, como así también a los inmuebles destinados a oficinas comerciales y/o profesionales en las mismas zonas, entre otros casos.

Paralelamente se implementó un mecanismo de renuncia voluntaria al subsidio y se formalizó la posibilidad de requerir su mantenimiento mediante la acreditación de determinadas circunstancias en un formulario de declaración jurada.

Una innovación importante fue la instrumentación de la facturación aplanada (flat) del cargo, en base a la facturación estimada sobre la base de los consumos anuales/semestrales históricos de cada cliente, de manera de morigerar el impacto del cargo, reduciendo el monto a abonar en el período invernal, desplazando su cobre hacia el período estival.

Para el ejercicio 2012 se tomaron similares medidas a las de los años anteriores con relación a este cargo y mediante Resolución ENARGAS N° 2200/12 se exceptuó el pago a los usuarios de las categorías R31 y R32 de todo el país por el período de consumo comprendido entre el 1° de mayo y el 30 de setiembre de 2012 y se estableció, con carácter de restitución del subsidio del Estado Nacional, una bonificación del 100% del cargo a aplicar a los usuarios residenciales por los consumos de los meses de junio y julio del corriente año y del 70% por los consumos de los meses de agosto y septiembre.

Gas Natural Fenosa, al igual que el resto de las Licenciatarias de distribución, sólo actúa como agente de percepción de este cargo. Su rol es la facturación, cobranza y depósito de este cargo que es destinado a un fondo administrado por el PEN. En este contexto, se requieren importantes esfuerzos de comunicación a los clientes para explicar las variantes operadas e implicancias del cargo en la facturación, de atención de consultas, reclamos y análisis de situaciones de excepción, como así también de adaptaciones de los sistemas de facturación y cobro.

Por otra parte, en el marco de la cláusula 4 del Acta Acuerdo oportunamente celebrado entre la compañía y el Estado Nacional en 2005, Gas Natural Fenosa presentó ante el ENARGAS una solicitud de incluir en la factura "Montos Fijos" a cobrar a todos los clientes de la misma a fin de poder llevar adelante un serie de obras y proyectos de infraestructura, mantenimiento correctivo de las instalaciones y otros aspectos relativos al servicio de modo de permitir consolidar los sistemas e incrementar su confiabilidad, como

así también sostener el crecimiento y expansión de las redes de distribución de gas en el ámbito de su área de Licencia.

Es auspicioso mencionar que en razón de esta presentación, el 21 de diciembre próximo pasado se firmó un Acta con esa Autoridad Regulatoria y, por ende, la misma ha emitido la Resolución N° 2407/12 que implementa una grilla de montos fijos diferenciados según las distintas categorías tarifarias vigentes, a incluir en las respectivas facturas. Los importes percibidos por Gas Natural con motivo de este mecanismo deben depositarse en un fideicomiso creado al efecto y los montos asociados son considerados a cuenta de los ajustes previstos en el marco del régimen tarifario de transición y como ingresos en función de la mencionada cláusula cuarta del Acta Acuerdo.

Los “Montos Fijos” se están facturando a nuestros clientes desde el 05 de diciembre de 2012, según el siguiente detalle:

Cuadro de montos fijos

Tipo de Cliente	Escala	Tipo de Cliente	Cargo FOCE [ARS/Fact.]	Cargo FOCE [ARS/año]
Residencial	500	R1	4,0	24
	650	R2 1	5,0	30
	800	R2 2	6,5	39
	1.000	R2 3	8,5	51
	1.250	R3 1	15,0	90
	1.500	R3 2	20,0	120
	1.800	R3 3	30,0	180
	>1.800	R3 4	60,0	360
No Residencial	=< 12.000 m³/año	SGP1	25	300
	=< 108.000 m³/año	SGP2	60	720
	=< 180.000 m³/año	SGP3	150	1.800
	> 180.000 m³/año	SGP3T+D	1.000	12.000
	> 1.000 m³/día	SGG	1.000	12.000
	> 10.000 m³/día	FD	2.000	24.000
	> 10.000 m³/día	ID	2.000	24.000
	> 1.000 m³/hora	GNV	-	-

3.4 Contribución al desarrollo

El principal desafío de Gas Natural Fenosa como empresa perteneciente al sector de la energía, consiste en satisfacer la creciente demanda energética de un mundo en desarrollo de una manera cada vez más limpia, más segura y más fiable. Sostenibilidad, eficiencia y seguridad, son los criterios con los que buscamos suministrar energía de una manera responsable.

Somos conscientes de que nuestras actividades de distribución de gas natural generan un impacto ambiental

en la sociedad en la operamos. Por tal motivo, trabajamos en la prevención de los impactos y la reducción de la contaminación, mejorando la eficiencia de los procesos, instalando nuevos equipos y empleando las mejores tecnologías disponibles.

Asimismo, destacamos que, debido a su composición química y propiedades naturales, el gas natural es el combustible fósil más limpio. En el ámbito de la eficiencia energética y la reducción de emisiones, el gas natural es la mejor, entre los combustibles fósiles, de las alternativas disponibles. Para una misma cantidad de energía producida, el gas natural emite, en la combustión, entre un 40 y un 45% menos de CO₂ que el carbón, y entre un 20 y un 30% menos que el petróleo. Asimismo, las emisiones de NO_x fruto de la combustión de gas natural son muy reducidas. Por su parte, las de SO_x y partículas sólidas son prácticamente nulas. Es por ello que el gas natural es una de las mejores opciones frente al cambio climático y otros problemas ambientales, como la calidad del aire o la acidificación de suelos y aguas.

Por otro lado, Gas Natural Fenosa genera riqueza y empleo en las comunidades donde está presente, a través del pago de salarios, impuestos, inversiones que realiza y a la creación de valor a lo largo de la cadena energética. La compañía también participa en proyectos sociales alineados con su negocio que tienen como objetivo contribuir al desarrollo de las sociedades en las que opera.

Consciente de su importante rol como empresa del sector energético, Gas Natural Fenosa lleva a cabo programas de concientización acerca del uso seguro y responsable del gas. En este sentido, implementa programas en escuelas y en medios masivos para comunicar este mensaje.

La energía es motor de prosperidad y en su ausencia no hay desarrollo. Es por ello que la compañía trabaja activamente para atender a todas aquellas personas, familias y organizaciones ubicadas en áreas que carecen de una infraestructura adecuada para satisfacer las necesidades energéticas de sus habitantes. Durante 2012, la compañía continuó desarrollando el modelo utilizado para extender la red de gas a barrios de bajos recursos. Junto con la Fundación Pro-Vivienda Social (FPVS), se continuó ampliando la red de gas en el barrio de Cuartel V, extendiendo a más kilómetros la red de gas.

A partir de sus políticas e iniciativas, la compañía previene los impactos sociales, ambientales o en materia de derechos humanos que puedan producirse como consecuencia de sus proyectos e inversiones.

La responsabilidad corporativa y Gas Natural Fenosa

- 4.1 Indicadores clave de responsabilidad corporativa
- 4.2 Gestión de la política de responsabilidad corporativa
- 4.3 El gobierno de la responsabilidad corporativa
- 4.4 Gestión y medición de la reputación corporativa
- 4.5 Diálogo con los grupos de interés

4.1 Indicadores clave de responsabilidad corporativa



Los siguientes indicadores han sido definidos por el Grupo Gas Natural Fenosa para dar seguimiento a su desempeño en materia de responsabilidad corporativa.

Orientación al cliente

Indicadores clave de RC	2012	2011	2010
Índice de calidad del servicio	8,36	8,50	-
Número total de proveedores	256	276	286
Ordenes de compra emitidas	\$214.604.635,96	\$202.008.230,00	\$153.157.745,00

Compromiso con los resultados

Indicadores clave de RC	2012	2011	2010
Importe neto de la cifra de negocios (pesos)	854.819.580	793.927.340	772.182.627
Beneficio operativo bruto. Ebitda (pesos)	85.445.200	114.408.047	139.011.547
Inversiones totales (pesos)	87.748.220	85.854.609	72.400.995
Beneficio neto (pesos)	(2.388.750)	23.398.645	28.556.009
Dividendos (pesos)	0	5.000.000	27.128.209

Medio ambiente

Indicadores clave de RC	2012	2011	2010
Emisiones directas de CO ₂ (Kg.)	9.325.218,44	9.075.904,74	9.197.410,66
Emisiones indirectas por consumo de energía (Kg.)	4.118.307,64	3.174.510,07	3.831.611,97
Emisión Total CH ₄ (t CO ₂ eq)	422.460,36	418.829,57	414.771,21
Emisiones de NOx por consumo de combustible en Centros de Trabajo (Kg.)	68,41	78,73	50,38
Generación de residuos peligrosos en proceso (Kg.)	34.825,00	34.416,00	1.420

Interés por las personas

Indicadores clave de RC	2012	2011	2010
Índice de plantilla. N° de empleados	515	521	532
Hombres/mujeres (%)	74/26	75/25	75/25
Mujeres en puestos directivos	4	5	5
Inversión en personal (millones de pesos)	125	102,8	81,7
Horas/Hombre de formación	10.512	20.243	16.145

Salud y Seguridad

Indicadores clave de RC	2012	2011	2010
Días perdidos por enfermedad	4.872	5.083	4.489
Víctimas mortales	0	0	0
Índice de frecuencia	9,99	8,63	13,40
Índice de gravedad	0,14	0,34	0,44
Índice de incidencia	19,38	16,99	26,26
Tasa de ausentismo	40,65	42,65	41,44

Compromiso con la sociedad

Indicadores clave de RC	2012	2011	2010
Evolución de la aportación de Gas Natural Fenosa (en pesos)	1.524.780,59	1.313.588,48	1.304.517,26
Desembolso de auspicios (en pesos):			
<i>Social</i>	84.327	319.185	115.607
<i>Medioambiental</i>	345.655	417.320	101.534
<i>Cultural</i>	25.100	29.412	51.864

Integridad

Indicadores clave de RC	2012	2011	2010
Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético	0	0	0
Proyectos de auditoría interna	8	8	8
Comunicaciones recibidas en materia de derechos humanos	0	0	0

4.2 Gestión de la política de responsabilidad corporativa

Política de responsabilidad corporativa de Gas Natural Fenosa

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.

1. Construir relaciones de confianza con vocación a largo plazo a través de un trato cercano y accesible.
2. Escuchar sus opiniones para poder adecuarnos a sus necesidades.
3. 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.

1. Trabajar para obtener una rentabilidad adecuada a los recursos empleados.
2. Promover la gestión eficiente de los recursos dentro del marco de una mejora continua de los procesos.
3. 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.

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad.
5. 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.

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

Seguridad y Salud

Planificamos y desarrollamos nuestras actividades asumiendo que nada es más importante que la seguridad y la salud. En este sentido, nuestra actuación va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales y otros requisitos que voluntariamente adoptemos, impulsando la mejora continua en las condiciones de trabajo y en la gestión de la seguridad y la salud, involucrando a nuestros proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés, con el objetivo de eliminar los accidentes y los daños a la salud.

1. Garantizar que la seguridad y la salud son una responsabilidad no delegable, que a través de un compromiso visible es liderada por la alta dirección y asumida de forma proactiva e integrada por toda la organización, así como por nuestros proveedores y empresas colaboradoras.
2. Establecer la seguridad y la salud como una responsabilidad individual que condiciona el empleo de los trabajadores de Gas Natural Fenosa, así como la actividad de sus empresas colaboradoras.
3. Velar por que cualquier situación potencial de riesgo que pudiera afectar a los trabajadores, clientes, público y a la seguridad de las instalaciones sea notificada, evaluada y gestionada de un modo apropiado.
4. Establecer el aprendizaje como motor del cambio hacia la cultura de la seguridad, mediante la formación continua, el análisis de accidentes e incidentes y la difusión de las lecciones aprendidas.
5. Integrar criterios de seguridad y salud exigentes en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, instalaciones, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores y empresas colaboradoras, cuyo incumplimiento condicione el inicio o la continuidad de la actividad.
6. Proporcionar los recursos y medios necesarios que posibiliten el cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos en cada momento.

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

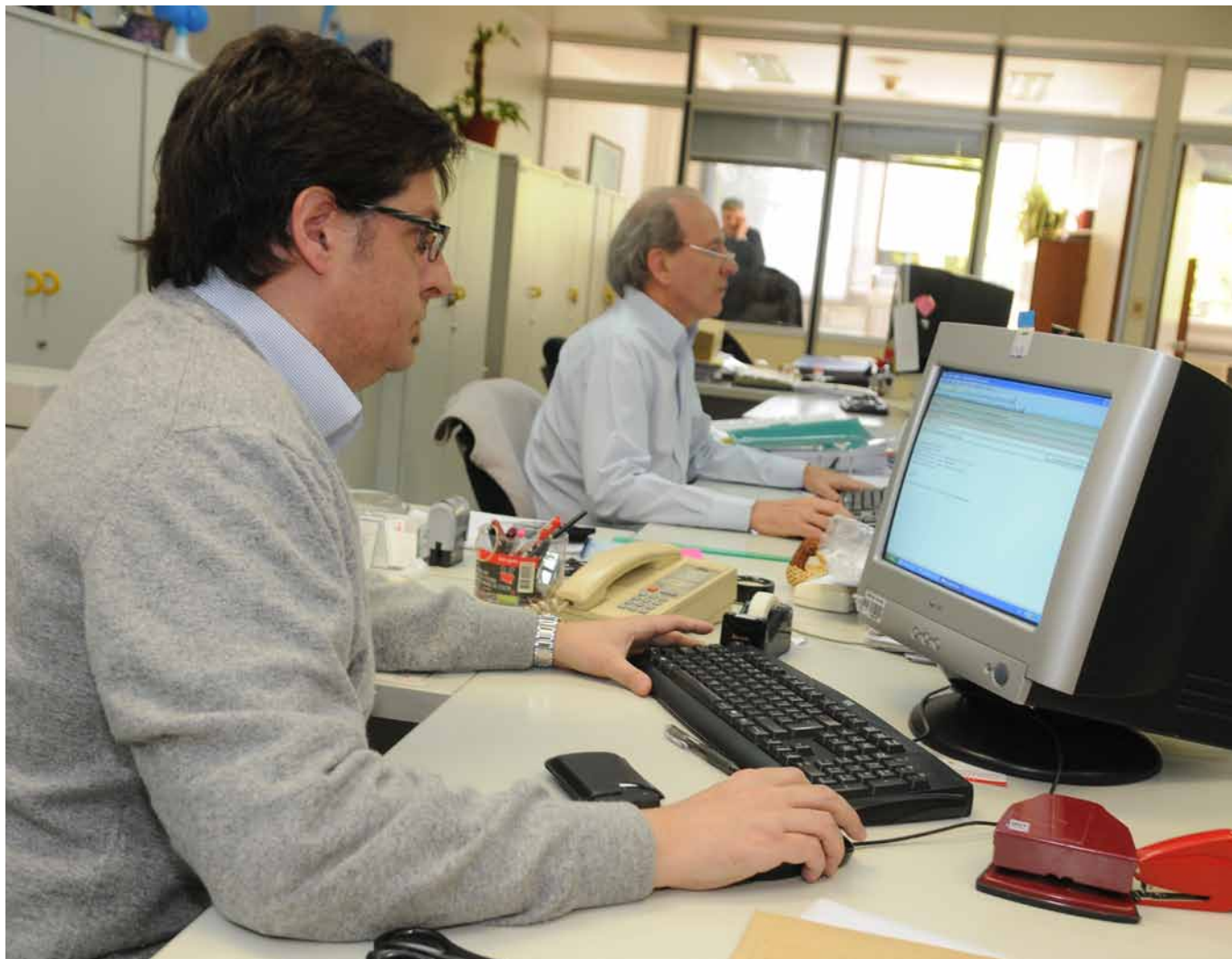
nuestros beneficios a la inversión social, manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción.

1. 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.
2. 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.
3. 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.

1. 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.
2. Respetar los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.
3. 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.



4.2.1 La responsabilidad corporativa y Gas Natural Fenosa

En la estrategia de negocio de Gas Natural Fenosa, el compromiso con la responsabilidad corporativa constituye un aspecto estratégico de primer orden, ya que es un asunto capaz de generar valor en el largo plazo, en términos de creación de confianza con los grupos de interés. Asimismo, la adecuada gestión de las expectativas de estos grupos ofrece la legitimidad y licencia social necesaria para el desarrollo de la actividad y construye una imagen de compañía sostenible, que apuesta por un nuevo modelo de negocio basado en una generación de riqueza económica, social y ambiental.

En este sentido la responsabilidad corporativa, como herramienta de gestión de los impactos que la actividad

de la compañía produce en las sociedades y países donde opera, permite formalizar el compromiso de Gas Natural Fenosa con la sociedad y se convierte en una ventaja competitiva y un elemento crítico para velar por la sostenibilidad de la compañía.

La Política de responsabilidad corporativa, aprobada por el Consejo de Administración en 2008 y actualizada en 2010, está alineada con los objetivos del Plan Estratégico, promoviendo una nueva forma de desarrollar la actividad empresarial, a fin de alcanzar los objetivos globales del negocio.

Asimismo, la Política de responsabilidad corporativa de Gas Natural Fenosa pone de manifiesto la existencia de un sistema de gestión que engloba a toda la compañía y formaliza los compromisos y su posición frente a los

grupos de interés. Recoge los compromisos asumidos por la compañía, impulsados de manera efectiva desde la alta dirección y que determinan la estructura de buena parte del presente Informe de Responsabilidad Corporativa:

Los compromisos de la Política de responsabilidad corporativa son siete y responden a las necesidades que los principales grupos de interés identificados tienen con respecto a una compañía energética y permiten gestionar los distintos capitales de los que la compañía hace uso para generar valor. De esta forma la compañía quiere atender a los distintos intereses que cada colectivo tiene con respecto a la misma y simultáneamente responder a los retos que el mundo global presenta, con el fin último de garantizar la sostenibilidad de la compañía en el largo plazo y minimizar riesgos.

Gas Natural Fenosa cuenta con mecanismos que le permiten realizar un seguimiento efectivo de su Política de responsabilidad corporativa. La compañía ha fijado objetivos concretos de mejora para cada uno de los compromisos incluidos en la política, e informa sobre el grado de cumplimiento a través de un sistema de indicadores publicados en el Informe de Responsabilidad Corporativa.

La comunicación interna de la Política de responsabilidad corporativa corresponde, fundamentalmente, al Comité de Reputación Corporativa y a la Comisión del Código Ético. La comunicación exterior de la política se plasma en la publicación de informes, la presentación de información en distintos soportes y la participación de la compañía en foros o grupos de trabajo.

4.3 Gobierno responsabilidad corporativa

4.3.1 Órganos de gobierno

En la estrategia de negocio de Gas Natural Fenosa, el compromiso con la responsabilidad corporativa desempeña un papel esencial. El Consejo de Administración es el órgano encargado, de acuerdo a lo dispuesto en su reglamento y a las recomendaciones establecidas por el Código Unificado de Buen Gobierno, de supervisar las actuaciones desarrolladas por la compañía en esta materia.

La compañía cuenta con un Comité de Reputación Corporativa y una Comisión Corporativa del

Código Ético, que ejercen una importante labor en el fomento e implantación de acciones relacionadas con la responsabilidad corporativa.

4.3.2 Comité de Reputación Corporativa

El Comité de Reputación Corporativa está formado por representantes de todas las áreas de la compañía más involucradas en el impulso de acciones en materia de responsabilidad y reputación corporativa. Está presidido por la Dirección General de Comunicación y Gabinete de Presidencia.

Las principales funciones del Comité de Reputación Corporativa abordan el desarrollo de las políticas y procedimientos en responsabilidad corporativa, la coordinación de la elaboración de los informes en la materia y la supervisión del proceso de revisión externa de la información que en ellos se publica.

En la Argentina, el Comité de Reputación Corporativa está conformado por los miembros del Comité de Dirección, y depende directamente del Comité de Reputación Corporativa del Grupo. Anualmente, el presidente de Gas Natural Fenosa en la 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.

Funciones del Comité de Reputación Corporativa

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

Miembros del Comité de Reputación Corporativa

Comunicación y Gabinete de Presidencia (Presidencia del Comité).
 Administración y Fiscal.
 Asuntos de Gobierno Corporativo.
 Auditoría Interna.
 Compras, Prevención y Servicios Generales.
 Estrategia Corporativa y Relaciones Internacionales.
 Estrategia y Desarrollo Latinoamérica.
 Estrategia y Desarrollo Gas y Electricidad.
 Gestión Comercial Latinoamérica.
 Gobierno y Proyectos Transversales de Recursos Humanos.
 Mercado Terciario y Soluciones Energéticas.
 Operaciones México.
 Relaciones con Inversores.
 Marketing Corporativo y Reputación.
 Riesgos.
 Servicio al Cliente.
 Servicios Jurídicos Comercialización Mayorista.

4.3.3 Comisión Corporativa del Código Ético

La labor de la Comisión Corporativa del Código Ético de Gas Natural Fenosa es propiciar el conocimiento, la comprensión y el cumplimiento del Código Ético de la compañía.

La comisión está formada por representantes de algunas de las unidades más directamente involucradas en los asuntos contemplados en el Código Ético. La presidencia corresponde a la Dirección de Auditoría Interna. La Comisión Corporativa del Código Ético reporta sus actuaciones al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control.

Adicionalmente, con el objetivo de velar por la difusión del Código Ético en los distintos ámbitos de actuación de la compañía, Gas Natural Fenosa cuenta con comisiones locales en distintos países en los que desarrolla sus operaciones. Las comisiones locales cuentan con una composición funcional que replica a la Comisión Corporativa del Código Ético.

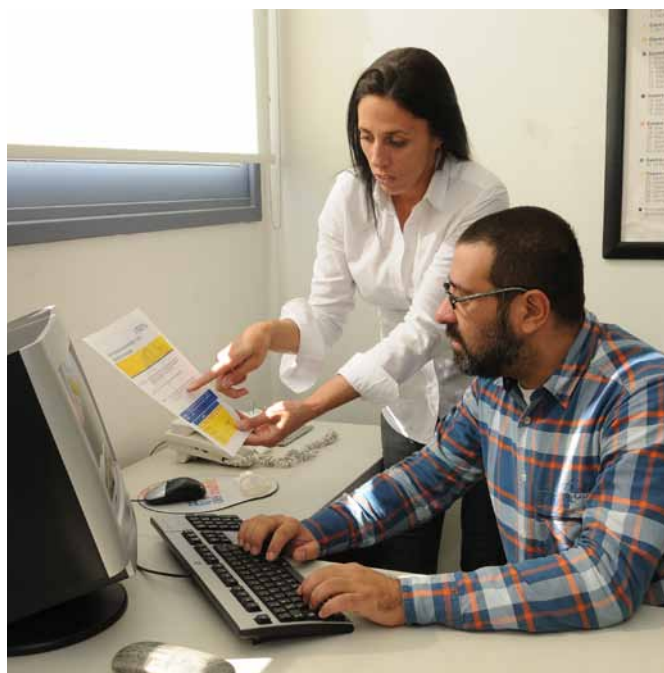
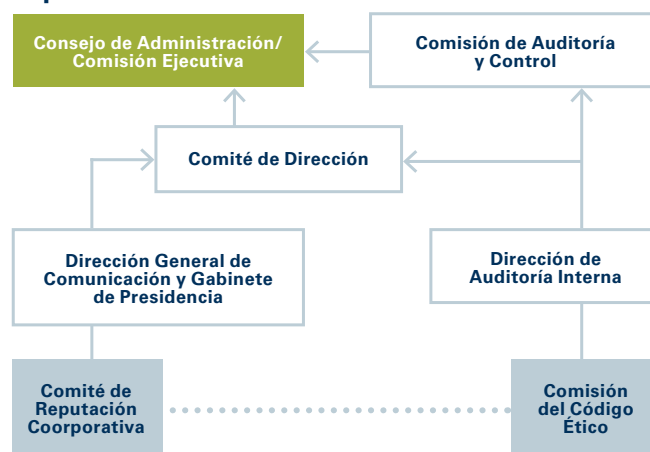
Funciones de la Comisión Corporativa del Código Ético

- Fomentar la difusión y conocimiento del Código Ético.
- Interpretar el Código Ético y orientar las actuaciones en caso de duda o conflicto.
- Facilitar y gestionar una vía de comunicación a todos los empleados, proveedores y empresas colaboradoras (función exclusiva de la Comisión Corporativa).

Composición comisiones locales (*)**Argentina-Brasil-Colombia-Italia-México-Moldavia-Nicaragua-Panamá**

Presidente	Recursos Humanos
Vocal	Auditoría Interna
Vocal	Comunicación
Vocal y Secretario	Asuntos Jurídicos

(*) Las consultas y notificaciones procedentes de países distintos de los anteriores son gestionadas por la Comisión Corporativa del Código Ético.

Estructura de gobierno de la responsabilidad corporativa en Gas Natural Fenosa

Grupo Multifunción de RC

Desde 2005, el Grupo Multifunción es uno de los pilares estratégicos en el proceso de elaboración del Informe de RC de Gas Natural Fenosa. Este órgano, conformado por representantes de cada área de la empresa que actúan como referentes en el tema, posee la responsabilidad de sistematizar el desempeño económico, social y ambiental de la organización. En este sentido, releva los indicadores e información para este informe anual, y detecta oportunidades de mejora a incorporar gradualmente en la gestión de la compañía.

En 2012, el grupo fue conformado por algunos nuevos referentes, consolidándose como un equipo con representación de las distintas áreas de la empresa. A lo largo del año, este equipo 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 responsabilidad corporativa.

Grupo Multifunción de RC 2012

Recursos Humanos: **Nora Córdoba**

Gestión de Red: **Daniel Cassano**

Operaciones: **Marcela Ceballos**

Comercial: **Marcelo Bernal**

Económico Financiera: **Ernesto Bulnes Messina**

Planificación de Ingresos y Regulación: **Sergio Souto**

Comunicación y Relaciones Institucionales: **Laura Gianazza**

Servicios Jurídicos: **Alejandro Roverano**

Servicio al cliente: **Maximiliano Keller / Fernanda Raffa**

Auditoría: **Esteban Ferreyra**

Oficina de Proyectos: **Facundo Persia**

Compras y Servicios Generales: **Oswaldo Perrone**

Controller: **Gabriela Laterza**

Coordinación: **Melina Tamburelli**

4.4 Gestión y medición de la reputación corporativa

Bajo el compromiso de atender las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, la toma de decisiones en la gestión empresarial requiere contar con un conocimiento exhaustivo de la percepción que los grupos de interés tienen a lo largo del tiempo de las actuaciones de la compañía.

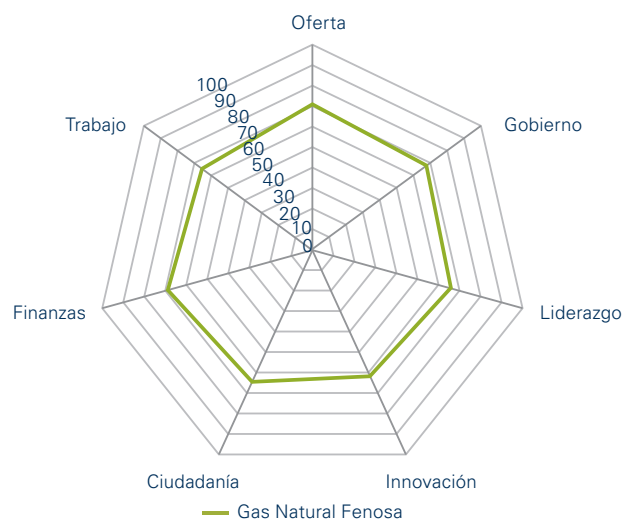
Una adecuada gestión de la reputación corporativa contribuye al atractivo que la compañía tiene para sus grupos de interés, contribuyendo a la consecución de los objetivos estratégicos del negocio. La gestión de la reputación está asentada sobre la identificación de los potenciales riesgos reputacionales, que se materializan cuando existe una diferencia entre la realidad de la compañía y la percepción de los grupos de interés, ya sea por no alcanzar las expectativas que éstos tienen, o por no comunicar adecuadamente las actuaciones que la compañía realiza, lo que podría generar una percepción por debajo de la realidad.

La medición de la reputación corporativa de la compañía se evalúa de manera sistemática con el modelo RepTrak, gracias al cual Gas Natural Fenosa mide la percepción que tiene el público en general. RepTrak, desarrollado por Reputation Institute, mide la reputación emocional (RepTrak Pulse) en función de la estima, admiración y respeto, confianza e impresión. Este índice contempla el atractivo emocional que tiene la compañía. Asimismo, desarrolla un análisis racional (RepTrak Index) de la reputación de la compañía,

valorando 27 atributos agrupados en siete dimensiones: oferta, trabajo, gobierno, liderazgo, innovación, ciudadanía y finanzas. El modelo permite una evaluación continua que, a su vez, posibilita el desarrollo de iniciativas específicas para el avance en los aspectos clave de la reputación.

Como resultado, se obtuvo que en el año 2012 Gas Natural Fenosa en Argentina presentó la mejor reputación entre las empresas comparadas, situándose en un nivel de reputación fuerte, con una puntuación por encima de los 70 puntos.

RepTrak Pulse: la reputación de Gas Natural Fenosa en Argentina por dimensiones



4.5 Diálogo con los grupos de interés

Para Gas Natural Fenosa, el desarrollo de un clima de confianza con sus grupos de interés es imprescindible para la gestión responsable de nuestro negocio.

Para ello, diseñamos acciones que nos permiten conocer las expectativas, inquietudes y demandas de nuestros grupos de interés para, de este modo, poder evaluar los principales riesgos y oportunidades asociados al negocio y establecer relaciones duraderas y estables con los actores principales de los mercados donde Gas Natural Fenosa tiene presencia.

Durante 2012, las acciones de comunicación realizadas en Argentina con este fin abarcaron:



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 Pago (CIP): 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.

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.

Correo electrónico relacionesmercado@gasnatural.com: permite atender consultas e inquietudes de los interesados.

Web corporativa: apartado "información para accionistas e inversores"

Informes financieros y Comunicaciones Oficiales: Memoria y balance

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.

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.

Carteleras: 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 Uso Responsable del Gas – Versión niños: destinado a niños de entre 8 y 11 años, busca que los niños aprendan consejos de seguridad y uso eficiente de este recurso no renovable de una forma divertida.

Campaña en las redes sociales “Viví sin monóxido y Consumí Responsablemente”: utiliza los canales de comunicación on-line para transmitir a más de 50 mil personas consejos acerca del uso responsable del gas natural e información para prevenir accidentes.

Programa Consumo Responsable: su objetivo de concientizar sobre el uso eficiente y seguro del gas natural e informar sobre los derechos y obligaciones de los clientes.

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

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

AMBIENTE*

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

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

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

Compromisos de responsabilidad corporativa

- 5.1 Orientación al cliente
- 5.2 Compromiso con los resultados
- 5.3 Medio ambiente
- 5.4 Interés por las personas
- 5.5 Seguridad y salud
- 5.6 Compromiso con la sociedad
- 5.7 Integridad

5.1 Orientación al cliente



Gas Natural Fenosa establece, como uno de sus pilares básicos de gestión, la satisfacción de sus clientes a través de la calidad del servicio. Con el fin de ofrecer el mejor servicio, la compañía hace un seguimiento continuo de la calidad percibida y de los aspectos del servicio más críticos para mejorar la experiencia de los clientes.

Además, buscamos potenciar este compromiso a través de la formación de una cadena de valor responsable, 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.

Principios de actuación responsable con los clientes

La orientación al cliente es uno de los compromisos que figuran en la Política de responsabilidad corporativa de Gas Natural Fenosa, y se concreta en los siguientes 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.

Desafíos 2012	Grado de Cumplimiento	Desafíos 2013
Implementar la Bonificación de consumo de gas a los 63 cuarteles de Bomberos Voluntarios ubicados en nuestro ámbito de actuación.	● Ver sección 5.1.2 "Una gama de productos y servicios adaptada a las necesidades del cliente"	<ul style="list-style-type: none"> • Profundizar el programa "Pasión por el Servicio", conformando mesas de trabajo multidisciplinarias que se enfocarán en disminuir los contactos, mejorando la calidad percibida en los procesos de reclamaciones y fortaleciendo los canales de comunicación con nuestros clientes.
Continuar con las mejoras operativas de los procesos de lectura, facturación y cobro que permitirán disminuir los contactos de clientes por reclamos.	● Ver sección 5.1.1 "Satisfacción del cliente a través de la calidad en el servicio"	<ul style="list-style-type: none"> • Modificar el proceso de corrección de lecturas que permitirá reducir los tiempos de carga de trabajo de la persona responsable de la tarea.
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".	● Ver sección 5.1.5 "Seguridad y diversidad en el abastecimiento y suministro"	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con la coordinación desde Argentina para la implementación en las filiales de Latinoamérica, dentro del marco del COIL, del programa de capacitación gratuita a proveedores bajo el concepto de "Cadena de Valor".
Colaborar en la mejora de los procesos de producción y mejora de productos de los proveedores.	● Ver sección 5.1.5 "Seguridad y diversidad en el abastecimiento y suministro"	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar en la mejora de los procesos de organización de la producción y mejora de productos de nuestros proveedores.
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.	● Ver sección 5.1.2 "Una gama de productos y servicios adaptada a las necesidades del cliente"	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar las alternativas existentes 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.

5.1.1 Satisfacción del cliente a través de la calidad en el servicio

En 2012 se lanzó el proyecto de “Pasión por el Servicio” cuyo pilar fundamental es lograr que los clientes perciban la calidad del servicio como un elemento diferencial respecto al resto de las empresas de servicios, haciendo hincapié en la reducción de reclamaciones por parte de los mismos.

Por otro lado, se consolidaron las mejoras en el modelo de medición de la satisfacción de clientes con objeto de obtener una información más detallada, para orientar los procesos de mejora de estos controles. El modelo consta de dos visiones complementarias: por un lado, la visión general de todos los clientes de la compañía, que constituye el índice de satisfacción global; y, por otro, una visión de proceso, donde se entrevista a clientes que han sido usuarios de un determinado servicio y tienen un recuerdo reciente del trato recibido.

Otras mejoras implementadas en el modelo de medición fueron la evolución de una escala semántica a una escala numérica conjuntamente con la revisión de los aspectos más críticos del servicio, incluyendo aspectos intangibles como la imagen, la recomendación o la fidelidad. Todas las mejoras mencionadas permitieron unificar el modelo de medición para todos los productos y países.

En 2012, el índice de satisfacción global de Gas Natural Fenosa en Argentina, alcanzó 8,36 puntos de una escala de 10. A modo general, el suministro continúa siendo el aspecto mejor valorado por los clientes.

Índice de satisfacción (escala 0 a 10)	2012	2011
Índice de calidad del servicio	8,36	8,50
Índice de satisfacción de los principales procesos (escala 0 a 10)		
Continuidad del suministro (i)	8,87	8,82
Facturación y cobro (ii)	8,54	8,55
Atención telefónica (iii)	8,13	8,31
Centros (iv)	8,10	8,14
Urgencias (v)	8,81	8,59

- (i) “Continuidad de Suministro” es un atributo de la Encuesta General de Satisfacción que nuclea la opinión de los clientes respecto a su conformidad con este tema.
- (ii) Facturación, y cobro: Muestra de 300 encuestas trimestrales donde evalúa la satisfacción de los clientes en los siguientes atributos: solución de incidencias, procesos de pago y aspectos de la factura.
- (iii) Atención telefónica: Muestra de 300 encuestas trimestrales donde se consulta la satisfacción del cliente en cuanto a contacto, información, atención y resolución en el servicio.
- (iv) Centros del Gas y Agencias de Servicio. Se hace la encuesta con un muestreo trimestral de 300 clientes a los clientes que visitan los centros de atención. Los parámetros a evaluar son el personal del centro, aspectos físicos del local y los tiempos de atención.
- (v) La medición alcanza a los procesos de atención telefónica del servicio de urgencias, el comportamiento del equipo técnico y el tiempo.

A lo largo de 2012 continuamos implementando el sistema de movilidad mediante telefonía celular para operaciones de lectura. Como resultado, se redujo la cantidad de reclamos en un 28,52% con respecto al año anterior. En el caso de error de lectura disminuyó un 47,67%, mientras que por fallas de medidor la cantidad de contactos bajó un 18,29%.



Por otro lado, se realizaron las siguientes acciones que permitieron mejorar los procesos y disminuir los contactos de clientes:

- **Modificaciones en los recorridos de lectura de clientes industriales y en los procesos de estimación de consumo de los clientes residenciales.**
- **Implementación de la bonificación de consumo por obras de red de clientes industriales.**
- **Implementación de sistema de llamados IVR en las distintas etapas del seguimiento de deuda.**
- **Fomento a la adhesión al Débito Automático ofreciendo al cliente un medio que le permita asegurar el pago de su factura en tiempo.**



Servicio Comercial	Parámetros ENARGAS	2012	2011	2010
Reclamos por gestión de facturación cada mil clientes	11,834	13,0625	18,2871	16,7128
Reclamos por inconvenientes en el suministro cada mil clientes	15,328	16,3147	19,6561	19,1761
Reclamos por gestión de prestaciones cada mil clientes	0,758	0,8794	1,5036	0,6197
% de demora en atención telefónica $\geq 40''$	10	8,79	3,74	7,23
% de demora en atención telefónica $< 40''$	90	91,21	96,26	92,77

(i) Se trabajó intensamente en mejorar los índices respecto del 2011. El leve desvío respecto de los parámetros regulatorios tiene que ver con cuestiones puntuales del proceso de seguimiento de deuda, pero que en estos momento ya se encuentran totalmente normalizadas

Durante 2012, se continuó realizando las auditorías de los dos procesos certificados (ISO 9001 e ISO 17025) para mantener los sistemas de calidad vigentes.

Servicio Urgencias	2012	2011	2010
Tiempo de respuesta ante emergencia (%)	99,94	100	99,94
Servicio Técnico			
% de capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas aislados (i)	100	100	100
% de capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas ligados (ii)	100	100	100

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

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

A lo largo de 2012 se realizaron 72.311 inspecciones reglamentarias en las instalaciones de gas de nuestros clientes, y continuamos con el mantenimiento de nuestras redes.

Mantenimiento de redes	2012	2011	2010
Kilómetros de red reseguída (total)	12.573,95	13.256,89	12.894,80
Red reseguída de alta presión (km)	1.534,68	1.757,08	1.502,84
Red reseguída de media presión (km)	10.971,07	11.433,11	11.321,21
Red reseguída de baja presión (km)	68,20	66,70	70,75
Kilómetros de renovación de red	11,83	5,53	4,52

5.1.2 Una gama de productos y servicios adaptada a las necesidades del cliente

Gas Natural Fenosa asume el compromiso de brindar un servicio seguro y de calidad a todos sus clientes para satisfacer sus necesidades. A lo largo del año, continuamos con la puesta a disposición de mecanismos de financiación para el acceso al servicio de distribución de gas por redes, en conjunto con entidades financieras.

Avances en el Modelo Inclusivo de Gasificación Integral

Se avanzó con la ejecución del acuerdo firmado en 2011 con el Instituto Provincial de la Vivienda de Buenos Aires para la gasificación de los barrios Roberto Arlt y Padre Mujica en la localidad de Virrey del Pino, partido de la Matanza. Se finalizó la obra de alta presión, encontrándose en los finales de obra la red de media presión, previéndose incorporar los primeros clientes en 2013, del potencial de 931 nuevos clientes.

Además, se continuó trabajando junto a la Fundación Pro Vivienda Social en la gasificación de la segunda etapa del barrio Cuartel V en el partido de Moreno denominado F.U.V.A (Fideicomiso Unión de Vecinos en Acción). En un rol de coordinación y dirección técnica del proyecto, participamos en los procesos que se llevaron a cabo durante el año a fin de conseguir los objetivos planteados. A fin de este período, se consiguieron 2.455 adhesiones y más de

1.000 contratos; sobre un total de 197 manzanas hay 105 manzanas con adhesión mayor a 65% y sobre un total de 700 lotes con red habilitada, al momento se construyeron 205 instalaciones internas.

Por otro lado, se trabajó conjuntamente con la Municipalidad de Malvinas Argentinas para dar apoyo a la realización de las obras de gasificación en la misma. El proyecto, con la ejecución prevista de 146.850 metros de red de distribución, permitirá el acceso al servicio a un total de 13.000 vecinos de las localidades de Grand Bourg, Pablo Nogues y Tierras altas. Durante 2012, se ejecutaron 62.000 metros de red de distribución.

Por último, comenzaron las tareas para la gasificación de un nuevo proyecto con la Fundación Pro Vivienda Social, el denominado barrio 25 de Mayo de Moreno o Fideicomiso Barrios de Unión y Futuro, donde prevemos el tendido de 65.000 metros de cañería y la gasificación de más de 3.500 viviendas.

Las principales novedades del 2012 en el modelo comercial fueron:

- **Financiación de instalaciones internas, de acuerdo a convenios con entidades financieras:** se continuó con la implementación de herramientas de financiación para instalaciones internas a tasa y plazos preferenciales. Durante 2012, se otorgaron 1.891 préstamos por un total de más de siete millones de pesos.
- **Contactos y avance de acuerdos con municipios** para promoción y expansión de la red, así como con el Instituto Provincial de la Vivienda.
- **Desarrollo de material promocional para campaña de gasificación en el Municipio de Malvinas Argentinas.**
- **Participación en feria anual "Expo Transporte a GNC",** concentrando las principales actividades en promover el uso del GNC en el mercado no tradicional, fundamentalmente el reemplazo del parque gasolero en transporte liviano.

A su vez, en 2012 se logró implementar la bonificación de consumo de gas a los 63 cuarteles de Bomberos Voluntarios ubicados en nuestro ámbito de actuación.

Tabla de indicadores de Clientes	2012	2011	2010
Ventas de gas			
Clientes residenciales	1.469.489	1.439.456	1.405.897
Clientes comerciales	51.797	51.311	50.624
Clientes industriales (PyMEs)	723	722	728
Subdistribuidoras	3	3	3
Subtotal	1.522.012	1.491.492	1.457.252
Servicios de transporte y/o distribución			
Clientes Industriales (PyMEs + Grandes Usuarios)	565	550	536
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC)	391	388	384
Otros servicios de transporte y/o distribución	7	7	7
Subtotal	963	945	927
Total de clientes	1.522.975	1.492.437	1.458.179

5.1.3 Comunicación efectiva con los clientes

Durante 2012 se produjo la mudanza del Centro del Gas Morón, ubicado en la localidad de Morón, a la localidad de Castelar. El nuevo centro cuenta con renovadas instalaciones que permiten una atención adecuada a las necesidades de los clientes del partido y zonas aledañas al mismo.

A raíz de las modificaciones respecto al Cargo Decreto PEN 2067/08 dispuestos por el Ministerio de Planificación Federal a través del ENARGAS, se hicieron las adecuaciones necesarias para atender las consultas de los clientes, sobre todo en los canales presenciales (Centros de Atención) y FonoGas, para que los clientes tengan una rápida respuesta ante las consultas y dudas que surgieron al respecto.

Asimismo, se continuó con los habituales canales de comunicación de la empresa:

- **FonoGas:** opera las 24 horas todos los días del año para responder telefónicamente inquietudes y consultas en forma automática e instantánea, y cuenta con atención personalizada para realizar trámites.
- **Oficina de Garantía:** promueve el vínculo con los clientes para facilitar la resolución de reclamos y generar intercambios con los clientes y las entidades que los representan.
- **Centros del Gas (CDG) y Centros Integrales de Pago (CIP):** brindan 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 todo el año.
- **FlashGas:** boletín de noticias que informa a los clientes las acciones más efectivas para prevenir accidentes con monóxido de carbono y las mejoras prácticas en cuanto al uso racional de la energía.
- **Comunicaciones con el Mercado Industrial:** permite que las nominaciones de consumos se realizan vía web por parte de los clientes
- **La oficina móvil:** soporte fundamental para las empresas desarrolladoras y los nuevos clientes al promover y facilitar el proceso administrativo de adhesión al servicio.
- **Gas Natural Fenosa on-line:** presenta información actualizada de todos los servicios que prestamos.

FONOGAS (i)	2012	2011	2010
Llamados atendidos por operador	667.220	542.426	712.646
Llamados por sistema automático (IVR)	1.695.077	1.165.455	944.588
Total llamadas	2.362.293	1.777.808	1.657.234

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

5.1.4 Extensión del compromiso con el cliente a la cadena de valor

En Gas Natural Fenosa consideramos a nuestros proveedores como aliados clave para el suministro seguro y eficiente de nuestro servicio. En este sentido, reconocemos y valoramos el compromiso asumido por nuestros proveedores con cumplir con alto estándares de calidad en la entrega de materiales y realización de servicios.

Indicadores de proveedores	2012	2011	2010
Número total de proveedores	256	276	286
• Locales (Compre Argentino)	256	276	285
• Extranjeros	0	0	1
Ordenes de compra emitidas (i)	\$ 214.604.635,96	\$ 202.008.230,00	\$ 153.157.745,00
Pagos efectuados a proveedores generales (ii)	\$ 569.649.430,97	\$ 436.945.081,00	\$ 411.294.937,72
Pagos efectuados por compra de gas a Repsol YPF	\$ 182.630.246,47	\$ 226.494.978,00	\$ 230.928.986,90
Pagos a TGS	\$ 86.910.697,31	\$ 85.936.411,00	\$ 86.386.780,90
Pagos a TGN	\$ 44.429.081,90	\$ 39.955.419,00	\$ 38.643.569,64
Pagos por compra de gas a otros proveedores	\$ 169.036.217,84	\$ 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.

En cumplimiento con la reglamentación legal vigente, "Compre trabajo Argentino", fomentamos el desarrollo de proveedores locales para reemplazar productos de origen extranjero.

Además, durante el año 2012 y continuando con la premisa de las relaciones a largo plazo con proveedores, se emitieron, luego de sus respectivos procesos licitatorios, los siguientes Pedidos:

- Mantenimiento y soporte de servicios informáticos locales, de comunicaciones y anexos (acuerdo negociado por dos años).
- Servicio de Detección y Normalización Técnica de Anomalías de Medición y Posibles Manipuleos Indevidos (acuerdo negociado por tres años).
- Mantenimiento de Medidores Industriales (acuerdo negociado por tres años).
- Servicio Médico Interno (acuerdo negociado por dos años).

Para el proceso de selección de proveedores, nos guiamos en cinco principios rectores: Eficacia, Eficiencia, Flexibilidad, Igualdad de oportunidades y Transparencia. En este marco, durante 2012 se continuó con el proceso de homologación de proveedores, alcanzando al 100% de las adjudicaciones a proveedores de productos y/o de servicios que requieren este proceso.

Además, en 2012 se modificó la redacción del apartado específico incluido en las Condiciones Generales de

Compra y en las Cláusulas Generales de Contratación Obras y Servicios respecto del alcance y cumplimiento del Código Ético, remitiendo al link disponible en la página de Internet en donde se encuentra disponible el texto del mencionado código. Dichas condiciones/cláusulas generales forman parte integrante de todos los pliegos de licitación y Pedidos emitidos por Compras, con lo que alcanza al 100% de los proveedores.

Diálogo con representantes de la cadena de valor de Gas Natural Fenosa

Durante 2012 se llevó a cabo una nueva edición del Grupo Focal que realiza Gas Natural Fenosa Argentina en el marco del diálogo con sus grupos de interés. Con la intención de relevar expectativas y sugerencias constructivas para mejorar los Informes de RC y conocer distintas opiniones para la generación de valor y la sostenibilidad en el largo plazo, se invitó a dialogar a distintos grupos de interés, como clientes, proveedores, empleados y miembros de ONG's.



5.1.5 Seguridad y diversidad en el abastecimiento y suministro

En Gas Natural Fenosa buscamos capacitar a nuestra cadena de valor para mejorar la calidad de nuestros servicios.

En 2012, se realizó la capacitación "Actuación en Atención de Urgencias", impartido por el Servicio Operación y Urgencias para contratistas, la cual contó con 26 participantes. La capacitación se realizó verificando la aplicación de normativas y procedimientos vigentes, detectando los desvíos que se originen, debatiendo y determinando los criterios a utilizar. Se realizaron simulacros a efectos de observar el desempeño de los participantes. Al final, se realizó una evaluación individual de los participantes.

Asimismo, se trabajó en la implementación y mejora de la trazabilidad de la información obrante en el Certificado de calidad del producto, es decir seguir la cadena de registros de fabricación desde el producto terminado hasta los controles de la materia prima.

Por otro lado, con el objetivo de asegurar la calidad en la cadena de suministros, se implementaron listados de verificación para la recepción de lotes en fábrica, lo cual generó modificaciones en las especificaciones técnicas de algunos productos.

Programa “Valor Para Proveedores”

El programa Valor para Proveedores tiene como objetivo profundizar, fortalecer y mejorar los vínculos con la cadena de valor mediante la capacitación y el asesoramiento personalizado en diversas temáticas de acuerdo a las necesidades de los proveedores. Estas acciones promueven mejoras de desempeño organizacional, que generan valor y repercuten directamente en la calidad del servicio que proveen.

En el marco de este Programa, se realizaron jornadas de capacitación empresarial en las cuales participaron 48 empresas (99 personas) en temas relacionados con “Aspectos Jurídicos laborales en las empresas”, “Las empresas comunican a pesar de ellas”, “Modificaciones al Régimen Penal Tributario” y “Actualidad Económica Argentina”. En su gran mayoría los participantes fueron responsables o socios gerentes de las empresas participantes.

Esta capacitación forma parte de los pilares estratégicos a los que, en materia de innovación social, el Grupo Gas Natural Fenosa ha decidido destinar sus esfuerzos. Las jornadas cuentan con la presencia de reconocidos y exitosos profesionales referentes de cada área.

Todas las presentaciones fueron muy valoradas por el público, por la complejidad de los temas y la claridad con la que se expusieron. Días posteriores a los eventos se realizaron seguimientos de las empresas asistentes, a través de un servicio de consultoría gratuito y personalizado a cargo de los especialistas del Programa.

5.2 Compromiso con los resultados




Responsabilidad, eficiencia y transparencia. Estos son los principios que guían las estrategias de 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 con los accionistas e inversores

La orientación a los resultados es uno de los compromisos que figuran en la Política de responsabilidad corporativa de Gas Natural Fenosa, y se concreta en los siguientes 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.



Desafíos 2012	Grado de Cumplimiento	Desafíos 2013
Emitir mensualmente un Informe de Seguimiento del SCIIF (Sistema de Control Interno de la Información Financiera) reportándolo a Control Interno Internacional.	 Ver sección 5.2.1 Enfoque a una rentabilidad creciente y sostenida".	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar hacia fines del año 2013 la Herramienta GRC (Governance, Risk & Compliance) del sistema SAP. El mismo comprende el módulo de seguimiento para Control Interno. Modificar el proceso de corrección de lecturas que permitirá reducir los tiempos de carga de trabajo de la persona responsable de la tarea. • Cancelar los préstamos financieros cuyo vencimiento se produzcan durante el año 2013, manteniendo la deuda en la misma moneda de cobro y sin garantías. Colaborar en la mejora de los procesos de organización de la producción y mejora de productos de nuestros proveedores. • Procurar la consolidación de la estructura financiera.
Emitir la Certificación Anual a nivel de Gerente, en cumplimiento de la Norma NG 00017 GN.	 Ver sección 5.2.1 Enfoque a 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.	 Ver sección 5.2.1 "Enfoque a una rentabilidad creciente y sostenida".	

5.2.1 Enfoque a una rentabilidad creciente y sostenida

Durante el año 2012 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 BAN S.A. Todos los préstamos financieros de la compañía fueron cancelados a su vencimiento, manteniendo la deuda en moneda local y sin garantías.

Asimismo, se llevó a cabo el Proyecto SCIIF (Sistema de Control Interno de la Información Financiera), logrando emitir informes de los procesos involucrados en los meses de mayo, septiembre y diciembre de 2012. El mismo relevó los procesos de Tesorería, Contabilidad, Activo, Compra de Gas, Venta en Mercado Residencial Regulado, Venta en Mercado Industrial Regulado y Venta en Mercado Industrializado. Este proyecto finalizó en tiempo, obteniendo del consultor una buena devolución resaltando la colaboración de todo el personal involucrado.

Por otro lado, el 10 de Octubre de 2012 se logró emitir la certificación anual a nivel de Gerente, en cumplimiento de la Norma NG 00017 GN – AX03.

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

Desarrollamos canales de comunicación para escuchar y responder a las consultas e inquietudes de nuestros accionistas e inversiones:

- **Departamento de Relaciones con el Inversor:** encargado de atender consultas de accionistas e inversores, analistas de inversión y otros agentes externos relacionados con el Mercado de Capitales.
- **Informes Financieros y Comunicaciones Oficiales:** incluidos en la página web para mantener actualizado todo lo referente a estados contables y a la "Autopista de Información Financiera" en lo requerido según el marco normativo vigente.
- **Dirección de correo electrónico:** a través de la dirección **relacionesmercado@gasnatural.com** atendemos diversas consultas de interesados.
- **Reuniones personales con los accionistas:** estas reuniones son realizadas previo a la Asamblea de Accionistas, con el objetivo de poner en conocimiento de los interesados todo lo concerniente a dicho acto societario. Además, promovemos la participación de los accionistas minoritarios en las asambleas a fin de garantizarles el pleno ejercicio de sus derechos políticos, a través del cumplimiento de lo requerido por



la Ley de Sociedades Comerciales, la Comisión Nacional de Valores y la Bolsa de Comercio de Buenos Aires.

- **Web corporativa:** en 2012 se trabajó en el nuevo portal corporativo de la Compañía, el cual incluye información del Grupo Gas Natural Fenosa.

5.2.3 Presencia en índices de inversión socialmente responsable

La inversión socialmente responsable es aquella que, junto a los aspectos financieros tradicionales, incorpora en sus decisiones de selección de cartera criterios de carácter social, ambiental, ético y de buen gobierno.

La consideración de estos criterios en carteras de inversión es cada vez más habitual. Los inversores que consideran estos criterios usan la pertenencia a índices socialmente responsables como un indicador para sus inversiones, ya que la pertenencia a los mismos garantiza la calidad en la gestión, minimizando los riesgos e incrementando la posibilidad de una mejor rentabilidad a largo plazo.

La presencia en estos índices mejora la imagen social de la compañía y añade valor a la reputación y marca de ésta. La revisión periódica de los mismos exige a las compañías la adopción de las mejores prácticas, de cara a evitar su exclusión.

Los índices de sostenibilidad y rankings se muestran como herramientas útiles para los inversores y contribuyen a que las empresas adopten las mejores prácticas para minimizar sus impactos ambientales y sociales.

Desde hace ocho años, Gas Natural Fenosa forma parte del índice Dow Jones Sustainability Index de forma ininterrumpida. En 2012, además, fue la compañía líder del sector de distribución de gas, con las máximas

puntuaciones en las dimensiones ambiental y social. Además, como en años anteriores, fue incluida por séptima vez en la variante europea del índice, el DJSI Europe.

Del mismo modo, Gas Natural Fenosa ha mantenido, por undécimo año consecutivo, su presencia en FTSE4Good, al que pertenece desde sus inicios, en 2001. Este hecho supone otro reconocimiento añadido a sus prácticas de gestión en cuestiones sociales, ambientales y de orden ético.

En la dimensión ambiental, en 2012, Gas Natural Fenosa fue la utility mejor valorada del mundo según el Informe Carbon Disclosure Project (CDP Global 500). El informe representa a 655 inversores institucionales con más de 78 billones de euros en activos y reconoce las medidas que las distintas empresas participantes toman para reducir las emisiones y mitigar los riesgos del cambio climático. Adicionalmente, Gas Natural Fenosa fue la compañía mejor valorada según el Informe CDP Iberia 125 de las principales compañías en España y Portugal. La compañía obtuvo 99 puntos en transparencia y la máxima calificación (A) en desempeño.

La presencia en estos tres índices de sostenibilidad pone en valor el esfuerzo realizado por la compañía en materia de sostenibilidad y transparencia informativa, e implica un reconocimiento externo de la buena evolución de las actuaciones en esta materia.

5.3 Medio ambiente

En Gas Natural Fenosa llevamos a cabo iniciativas para minimizar los impactos ambientales negativos de nuestra actividad, integrando criterios sostenibles en toda la cadena energética. En este compromiso con el cuidado del entorno y el desarrollo sostenible, aplicamos el Plan de Medio Ambiente para mejorar gradualmente nuestra gestión ambiental.

Principios de actuación responsable con el medio ambiente

- Contribuir al desarrollo sostenible mediante 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 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.

Plan de medio ambiente

Cumplimiento Normativo

- Identificación y evaluación
- Estrategias anticipativas

Sostenibilidad ambiental

- Incremento eco-eficiencia
- Minimización del espacio ambiental
- Optimización del uso de recursos
- Innovación y empleo de las mejores tecnologías

Prevención de la contaminación

- Evaluación y minimización riesgos
- Mejora del control operativo

Integración criterios ambientales

- Especificaciones ambientales para suministradores y productos
- Control ambiental de los servicios
- Evaluación y reducción de aspectos ambientales indirectos

Mitigación cambio climático

- Minimización de emisiones de gases de efecto invernadero
- Mecanismos de flexibilidad
- Concientización a empleados y sociedad

Integración en el entorno

- Caracterización del entorno ecológico y el impacto ambiental
- Evaluación del espacio ambiental en nuevos proyectos
- Conservación de la biodiversidad
- Información del desempeño

Creación de valor

- Control de inversiones y gastos ambientales
- Reducción de pagos por impuestos y multas
- Ayudas financieras / fiscales
- Reducción de costes ambientales
- Mejorar la reputación
- Sistemas de Gestión Ambiental
- Herramientas de gestión
- Concienciación y formación

Desafíos 2012

Continuar con la elaboración de las Medidas Técnicas de Protección Ambiental asociadas a los procesos operativos de la actividad de Gas Natural Fenosa.



No pudo implementarse debido a la necesidad de tener que dar tratamiento a otras solicitudes que surgieron para el área de Medioambiente.

Realizar la planificación para la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG).



Ver Sección 5.3.1
"Gestión ambiental"

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).



Ver Sección 5.3.1
"Gestión ambiental"

Desafíos 2013

- Construir un depósito de almacenamiento de residuos especiales en Centro Operativo San Martín. Gestionar la inscripción ante la Autoridad Regulatoria Ambiental (O.P.D.S.) de dicho centro como generador de residuos especiales.
- Identificar y evaluar todos los aspectos ambientales asociados a los procesos alcanzados por el SIG y realizar la determinación de aquellos significativos. Procurar la consolidación de la estructura financiera.
- Realizar tareas de renovación de dispositivos reguladores en siete ERM's, con el objeto de poder alcanzar valores sonoros de 75 dB(A) a un metro de los mismos.

5.3.1 Gestión ambiental

Implantación de sistemas de gestión ambiental

A lo largo de 2012, se trabajó en la planificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), desarrollando actividades con el objetivo de implantarlo y obtener la certificación durante 2013. Entre las actividades desarrolladas, se incluyeron:

- Elaboración del mapa de procesos.
- Formación y capacitación de equipos de trabajo.
- Elaboración de la agenda del manual del SIG (Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales).
- Elaboración y revisión de las fichas de los procesos.
- Elaboración de los procedimientos de identificación y evaluación de aspectos ambientales.

Por otro lado, se implementó el Plan de Reducción, Reutilización, Reciclaje y valorización energética de residuos de Gas Natural Fenosa (PRE3VER 2012). En este marco, se llevó a cabo la regeneración total de los aceites usados no contaminados y el reciclaje de las baterías usadas provenientes de vehículos. Dichos residuos, considerados especiales, antes se incineraban (aceites usados), estabilizaban (baterías usadas) y posteriormente se disponían en rellenos de seguridad.

Realización de auditorías ambientales

En 2012, realizamos tres auditorías ambientales internas relacionadas con el Sistema de Gestión Ambiental en el marco del Programa Trienal de Auditorías 2012– 2014. Las mismas estuvieron orientadas a evaluar los Procesos de Gestión, Procesos de Apoyo, y los Procesos y Actividades del Sistema de Distribución de Gas Natural Fenosa.

Producto de la planificación y de las tareas de implantación del SIG, se realizó el mapeo de todos los procesos alcanzados por el sistema y los relevamientos de algunos procesos tendientes a identificar y evaluar los Aspectos Ambientales y los Significativos.

Formación y concienciación ambiental

A lo largo del año, se realizaron cuatro actividades formativas destinadas a la implantación del SIG. En este sentido se capacitaron a 11 personas del Comité de Dirección, y 51 personas recibieron formación sobre Introducción al SIG, 42 personas sobre mapeo de procesos y 24 personas sobre determinación de los riesgos laborales y los aspectos ambientales.

Además, se realizó la formación ambiental de 41 empleados pertenecientes al Centro de Atención de Urgencias respecto del Plan de reciclaje de residuos – KIWA. Por otra parte, se desarrollaron campañas de concientización al cliente externo relacionadas con el ahorro energético, como el Programa Gas en la Escuela y el Taller de Consumo Responsable. Respecto del primer programa, se realizaron 70 talleres en 35 establecimientos educativos donde se concientizaron 10.237 educandos y 435 educadores. Para el segundo programa, se realizaron 24 talleres y se concientizaron 995 adultos.





5.3.2 Inversión ambiental

Gastos	Pesos Argentinos
2011	
Sistema de Gestión Ambiental (elaboración de Matriz de Aspectos Ambientales, requisitos legales, asesoramiento, Auditorías ambientales)	22.800,00
Elaboración de seis Estudios de Impacto Ambiental	49.764,00
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	2.156,00
Calibración de equipos de medición	8.611,89
Monitoreo de ruidos molestos al vecindario	5.292,00
Gestión de Residuos Especiales (Renovación en el Registro de Generadores y DDJJ)	7.538,95
2012	
Regularización de la tasa Ley N° 11.720 correspondiente a la Gestión de los Residuos Especiales de PPS (Períodos 1998 al 2009)	90.974,16
Gestión de Residuos Especiales de PPS (Renovación en el Registro de Generadores y DDJJ)	10.657,35
Gestión de Residuos Especiales de CSM	4.387,50
Transporte – Tratamiento y Disposición Final de Residuos Especiales	96.133,92
Aparatos sometidos a presión sin fuego de PPS (DDJJ, Gestión y certificación de ensayos, Actas de inspección)	26.441,85
Efluentes Líquidos de PPS - Planos de instalaciones sanitarias Ley N° 5965 AdA	63.500,00
Monitoreo de Efluentes Gaseosos (etapa licuación) en PPS	6.468,00
Renovación del permiso de descarga de Efluentes Gaseosos	5.506,00
Calibración de equipo de medición (Bacharach 450) y reemplazo de bomba y sensor de O ₂	4.562,57
Monitoreo de ruidos molestos al vecindario en PPS	5.292,00
Renovación del Certificado de Aptitud Ambiental	21.500,00
Sistema de Gestión Ambiental (Asesoramiento profesional, Auditorías ambientales, Identificación de Requisitos legales municipales, Tratamiento de NC, Documentos del SIG)	33.060,00

5.3.3 Parámetros ambientales

Reducciones de emisiones

En Gas Natural Fenosa trabajamos para minimizar las emisiones de CO₂ conscientes de su contribución como gas al efecto invernadero. En este marco, impulsamos diversas campañas de difusión sobre el uso racional del gas, y aplicamos nuestra política de conversión a GNC (Gas Natural Comprimido) para los vehículos de la empresa. Además, en 2012 se comenzó a evaluar un proyecto de reemplazo de luminarias de bajo consumo por leds, para el que se desarrollaron pruebas piloto. Asimismo, se realizaron 215 viajes en avión: 7 en trayectos cortos (<500 km), 5 en trayectos medios (500-1600 km) y 203 en trayectos largos (>1600 km); y 156 videoconferencias internacionales, evitando el traslado de colaboradores y su correspondiente impacto en el medio ambiente. La reducción de emisiones de CO₂ equivalente conseguido, surge como la diferencia de lo emitido por viajes en avión durante 2011 respecto de lo emitido por viajes en avión en 2012, asumiendo que la disminución de dichos viajes se debe a su reemplazo por la realización de videoconferencias y alcanza los 8.195,08 kg CO₂ eq.

En cuanto a iniciativas para reducir las emisiones de metano, principal componente del gas natural, en 2012 se avanzó en:

- 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 (cajas controladoras por sistemas pilotados) en las instalaciones de las ERM's.
- Reducción de presiones escalonadas anuales (reducción de las presiones de la red de acuerdo con el perfil de consumo residencial, relacionado con la estacionalidad de las temperaturas).
- Mantenimiento periódico de las instalaciones que componen el sistema operativo de distribución de gas natural.
- Renovación de cañerías de red y acometidas constituidas con materiales ferrosos por polietileno.

En cuanto a las emisiones de óxidos de nitrógeno (NOx) y monóxido de carbono (CO), 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 Planta Peak Shaving (PPS). Por



otra parte, se reemplazaron gasodomésticos (termotanques y calefactores) en el establecimiento de Centro Operativo San Martín por unidades de última tecnología, logrando reducir los consumos y mejorar los procesos de combustión.

Respecto de los segundos, se realizaron 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.

Grupo de Trabajo de Reducción de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero – LATAM

En el marco del Grupo de Trabajo de Reducción de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero, se desarrollaron las siguientes iniciativas para el ahorro y eficiencia energética:

- Actuaciones de reparación de fugas de metano: Se realizó la reparación de 15.207 fugas.
- Actuaciones de vigilancia y prevención de fugas de metano: Se realizó el reseguimiento de 8.260,57 kilómetros de red de media y baja presión correspondiente a la zonificación comercial, alcanzando el 100% de las mismas; el reseguimiento de 2.778,70 kilómetros de red de media presión correspondiente a la zonificación no comercial, alcanzando el 20,22% de la totalidad de las mismas y el reseguimiento de 1.534,68 kilómetros de redes de alta presión, alcanzando el 100% de las mismas.
- Renovación de redes de distribución con materiales cuyas características permiten una mejor protección ambiental y una reducción de las emisiones de metano a la atmósfera: Se realizó la renovación por fuga de 2.609,10 metros de cañería de media presión y 12.719 acometidas con cañería de polietileno.
- Otras actuaciones en la red: Reducción de presiones escalonado anual, logrando evitar la emisión a la atmósfera de gas natural en el orden de los 4,9 millones de m³/año.

EMISIONES	2012	2011	2010
EMISIONES DE CO₂ (Kg.)			
<i>Fuentes móviles (Kg.) (iv)</i>			
Vehículos gasolina	255.562,88	197.101,91	214.044,15
Vehículos diesel	312.439,41	273.362,12	325.834,72
Vehículos GNC	200.352,07	166.927,75	173.750,19
Total	768.354,36	637.391,80	713.629,06
<i>Fuentes fijas (Kg.) (i)</i>			
Calderas Climatización	104.918,16	120.748,60	77.261,25
Motores	9.220.300,28	8.317.764,30	8.406.520,35
Total	9.325.218,44	8.438.512,94	8.483.781,60
<i>Emisiones indirectas por consumo de energía (Kg.) (ii)</i>			
Centros de Trabajo	1.569.588,85	1.645.916,64	1.568.187,98
Proceso	2.548.718,79	1.528.593,42	2.263.423,99
Total	4.118.307,64	3.174.510,07	3.831.611,97
Total de emisiones de CO₂ (Kg.)	14.211.880,44	12.250.414,81	13.029.022,63
Emisiones de Metano (CH₄)			
Emisión Total CH ₄ en Red (m ³ /año)	25.729.609,05	25.520.290,20	25.280.587,80
Emisión Total CH ₄ en ERM's (m ³ /año)	2.308.244,40	2.276.595,00	2.246.952,60
Emisión Total CH₄ (m³/año)	28.037.853,45	27.796.885,20	27.527.540,40
Emisión Total CH₄ (t CO₂ eq)	422.460,36	418.829,57	414.771,21
Longitud de la red (km)	23.546.890,00	23.204.780,00	23.876.425,00
Emisiones de NOx (óxidos de nitrógeno)			
<i>Por medida directa en boca de chimenea</i>			
Total por Distribución (Kg.)	5.145,87	2.019,78 (iii)	1.705,93
<i>Por consumo de combustible</i>			
Centros de Trabajo (Kg.)	68,41	78,73	50,38
Emisiones de CO (monóxido de carbono)			
<i>Por medida directa en boca de chimenea</i>			
Total por Distribución (Kg.)	6.134,08	5.649,09 (iii)	16.621,60
<i>Por consumo de combustible</i>			
Centros de Trabajo (Kg.)	139,05	160,03	102,39

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

(ii) El factor de emisión utilizado es 0,539 kCO₂/kWh que corresponde al Margen de Operaciones opción ex ante, calculado como un promedio entre los años 2009, 2010 y 2011, 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) La información suministrada no contempla las emisiones que pudieron generarse a través de los equipos de vaporización y la antorcha de PPS.

(iv) Para el cálculo de las emisiones de las fuentes móviles se consideró el consumo anual de combustible, con los meses de noviembre y diciembre estimados.

Racionalización del consumo energético

En Gas Natural Fenosa cada vez que se realizan adecuaciones edilicias o se adquieren nuevas edificaciones, se evalúan los proyectos constructivos con el objeto de constituir la mejor alternativa viable; que entre otros aspectos, contempla el análisis de la eficientización energética del mismo. Esto está asociado fundamentalmente con la planificación e instalación de luminarias, equipos de frío / calor y equipamientos de oficinas.

Durante los últimos años, se realizó el reemplazo de luminarias incandescentes por las de bajo consumo

y la automatización de los sistemas (iluminación, descarga de agua en mingitorios y extracción de aire) en aquellos sectores donde esta actuación era posible y rentable económicamente. Durante 2012, se realizaron pruebas piloto a través del reemplazo de luminarias con lámparas de LED, en sanitarios y otras áreas donde es frecuente el encendido y apagado de las mismas. Por otra parte, se automatizaron los 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.

CONSUMO DE ENERGÍA	2012	2011	2010
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (GJ)			
Centros de Trabajos	10.486,83	10.950,00	10.940,07
Proceso	17.028,60 (iii)	10.170,40	15.792,54
CONSUMO DE GAS NATURAL (GJ)			
Centros de Trabajos	2.077,79 (iv)	2.391,00 (i)	1.529,93
Proceso	178.753,23 (iv)	161.278,50 (i)	162.999,45
OTROS INDICADORES DE CONSUMO ENERGÉTICO (GJ)			
Gas natural vehicular consumido en Flota Propia	4.360,14	2.977,00 (i)	3.837,74
Gasolina consumida en Flota Propia	3.421,81	2.846,23 (ii)	3.090,89
Diesel consumido en Flota Propia	4.134,53	3.693,00 (ii)	4.402,53
EFICIENCIA ENERGÉTICA			
<i>Consumos de gas natural en proceso y en operación de redes (Distribución)</i>			
Gas natural Distribuido (GJ)	167.207.197,43	170.410.942,66 (i)	168.279.334,07
Eficiencia Energética (%)	99,893	99,904	99,903
<i>Consumos de gas natural en planta Peak Shaving</i>			
Gas natural consumido (GJ)	178.753,23	161.294,50 (i)	162.999,45
Gas natural Almacenado (GJ)	1.068.717,54	821.049,74	935.381,54
Eficiencia Energética (%)	83,27	80,35	82,57

(i) Para la determinación se utilizó el Poder Calorífico Superior.

(ii) Para la determinación se utilizó el Poder Calorífico Inferior.

(iii) La diferencia con respecto a 2011 surge fundamentalmente debido a que para el Informe de RC 2011 no había sido considerado el consumo generado por la protección catódica de las instalaciones de la operación.

(iv) El decremento en el consumo de gas natural de los Centros de Trabajo con respecto a 2011 estuvo dado fundamentalmente por las condiciones climáticas más favorables, asociadas al diferencial térmico registrado respecto de las temperaturas medias mensuales entre ambos períodos anuales. En lo relacionado al Proceso, los incrementos estuvieron fundados en la mayor cantidad de días de operación de la planta (licuación / vaporización).

Reducción del consumo de agua

La variación que presenta el consumo de agua sanitaria respecto a la del período anterior refiere fundamentalmente al aumento de la plantilla, debido a que para 2012 se consideraron Centros Integrales de Servicio que para el año anterior no se habían tenido

en cuenta, y el consumo se determina con la cantidad de personal y un ratio estándar (40,09 m³/persona/año). La variación de consumo del agua de proceso, estuvo dada por un mayor funcionamiento efectivo de la Planta Peak Shaving respecto del año anterior.

Consumo de agua	2012	2011	2010
Agua Sanitaria – Red Abastecimiento y Pozos (m ³)	23.937,55	22.642	22.136
Agua de Proceso utilizada – Pozo (m ³)	32.160	27.480	28.440
Gestión de agua de proceso			
Agua de Proceso devuelta al medio (m ³)	32.160	27.480	28.440

Materiales Utilizados

En este caso particular y debido a los requerimientos de los procesos de nuestra empresa, el aumento y la disminución en la adquisición de los materiales está 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.

Materiales Utilizados	2012	2011	2010
Odorizantes (TBM+MES) (Kg.)	70.275	72.950	71.849
Lubricantes (litros)	3.060,35	8.025	2.460
Nitrógeno (Kg.)	104.103,12	160.124	-
Monoetanolamina (Kg.)	0	840	630
Carbón calcinado (Kg.)	80.430	80.000	-
Pilas y baterías (Kg.)	477,20	519,36	-
Fluidos de transferencia térmica (Kg.)	0	1.423,76	-
Consumo de Papel (Kg.)	22.437,05	22.302,64	24.811,88
Toner y cartuchos de tinta (Kg.)	14.587,5	-	-

Control y mejora de la gestión de residuos

En 2012, se reciclaron 5.596 Kg. de papel en el marco de la campaña de segregación de residuos. En todas las oficinas se tomó conciencia de utilizar el papel impreso en una de sus caras a fin de ser reutilizado en impresiones posteriores. Además, se sugirió al personal de oficina que use su taza, para que los vasos descartables sean utilizados únicamente por empleados que desarrollan tareas en áreas operativas fuera de oficina o para las visitas que concurran a las dependencias. Se continuó desarrollando la campaña de recolección de tapas plásticas provenientes de gaseosas y agua mineral para colaborar con la Fundación Garrahan, quién a su vez las recicla y reutiliza para la elaboración de un kit de insumos plásticos (balde, palangana y pala). Más allá de lo señalado, el área de Flota Automotor a través de sus proveedores, se encargó de realizar la adquisición de nuevas baterías contra entrega de las usadas. Estas últimas, fueron recicladas por los proveedores.

Durante 2012, los residuos patógenos generados por los Servicios Médicos se consideraron como peligrosos asociados a los Centros de Trabajo. La cantidad de residuos no peligrosos, asimilables a urbanos y relacionados con los Centros de Trabajo, se consideraron en función de la cantidad de personal de cada establecimiento respecto de un ratio de generación estándar (0,41 kg/trabajador).



Residuos	2012	2011	2010
<i>En proceso</i>			
Generación de residuos peligrosos (Kg)	34.825	34.416 (i)	1.420
Generación de residuos no peligrosos (Kg)	109.940	102.540 (ii)	2.800
<i>Centros de Trabajo</i>			
Generación de residuos peligrosos (Kg)	14	-	-
Generación de residuos no peligrosos (Kg)	26.463	26.009 (iii)	81.235

(i) El aumento considerable de residuos peligrosos estuvo dado por la gestión realizada en la Planta Peak Shaving (PPS) sobre los residuos que fueron almacenados durante 2010 y no fueron dispuestos, sumados a los que fueron gestionados durante 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 periodo considerado.

(ii) El aumento de los residuos no peligrosos provenientes del proceso, se debe fundamentalmente a que para los periodos 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).

Impactos ambientales del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados

En Gas Natural Fenosa desarrollamos una acción de conversión vehicular para nuestro parque automotor y en aquellos casos en que la tecnología lo permite, adaptamos los sistemas de alimentación de nafta a una modalidad dual (Nafta/GNC). Como resultado, logramos reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, además de obtener una eficientización de los consumos de combustible empleados.

Por otra parte, la “Matriz de Evaluación de Aspectos Ambientales” contempla para las actividades relacionadas con el transporte de personas y equipos, entre otros aspectos, 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.

Mediciones de combustible utilizado	2012	2011	2010
GNC (m³)	102.111,04	85.076,07	88.553,18
Nafta (litros)	107.280,20	82.739,45	89.851,46
Gas Oil (litros)	113.789,32	99.557,00	118.666,59

El Centro de Trabajo San Martín de Gas Natural BAN ha sufrido durante el mes de abril del año 2013 una inundación, que ha ocasionado daños en términos de pérdida de información. Parte de la documentación que se ha perdido incluye el consumo de combustible de la flota propia de vehículos, para los meses de noviembre y diciembre de 2012, por lo cual el valor reportado se trata de una estimación hecha en base a los consumos de los meses anteriores.

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2012 no se ha ampliado significativamente la flota de vehículos de la compañía, de manera que pueda afectar el cálculo de la estimación realizada.

5.3.4 Cambio climático

El posicionamiento de Gas Natural Fenosa ante el Cambio Climático se basa en el principio incluido en la Política de responsabilidad corporativa: “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”.

Las principales líneas de acción para la reducción de GEI son la correcta gestión de los combustibles fósiles y de los recursos naturales, el ahorro y la eficiencia energética, la movilidad sostenible, y los programas de gestión de la demanda a través de la concienciación.

5.3.5 Sostenibilidad y biodiversidad

Las medidas de actuación llevadas a cabo en 2012 para minimizar los riesgos ambientales fueron:

- **Elaboración de Estudios de Impacto Ambiental:** los mismos incorporan, entre otros aspectos, un conjunto de Medidas Técnicas de Protección Ambiental, de carácter específico a la problemática ambiental que presenta cada proyecto y que tienen por objeto, establecer las acciones preventivas que se deberán considerar en el emprendimiento y las acciones de mitigación en caso de que estos se produzcan.
- **Realización de tres auditorías ambientales internas relacionadas con el Sistema de Gestión Ambiental:** tienen por objeto detectar los desvíos que se producen del Sistema de Gestión Ambiental, a fin de poder corregirlos.
- **Programa de control de emisiones gaseosas y calidad del aire de la Planta Peak Shaving (PPS):** se desarrollaron dos campañas de monitoreo de emisiones gaseosas durante la etapa de licuación.
- **Monitoreos de ruidos molestos al vecindario durante los períodos diurno y nocturno,** en las instalaciones de la PPS y en todas las Estaciones de Regulación y Medida (ERM) activas.
- **Realización de determinaciones de olor en todas las instalaciones de odorización dispuestas en el ámbito de distribución de nuestra compañía.**
- **Inspección de todos los recipientes sometidos a presión sin fuego de la PPS,** sobre un total de 30 equipos.
- **Construcción de una cámara de toma muestra para el control de los efluentes líquidos que genera la Planta Peak Shaving.**
- **Desarrollo de la Auditoría Ambiental en la PPS con el objeto de renovar el Certificado de Aptitud Ambiental de dicha locación**
- **Mapeo de los procesos contemplados por el SIG y comienzo de las tareas de identificación y evaluación de aspectos ambientales y significativos,** con el objeto de implantar el SIG.
- **Gestión del retiro, transporte y disposición final en relleno sanitario, de todos los Residuos Industriales No Especiales generados en los Centros Operativos.**



Por otra parte y a través de una empresa habilitada por la Autoridad Regulatoria Ambiental de la Provincia de Buenos Aires, se gestionó el retiro, transporte, tratamiento y disposición final de los Residuos Especiales generados en los Centros Operativos San Martín y PPS.

A su vez, se realizó la elaboración de un Estudio de Impacto Ambiental, asociado a una obra de expansión de red de distribución en media presión para las localidades de Pablo Nogués, Grand Bourg y Tierras Altas del partido de Malvinas Argentinas.

De los mismos, surgió que la mayoría de las interacciones entre los componentes del sistema ambiental receptor y las actividades del proyecto, generaron impactos negativos moderados a bajos, tanto en la etapa de construcción como en la de operación y mantenimiento. La causa de que los impactos al medio natural resultaron en general de importancia baja a moderada, radica en que las áreas se encontraban antropizadas, no existiendo suelo ni vegetación en las trazas, que puedan ser afectados significativamente. Tampoco existieron geoformas naturales y la densidad de la fauna fue muy baja. Ciertos factores ambientales analizados (infraestructuras, agua superficial y subterránea, viviendas) solo se verán perjudicados por alguna contingencia ocasionada producto de un incendio, explosión o fuga de gases, dando lugar a impactos que pudieran llegar a ser de moderados a altos. Sin embargo, las probabilidades de ocurrencia de estas situaciones fueron bajas debido a que todas las tareas poseen su respectivo procedimiento y personal calificado.

5.4 Interés por las personas

Gas Natural Fenosa es un proyecto compartido con 515 personas que buscan brindar el mejor servicio a nuestros clientes. En este marco, promovemos un entorno de trabajo inclusivo y respetuoso con los empleados, que favorezca la diversidad de opiniones, culturas, edades y géneros, y fomente el desarrollo personal y profesional de cada uno.

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 2012	Grado de Cumplimiento	Desafíos 2013
Desarrollar el plan de formación local de manera integrada a la Universidad Corporativa.	● Sección 5.4.6 "Formación para el desarrollo y la mejora de la actuación profesional"	• Desarrollar el plan de formación local de forma integrada a la Universidad Corporativa.
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.	● Sección 5.4.7 "Canales para la gestión de conocimiento y mecanismos de comunicación"	• Continuar con el programa 20 años, cuyo objetivo es que los colaboradores puedan conocer el negocio en el cual la compañía opera y sus procesos.
Incluir a la Universidad Virtual como herramienta esencial para acceder a todo el conocimiento del grupo y trabajar colaborativamente entre todos los miembros.	● Sección 5.4.6 "Formación para el desarrollo y la mejora de la actuación profesional"	• Realizar reuniones de devolución de los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2012 para cada área, contando con la participación del Director de la Unidad.
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.	● Sección 5.4.5 "Oportunidades de desarrollo profesional"	

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

En Gas Natural Fenosa apostamos por el desarrollo humano y profesional de nuestros colaboradores, garantizando la igualdad de oportunidades y ofreciendo una carrera profesional atractiva y estimulante. Además, rechazamos la discriminación por cualquier motivo, impulsando la inclusión social y la diversidad de géneros.

Estos compromisos están comprendidos en nuestro Código Ético, y son de cumplimiento obligatorio por parte de todos los empleados de la compañía.

Principales indicadores de recursos humanos	2012	2011	2010
Cantidad de empleados	515	521	532
Inversión en personal (millones de pesos)	125	102,8	81,7
Contratos fijos	515	521	532
Pasantías	37	18	14
Índice de permanencia	21,5	21,41	20,98
Edad media de la plantilla	48,32	48,25	48
Creación neta empleado	Se mantuvo	Se mantuvo	Se mantuvo
Índice de rotación	10,25%	7,74%	6,55%
Antigüedad media	21,5	21,4	-

Índice de rotación por sexo y edad (en %)						
	2012		2011		2010	
Edades	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0-35	3,29	1,16	1,51	1,51	2,06	1,50
36-50	1,35	0,58	0,94	0,94	1,50	0,56
>50	3,29	0,58	2,64	0,19	0,75	0,19
Total	7,93	2,32	5,10	2,64	4,31	2,25

Indicadores de género	2012	2011	2010
Proporción total de mujeres y hombres en plantilla			
Mujeres	132	132	134
Hombres	383	389	398
Hombres/Mujeres	74/26%	75/25 %	75/25 %
Proporción total de mujeres en puestos directivos			
Puestos directivos	29	25	26
Mujeres en puestos directivos	4	5	5
% Mujeres en puestos directivos	14	20	19

Indicadores de Empleados		
	2012	
	Hombres	Mujeres
Cantidad total de empleados	383	132
Por categoría profesional		
Administrativo	50	78
Operario	104	2
Directivo	25	4
Técnico	204	48
Por grupo de edad		
0-35	45	35
36-50	125	56
>50	213	41
Nuevos empleados contratados en 2012	18	6
Por grupo de edad		
0-35	12	4
36-50	6	1
>50	0	1

Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad en 2012	
Cantidad de licencias otorgadas por maternidad	6
Cantidad de licencias otorgadas por paternidad	7
Índice de reincorporación al trabajo por licencia por maternidad	50%
Índice de reincorporación al trabajo por licencia por paternidad	100%
El 50% de las mujeres que no se reincorporaron de su licencia por maternidad fue debido a que al 31.12.2012 no habían finalizado la misma.	

5.4.2 Reconocimiento de la representatividad sindical en los centros de trabajo

Velamos por la libertad de asociación internamente de acuerdo a la legislación vigente en la Argentina y a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, canalizada a través de representantes sindicales elegidos directa o indirectamente por los empleados. Asimismo, los acuerdos entre empresa y sindicato se formalizan a través de los Convenios Colectivos de Trabajo, en los cuales se establece el tiempo de preaviso respecto a eventuales cambios organizativos de la compañía.

Durante 2012 el número de representantes sindicales ascendió a 19 personas. Además, no hubo cambios significativos durante el período sobre los convenios colectivos; únicamente se modificaron las escalas salariales en virtud de las negociaciones colectivas.

Porcentaje de empleados de la plantilla sindicalizados			
	2012	2011	2010
STIGAS	22,52%	23,03%	21,80%
APJGAS	26,99%	28,02%	28,20%
UPS	0,19%	0,38%	0,38%
Convenios Colectivos de Trabajo (en %)			
Gas Natural Fenosa (i)	27,38%	27,45%	28,01%
Personal representado	72,62%	72,55%	71,99%

(i) Corresponde a personal sin representación.

5.4.3 Política retributiva y servicios adaptados a las necesidades de los empleados

Nuestra política retributiva se basa en los principios de igualdad en el ámbito interno y competitividad desde el punto de vista del mercado. Los rangos salariales están relacionadas con las distintas situaciones salariales de la compañía, tales como:

- **Personal de convenio**
 - **Personal de convenio:** las retribuciones se establecen en función del grupo y subgrupo profesional, tal como lo señalan los convenios vigentes.
 - **Personal de convenio más plus:** está incluido en el ámbito del Convenio Colectivo de Trabajo vigente y tiene además un plus salarial por las tareas especiales que realiza.
- **Personal excluido de convenio:** grupo de personas 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 específicos. Estos cuentan con la retribución variable que responde al cumplimiento de objetivos.



Retribución	2012	2011	2010
Relación entre el salario más alto y el más bajo (i)	11,75	13,30	13,37
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local	2,84	2,24	2,34

(i) El salario más alto es 11,75 veces superior al más bajo.

Estructura Retributiva	2012	2011	2010
% personal con parte de su retribución fijada en base a objetivos	27,38	24,37	22,70

- Horario flexible para las áreas cuya operación lo permite.
- Taller de orientación vocacional para hijos de empleados.
- Pasantías de verano para hijos de empleados.
- Reintegros jardines maternales.
- Mejoras de prestaciones médicas.
- Horario de verano.

Por otro lado, brindamos beneficios a nuestros empleados en función de sus puestos de trabajo, para mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Algunos de estos son:

- Gimnasio.
- Provisión de útiles escolares.
- Seguro colectivo de vida optativo y de sepelio.
- Reintegros en jardines maternales.
- 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.

5.4.4 Impulso de políticas de flexibilidad entre los empleados

Entre las acciones impulsadas en 2012 para fomentar el equilibrio en de vida personal y profesional, aumentando la calidad de vida de nuestros empleados, se destacan:

5.4.5 Oportunidades de desarrollo profesional

A través de las herramientas de Matriz de Talento y el Cuadro de Reemplazo, fomentamos el desarrollo profesional de nuestros empleados. Además, realizamos entrevistas con los directores con el fin de conformar Planes de Desarrollo mediante acciones concretas de formación.

Para los empleados incluidos en convenio, contamos con un Programa de Desarrollo Profesional, mientras que para los empleados fuera de convenio desarrollamos un modelo de Dirección por Objetivos (DPO) y una Evaluación de Desempeño. Ambos programas tienen como objetivo favorecer la movilidad y promover la cobertura de vacantes a través de la promoción interna, y permiten evaluar al 100% del personal mediante herramientas destinadas a facilitar el desarrollo profesional.

En 2012 se continuó implementando el procedimiento de movilidad interna internacional de acuerdo a los lineamientos del Grupo, cuyo objetivo es impulsar el movimiento de las personas de la compañía con un sistema ágil que minimice los periodos vacantes y que permita la adecuación persona-puesto. Como resultado, se obtuvieron 43 movimientos internos, 24 vacantes resueltas, ocho hombres promocionados y 5 mujeres promocionadas.

En cuanto a la Gestión de Talento, durante 2012 se implementó la Evaluación 360° para los miembros del Comité de Dirección, se realizaron reuniones de devolución a cada colaborador y se elaboraron los Planes de Desarrollo Individual (PDI). Por otro lado, 16 empleados participaron del Programa Gestión Comercial Excelente, cuyos módulos "Liderazgo, Segmentación de Clientes y Trabajo en Equipo" tuvieron una extensión de 21 horas de formación.

Indicadores de carrera profesional	2012			2011	2010
	Mujeres	Hombres	Total		
Personas incorporadas al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	50	79	129	98	89
Personas promocionadas	5	8	13	6	12
% Plantilla promocionada	0,92%	1,48%	2,40	1,09	2,15

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

En 2012, continuamos impulsando la “Universidad Virtual”, una plataforma *on-line* que permite a los empleados acceder a diversos contenidos, intercambiar opiniones y trabajar colaborativamente desde cualquier sitio. Además, la plataforma cuenta con moderadores de grupos con el fin de aprobar los contenidos propuestos por los empleados. Los índices de penetración y visita a los recursos superaron los objetivos fijados del año. De esta manera, se desarrolló el plan de formación dentro de los lineamientos de la Universidad Corporativa, implementando actividades de capacitación, de manera presencial y virtual, en la mayoría de las actividades formativas.



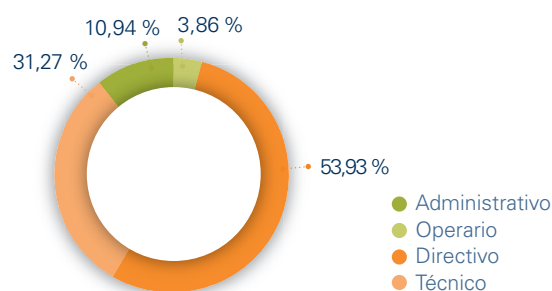
Programa	Objetivo y Acciones implementadas	Participantes
Programa Comercial	Alineado con la Universidad Corporativa, continuó con el propósito de responder a necesidades concretas del área, en cuanto al desarrollo de sus gestores comerciales y técnicos. Se abordaron módulos de Negociación, Planificación de Ventas y Segmentación de Clientes.	16
Programa de formación en idiomas para mandos Directivos	Formación en el idioma inglés y portugués.	16
Pasión por el Servicio	Mejora y optimización de los procesos, fortalecimiento del trabajo en equipo y la cultura interna del servicio hacia el cliente. Según la experiencia y unidad de los colaboradores asignados, se crearon cinco grupos de trabajo para la resolución de las principales reclamaciones de los clientes. Se llevó a cabo la primera charla informativa.	35
Sistema Integral de Gestión	Entrenamiento en el sistema que implica la verificación de procesos de la Compañía, según las normas ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001. Las seis jornadas se realizaron con instructores internos expertos en el tema.	45
Taller de Formación en Sistemas de Relaciones Laborales	Actividad constituida por un encuentro al mes, abordando diferentes temáticas de las relaciones laborales. Sus participantes fueron aquellos que tienen a cargo numerosos equipos de trabajo con una fuerte adhesión sindical.	26
Competencias personales	Por tercer año consecutivo se imparten los talleres de formación en competencias personales para la Recertificación de la Norma ISO 9001.	24
Gestión de Proyectos	Programa con temáticas tales como análisis y evaluación de proyectos, planificación, control y seguimiento.	23
Simulador de Negocio Energético	Orientado al desarrollo de habilidades para la toma de decisiones empresariales: producción, compra venta de energía, comercialización, RRHH, y finanzas.	16

Actividades de formación	2012	2011	2010
Cursos	191	338	162
Participantes	1.298	2.277	937
Horas/Hombre (i)	10.512	20.243	16.145
Participaciones por persona (ii)	2,52	4,37	1,80

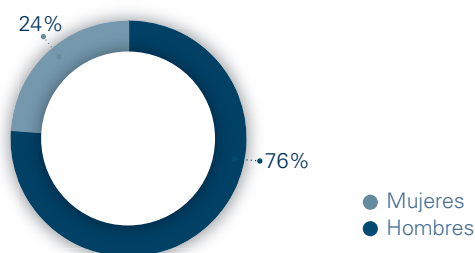
(i) Horas/hombre es igual al número de horas de capacitación (virtual y física) anual.

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

Horas/Hombre de capacitación desglosado por categoría de empleado en 2012



Participantes de actividades de formación por género



Capacitación en Derechos Humanos

A lo largo de 2012 continuamos concientizando acerca de la Política de Derechos Humanos de Gas Natural Fenosa. En este marco, realizamos iniciativas de formación acerca de estos temas por módulos, basado en casos prácticos en donde se expuso de forma sencilla los compromisos asumidos. Asimismo, se realizó una evaluación sobre la capacitación. En total, se destinaron 228 horas a capacitación sobre Derechos Humanos.

5.4.7 Canales para la gestión de conocimiento y mecanismos de comunicación

A lo largo de 2012 continuamos desarrollando herramientas de comunicación con nuestros colaboradores, potenciando un proceso de diálogo cercano, directo y claro.

- **NaturalNet:** intranet de la compañía, principal herramienta de comunicación con los empleados.
- **"Nuestra Energía":** portal interno a nivel corporativo con foco exclusivo en los aspectos de estructura, sistemas y procesos de la compañía.
- **Boletín DirCom:** publicado de forma bimestral, comunica las principales actividades de comunicación que se gestionan en los distintos países que tiene presencia el Grupo.
- **Revista Natural:** presenta la información de la empresa vinculada al negocio de forma trimestral.
- **Mail Desarrollorh:** casilla para realizar la comunicación de búsquedas internas, invitaciones a cursos, entre otros.
- **Comunicados al personal:** informes enviados por correo electrónico, sobre temas de relaciones laborales y desarrollo de Recursos Humanos.
- **Carteleras:** afiches y piezas en banners para difundir las principales iniciativas y noticias de la empresa.

Programa 20 años de Gas Natural Fenosa



Llevando energía a tu vida

En el marco del aniversario de los 20 años de Gas Natural Fenosa, desarrollamos e implementamos este programa con el objetivo de que los colaboradores puedan conocer

el negocio en el cual la compañía opera y sus procesos. En este marco, se constituyó una sección en la plataforma de la Universidad Virtual, siendo el principal medio de comunicación entre los empleados y las actividades propuestas por el Programa. Las acciones desarrolladas incluyeron un concurso fotográfico, colectas solidarias, notas a los empleados, la publicación de fotos del brindis de fin de año, entre otras. Las sesiones presenciales como "Jornadas de Transversalidad", taller de Mandos Medios y Talleres de Valores, se implementarán durante 2013.

5.5 Seguridad y salud

En Gas Natural Fenosa protegemos la salud y el bienestar de nuestros empleados y terceros, y 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 y la salud son una responsabilidad no delegable, que a través de un compromiso visible es liderada por la alta dirección y asumida de forma proactiva e integrada por toda la organización, así como por nuestros proveedores y empresas colaboradoras.
- Establecer la seguridad y la salud como una responsabilidad individual que condiciona el empleo de los trabajadores de Gas Natural Fenosa, así como la actividad de sus empresas colaboradoras.
- Velar por que cualquier situación potencial de riesgo que pudiera afectar a los trabajadores, clientes, público y a la seguridad de las instalaciones sea notificada, evaluada y gestionada de un modo apropiado.
- Establecer el aprendizaje como motor del cambio hacia la cultura de la seguridad, mediante la formación continua, el análisis de accidentes e incidentes y la difusión de las lecciones aprendidas.
- Integrar criterios de seguridad y salud exigentes en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, instalaciones, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores y empresas colaboradoras, cuyo incumplimiento condicione el inicio o la continuidad de la actividad.
- Proporcionar los recursos y medios necesarios que posibiliten el cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos en cada momento.

Desafíos 2012	Grado de Cumplimiento	Desafíos 2013
Desarrollar dos nuevas campañas de prevención de salud.	● Ver sección 5.5.6 "Salud Laboral"	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar una campaña de Nutrición y Buena Alimentación con foco en la prevalencia de salud de nuestro personal.
Lograr un avance del 50% en la implementación del Sistema de Gestión Integrado.	● Ver sección 5.5.1 "Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable"	<ul style="list-style-type: none"> • Participar activamente en la implementación del sistema integrado de gestión. • Implementar los requerimientos corporativos en materia de prevención de riesgos. • Tener un registro de siniestralidad laboral de contratistas.

5.5.1 Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable

Considerando a la prevención y la seguridad laboral como una responsabilidad de todos los que formamos parte de Gas Natural Fenosa, trabajamos en alcanzar los más exigentes estándares en seguridad industria y prevención de riesgos laborales. Durante 2012 se logró el avance del 50% en la implementación del Sistema de Gestión Integrado, habiendo impulsado las siguientes iniciativas:

- Realización de estudios y adecuaciones ergonómicas de tres puestos de trabajo técnico administrativo.
- Plan de mantenimiento tendiente a mejorar y mantener las instalaciones de acceso de las plantas reguladoras.
- Realización de un programa de seguridad para obras.
- Relevamiento de riesgos de trabajo de tres de los procesos más importantes de la operación técnica, en forma conjunta con los sectores involucrados y se presentaron los resultados y el mapa de riesgos de los mismos.
- Realización de una auditoria 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 Seguridad.

5.5.2 Actividad preventiva

Consideramos a la evaluación de riesgos laborales como fundamental para garantizar la seguridad y salud en el trabajo. Es por ello que buscamos convertirla como un elemento motor de la gestión preventiva.

Entre las actuaciones preventivas desarrolladas durante 2012, se destacan por su relevancia:

- Relevamientos de riesgos de los procesos operativos más riesgosos.
- Relevamiento de riesgo de agentes de enfermedades profesionales.
- Estudio y certificación de equipos de izaje.
- Estudio e Inscripción ante autoridades de equipos sometidos a presión.
- Mantenimiento de accesos de instalaciones de regulación de presión.

5.5.3 Formación e información

Gas Natural Fenosa contempla la información y la formación como pilares básicos para la mejora continua. En este marco, sensibiliza tanto a los mandos medios como al personal operativo sobre estos temas. En 2012, se realizaron cursos relacionados con la implementación del plan Integrado de Gestión y con la formación en materia de relevamiento de riesgos. Asimismo, se llevó a cabo un simulacro de evacuación en la Planta Peak Shaving.

Taller de Prevención y Salud en la Mujer

Con motivo del lanzamiento del Programa Calidad de Vida, se llevó a cabo la primera actividad "Promoción y Prevención de la Salud en la Mujer". El objetivo fue brindar un panorama del abordaje psicosocial actual de la mujer, concientizando a la población femenina acerca de la importancia de los controles ginecológicos de rutina para la prevención de enfermedades y promoción de la salud. Participaron del taller 15 colaboradoras, con una duración de dos horas y media.

5.5.4 Monitorización continua y registro de datos

A lo largo del año se realizaron seguimientos estadísticos mensuales sobre índices de salud y seguridad laboral. Si bien se mantuvieron en valores muy bajos, en el mes de noviembre se reportaron cuatro accidentes. Respecto a los planes de baja de siniestralidad laboral, la empresa trabajó en la causalidad del año anterior, donde tuvo buenos resultados en cuanto a quemaduras y cortes, no así en temas de seguridad vial que a pesar de las acciones realizadas en concientización los accidentes se continuaron produciendo.

Índices de Salud y Seguridad Laboral	2012			2011	2010
	Hombres	Mujeres	Total		
Tasa de ausentismo (i)	28,05	12,60	40,65	42,65	41,44
Indicadores de siniestralidad					
Nº de accidentes con baja (ii)	8	2	10	9	14
Días perdidos por accidente laboral (ii)	126	16	142	352	456
Duración media de la baja (iii)	15,75	8	14,20	39,11	32,57
Nº de víctimas mortales	0	0	0	0	0
Índice de incidencia (iv)	15,50	3,88	19,38	16,99	26,26
Índice de frecuencia (v)	8	1,99	9,99	8,63	13,40
Índice de gravedad (vi)	0,12	0,02	0,14	0,34	0,44
Índice de Salud					
Días perdidos por enfermedad	3.334	1.538	4.872	5.083	4.489
Días perdidos por enfermedad/hombre	6,46	2,98	9,44	9,60	8,43

(i) Incluye accidentes de trabajo "in itinere" (trayecto de ida y vuelta del trabajo cubierto por la aseguradora de riesgos de la Empresa) y enfermedades inculpables. La tasa expresa la cantidad de horas perdidas, por los motivos expuestos, cada 1000 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) Cantidad de días perdidos dividido por cantidad de accidentes.

(iv) Cantidad de accidentes con baja por cada mil trabajadores. Calculado como Nº de accidentes con baja/cantidad de trabajadores promedio * 1000.

No incluye accidentes "in itinere".

(v) 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 * 1000.000. No incluye accidentes "in itinere".

(vi) 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 * 1000 (no incluyen los días perdidos por accidentes "in itinere").

5.5.5 Participación de los representantes de los trabajadores

Los representantes de los colaboradores ejercen la función clave de comunicación entre los empleados y la dirección de la compañía. Las comisiones y departamentos que poseen una vinculación directa con temas referentes a la salud y seguridad de los trabajadores son:

72,62% de empleados cubiertos por los
comités de higiene y seguridad

- El Servicio de Medicina y Seguridad Laboral, pertenecientes 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).

5.5.6 Salud laboral

El servicio de Medicina de la Sociedad continuó durante 2012 con un exhaustivo cumplimiento del Programa de Calidad de Vida. Éste es una herramienta dinámica de gestión que permite determinar el estado de salud y estilo de vida de nuestra organización, planificar acciones correctivas, monitorear los avances, acompañar los cambios y evaluar los resultados obtenidos.

El programa se desarrolló a través de varias campañas, entre las cuales se destacan dos tipos de evaluaciones médicas:

- **Exámenes médicos en salud:** se cumplió con lo establecido en la Resolución 37/2010 de la ART referida a los exámenes médicos de salud incluidos en el sistema de riesgo del trabajo. Asimismo, se puso especial interés en la detección precoz de afecciones producidas por agentes de riesgo a los cuales el trabajador se encuentre expuesto con motivo de sus tareas, con el fin de evitar el desarrollo de enfermedades profesionales. 156 personas fueron alcanzadas por estos exámenes.
- **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. EN 2012 165 personas realizaron este examen.

62,57% participantes del Programa de Calidad de Vida
321 empleados participantes en revisiones anuales médicas

A lo largo del año se continuó desarrollando programas de prevención para nuestros empleados. Además, se llevaron a cabo dos nuevas campañas de prevención:

- Campaña de prevención de la Osteopenia y Osteoporosis.
- Campaña de prevención de las enfermedades del colon.

En 2012 se realizaron 4.481 consultas y visitas médicas a domicilio, y 500 reconocimientos médicos dados por nuevos ingresos, exámenes periodos y por ausencia prolongada.

Cantidad de personas participantes en programas de prevención	2012	2011
Prevención de factores de riesgo cardiovascular	321	352
Diabetes	321	352
Dislipemias	321	352
Cáncer de próstata	160	167
Obesidad	321	352
Hipertensión arterial y Semana de la Hipertensión	321	420
Prevención de hipoacusias	146	-
Prevención de enfermedades del colon	276	-
Osteopenias	45	-
Total de participaciones (i)	2.232	1.995

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

5.5.7 Medidas para garantizar la seguridad entre terceros

Respecto a la seguridad de las instalaciones, Gas Natural Fenosa cumple y hace cumplir los requerimientos que emanan de las normas regulatorias y que en su gran mayoría contienen procedimientos y especificaciones técnicas basadas en el manejo seguro del gas. Además, contamos con procedimientos para asegurar que las instalaciones de la red no sean dañadas por acciones de terceros o por la corrosión, acciones que minimizan los escapes de gas a medio ambiente, disminuyendo los impactos en la comunidad y el medio ambiente.

5.6 Compromiso con la sociedad

En Gas Natural Fenosa nos comprometemos con la generación de valor para toda la sociedad en la que operamos, velando por su riqueza, bienestar y desarrollo. Trabajamos en conjunto con organizaciones no gubernamentales, la comunidad local y otros agentes sociales para cumplir nuestros objetivos.



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.

Desafíos 2012	Grado de Cumplimiento	Desafíos 2013
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).	● Ver sección 5.6.1 "Principios estratégicos de la acción social"	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar el Programa Proyectando tu Futuro destinado a brindar ayuda económica a los hijos de empleados que se encuentren iniciando sus estudios universitarios / terciarios.
Continuar con la difusión externa del Newsletter y ampliar la base de distribución incluyendo a los clientes de la compañía.	● Ver sección 5.6.1 "Principios estratégicos de la acción social"	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un nuevo taller de Aula Fundación Gas Natural Fenosa en el Barrio Las Flores, Partido de Vicente López.
Dar cumplimiento a los lineamientos de Programas de Innovación Social, Patrocinios y Mecenazgos establecidos por COIL Acción Social para ser aplicados a nivel Latinoamérica.	● Ver sección 5.6.1 "Principios estratégicos de la acción social"	<ul style="list-style-type: none"> • Maximizar la cantidad de niños y adultos alcanzados por el Programa Uso Responsable a partir de la implementación de la versión online de esta iniciativa.
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.	● Ver sección 5.6.1 "Principios estratégicos de la acción social"	
Iniciar la campaña de reciclado de tapitas en conjunto con la Fundación Garrahan	● Ver sección 5.6.4 "Programas de Acción ambiental"	

5.6.1 Principios estratégicos de la acción social

El Centro Operativo Integrado Latinoamérica (COIL) Acción Social tiene como objetivo brindar lineamientos a ser aplicados por las filiales del Grupo en Latinoamérica, estableciendo Pilares Estratégicos a los cuales deben ir dirigidos los esfuerzos de los países. Estos son: Cadena de Valor; Uso Responsable y Familias del Personal. Para cada uno de estos pilares, se diseñaron Programas Modelo los cuales tienen como finalidad los siguientes objetivos:

- **Cadena de Valor:** 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. Dentro de este pilar estratégico se diseñó el Programa Valor para Proveedores.
- **Uso Responsable:** Proyectos que promuevan la seguridad y el uso eficiente tanto del gas como de la electricidad entre los clientes y la sociedad en general.

Dentro de este pilar se diseñaron los Programas Uso Responsable del Gas versión niños y adultos y Uso Responsable de la Electricidad versión niños y adultos.

- **Familias del personal:** Proyectos que promuevan los estudios y la inserción laboral de los hijos y familias del personal. Dentro de este pilar se enmarca el Programa Formación para Liderar y Vocación Natural.

Estos programas fueron implementados en toda la región durante 2012 y para 2013 se prevé profundizar el alcance de estas iniciativas. Asimismo se estima implantar nuevos programas del pilar estratégico Familias del Personal. Más del 80% del presupuesto destinado a programas de Innovación Social fue destinado a los programas diseñados por COIL Acción Social.



Por otro lado, se realizaron seis *Newsletter* de responsabilidad corporativa a nuestros principales grupos de interés, llegando a más de 1.500 envíos.

Cuadro de indicadores de comunidad	2012	2011
Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social (en pesos) (i)	\$ 1.524.780,59	\$ 1.313.588,48
• Fundación Gas Natural Fenosa	\$ 555.748,64	\$ 482.269,52
• Gas Natural Fenosa	\$ 969.031,95	\$ 831.318,96

(i) Del valor total, \$ 1.035.904,25 corresponden a actividades con impacto directo en la comunidad (Programa Uso Responsable, Valor para Proveedores, Formación para Liderar, Programas de la Fundación Gas Natural Fenosa y Patrocinios y Mecenazgos). El importe restante refiere a la promoción institucional de la responsabilidad corporativa y a la comunicación de dichas actividades.

Evaluación de nuestros impactos en la comunidad

Buscamos evaluar los riesgos e impactos que generamos sobre las comunidades en las que nos desarrollamos.

En el marco del Programa Modelo Inclusivo de Gasificación Integral, evaluamos detalladamente cuáles son los barrios con dificultades económicas que les impide acceder al gas natural, analizamos las posibilidades de extensión de red en dichas zonas en conjunto con otras ONGs, como ser Fundación Pro Vivienda.

En tanto, respecto al Programa Uso Responsable, investigamos cuáles son los barrios que necesitan recibir este tipo de charlas. Esta evaluación se realiza en función de si es un barrio recientemente gasificado o una zona que realiza muchas consultas mediante nuestros canales habituales de consultas.

Asimismo, las autoridades municipales son un canal para conocer las necesidades de las comunidades dónde estamos presentes. En este sentido, los acuerdos de colaboración que Gas Natural Fenosa firma con los intendentes de los

distintos partidos, nos permite llevar nuestras capacitaciones en aquellas zonas que requieren información sobre el Uso Responsable, seguro y eficiente, de este recurso no renovable.

Por último, el Ente Nacional de Regulación del Gas también nos solicita nuestra intervención para brindar capacitaciones sobre prevención de accidentes por inhalación de monóxido. El ENARGAS realiza un relevamiento previo para conocer cuáles son las regiones más vulnerables a estos temas y es allí donde nosotros acompañamos la iniciativa del Ente de prevención de accidentes.

Finalmente, a través del Programa Emprendedores Sociales, acompañamos a fundaciones y ONGs que son propuestas por nuestros colaboradores para llevar a cabo iniciativas en las comunidades en las cuales están insertas. En este sentido, los colaboradores proponen a dicha institución, las cuales deben realizar un análisis previo del impacto que tendrá en la comunidad el proyecto propuesto.

5.6.2 Apoyo a la educación

Lanzamiento Programa Uso Responsable del Gas – Versión niños

Durante 2012 se dejó de implementar el Programa “El Gas en la Escuela” para comenzar con los programas globales aplicados en todo Latinoamérica. En este sentido, dicha iniciativa fue reemplazada por el Programa Uso Responsable del Gas versión niños.

Este Programa está destinado a niños de entre 8 y 11 años y durante 2012 se implementó principalmente en establecimientos educativos de la zona de concesión de la compañía. Su objetivo es que los niños aprendan consejos de seguridad y uso eficiente de este recurso no renovable de una forma divertida, y es por ello que las charlas son brindadas por dos de los personajes de la Familia Natural, Guille y Mariluz.

Como complemento de las charlas, se entregó en el establecimiento educativo material didáctico para que puedan continuar profundizando sobre los contenidos de los talleres, folletos, afiches, stickers e imanes con los consejos aprendidos durante la jornada.

Entre otras de las novedades de 2012 se encuentran la implementación de la nueva imagen del Programas, adoptando a la Familia Natural para comunicar los contenidos de estos Programas destinados a promover el uso eficiente y seguro del Gas Natural. Esta nueva imagen, común en todo Latinoamérica, nos permite lograr una mayor visibilidad en la región e incrementar la reputación y reconocimiento de la marca Gas Natural Fenosa en Latinoamérica. Mediante la aplicación de estos programas comunes en todos los países, proponemos que Gas Natural Fenosa sea identificada como sinónimo de buenas prácticas de responsabilidad corporativa.

Entre las acciones llevadas a cabo en el marco de este Programa durante 2012, se destacan:

uso responsable del gas

energía para crecer



- **Acción con los empleados:** se desarrolló una charla de Uso Responsable para los hijos de nuestros colaboradores. Los niños, acompañados por padres y familiar, participaron de una jornada juntos a dos personajes de la Familia Natural y aprendieron, de forma divertida, los consejos de uso seguro y eficiente del gas natural.
- **Convenio con la Municipalidad de San Isidro:** en el marco del convenio firmado con dicha Municipalidad se brindaron cuatro charlas en dos establecimientos educativos de dicho partido. En las mismas se contó con la presencia de la Directora de Educación de la Comuna, María de los Angeles Broggi, en representación del Municipio.

Programa Uso Responsable	Total desde inicio	2012	2011
Cantidad de alumnos	149.426	10.235	9.108
Cantidad de docentes	9.758	435	368
Cantidad de escuelas	1.767	35	35
Costo del Programa	\$1.871.238,16	\$158.989,97	\$153.263,19 (i)

(i) Incluye Programa Uso Responsable del Gas versión adultos.

Lanzamiento del Programa Formación para Liderar

En 2012 llevamos a cabo el programa Formación para Liderar, cuyo objetivo es becar a los hijos de nuestros colaboradores en Latinoamérica para que realicen un curso de formación en la Universidad Corporativa de Puente Nuevo, Ávila, España.

En su primera edición, se postularon a esta iniciativa 60 jóvenes de toda la región siendo becados un total de 19 estudiantes, 2 jóvenes en representación de Argentina, quienes viajaron a España, a la sede de la Universidad Corporativa en el mes de noviembre.

El programa de capacitación, diseñado en conjunto con la Universidad Pompeu Fabra, contó con clases magistrales de docentes especializados en liderazgo y gestión, a través de dinámicas de trabajo en equipo a cargo de expertos en el tema.

Asimismo, los jóvenes realizaron visitas culturales en la Ciudad de Madrid, destacándose entre los puntos visitados el Museo del Prado, el Palacio Real, la Plaza Mayor y el Estadio Bernabéu.

Como complemento de la capacitación, los jóvenes realizaron una visita corporativa al Edificio de Gas Natural Fenosa en Madrid para mantener reuniones con distintos directivos de la compañía.

El resultado de esta experiencia fue sumamente positivo. Los becados, que en su mayoría era la primera vez que viajaban fuera de su país, vivieron la experiencia de compartir 10 días con pares de otros países, lo cual significó un aprendizaje no solo en lo académico y profesional, sino también en lo personal.

Campaña prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono

Continuando con la promoción del uso seguro del gas natural, en 2012 se organizaron dos jornadas de "Prevención de Accidentes por Inhalación de Monóxido de Carbono" en los partidos de Campana y Luján. Dichos talleres, organizados en conjunto con el Ente Nacional de Regulación del Gas (ENARGAS) y con la Asociación Distribuidores de Gas (ADIGAS), estuvieron orientados a informar a los usuarios y representantes de las organizaciones sociales sobre las medidas de prevención que pueden tomarse para evitar accidentes por inhalación de monóxido de carbono.

El fin de esta iniciativa es prevenir y recordar que todas las intoxicaciones por inhalación de monóxido de carbono pueden evitarse. La prevención reduce los riesgos de accidentes al informar sobre el correcto uso de los artefactos de gas y advertir sobre los posibles riesgos de una utilización inadecuada.

Por otro lado, como todos los años, se realizó el envío de folletos y piezas gráficas con el fin de informar sobre la importancia de seguir consejos de seguridad y cumplir con las normas para la instalación de artefactos a gas, contribuyendo a evitar accidentes. El envío de información se realizó a los inspectores de los 10 distritos escolares correspondientes a la zona de distribución de la compañía y a la Directora de Educación Gral. De

Educación Básica y al Director de Educación de Gestión Privada de la Provincia de Buenos Aires. Asimismo se envió material informativo a los cuarteles y destacamento de bomberos y 30 departamentos de Defensa Civil.

Campaña en las redes sociales "Viví sin monóxido y Consumí Responsablemente"

Durante 2012, se continuó utilizando los canales de comunicación *on-line* para transmitir a más de 50 mil personas consejos acerca del uso responsable del gas natural e información para prevenir accidentes. El sitio "Viví sin Monóxido", tanto como sus redes sociales: Facebook, Twitter y el canal en YouTube, continuaron generando visitas durante este año, logrando así concientizar a más personas sobre cómo utilizar correctamente el gas natural y de las medidas de seguridad necesarias para evitar accidentes por monóxido de carbono.

Además de ello, a partir del mes de septiembre, y siguiendo los lineamientos del Grupo, se crearon las cuentas oficiales de Gas Natural Fenosa en las redes sociales. En sólo tres meses, se obtuvieron más de mil fans en Facebook y más de cien seguidores en Twitter, que recibieron a diario consejos para el consumo responsable del gas natural, medidas de seguridad para evitar accidentes por monóxido de carbono y diferentes consejos sustentables para el cuidado del medioambiente.

Viví Sin Monóxido y Consumí Responsablemente el Gas Natural

- 53.300 seguidores en Facebook
- Más de 8.900 reproducciones en Youtube
- 600 seguidores en Twitter

Gas Natural Fenosa en las Redes Sociales:

- 1.000 seguidores en Facebook
- 243 reproducciones en Youtube
- 40 seguidores en Twitter

Programa Consumo Responsable

En 2012, se adoptó la nueva imagen y modalidad del Programa Uso Responsable versión adultos que se implementa a nivel Latinoamérica. En este sentido, se dictaron 24 talleres en los cuales participaron 995 personas con el objetivo de concientizar sobre el uso eficiente y seguro del gas natural e informar sobre los derechos y obligaciones de los clientes.

Las localidades donde se dictaron las charlas fueron: Villa Bosch, Caseros, Gral. San Martín; San Fernando; Tigre; Malvinas Argentinas; San Isidro; Vicente López; San Andrés.

Se destacó la acción llevada a cabo en la cadena de supermercados Carrefour, en donde se realizó una charla de concientización sobre el uso seguro y eficiente del gas natural en su sucursal de Vicente López. Asimismo se entregó material didáctico a los clientes de la tienda con el fin de promover y difundir el Uso Responsable. Además, se realizaron charlas en Centros de Jubilados y Pensionados, considerados un público que debe capacitarse en temas de prevención y seguridad para prevenir accidentes por monóxido de carbono.

Desde el inicio del Programa de Consumo Responsable en 2009, se realizaron más de 64 talleres; capacitando a un total 2.300 personas.

Colecta 20 días solidarios

Con motivo de los 20 años de la compañía en la Argentina, se llevó a cabo una colecta “20 días solidarios” en la cual se recolectaron juguetes, nuevos y usados, para ser entregados en el Hogar Los Querubines, del Partido de Vicente López, donde viven niños de 5 a 14 años.

5.6.3 Fomento de la riqueza cultural y promoción de la cultura

Dentro de los proyectos acompañados por Fundación Gas Natural Fenosa, se destaca el desempeño y evolución del proyecto “Cera MIA colectivo de arte y trabajo”, apoyado desde hace dos años por el Programa Emprendedores Sociales.

Como destinatarios, el proyecto apoya a 15 mujeres del barrio Las Flores de Vicente Lopez, quienes gracias a este proyecto aprendieron un oficio que les permitió generar una salida laboral. Además, gracias al aporte de la Fundación, Cera MIA logró comprar el torno de cuchilla para la producción en serie lo que permitió realizar un cambio en la escala del proyecto. Como resultado, Cera MIA ingresó en la producción como una pequeña fábrica de cerámica. (Para más información de este proyecto ver el recuadro “Programa Emprendedores Sociales”)

Para continuar apoyando esta iniciativa, la compañía compró productos diseñados y elaborados por los alumnos de este taller. En este sentido, con motivo del brindis de los 20 años de la compañía en Argentina, regalamos a los colaboradores 500 plantitas adquiridas a este taller.



de todos para todos
sumando manos

Programa Aula Fundación Gas Natural Fenosa

Este programa busca brindar a las 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.

- **Taller de artesanías en papel:** durante el mes de marzo se retomó la actividad de este Taller a cargo de la profesora Muchi Pérez. Dicho taller se dicta en la Cooperativa La Juanita, dos veces al mes y como es habitual tuvo una gran aceptación en el barrio. En 2012 se creó un taller



paralelo con el fin ejercitar lo aprendido en las clases de la Profesora Pérez. Asimismo, se creó un taller para niños para poder satisfacer una demanda creciente en el barrio. Durante 2012 participaron del taller un total de 64 mujeres y niños.

- **Taller de alfabetización digital:** en 2012 continuaron los talleres de Alfabetización Digital en la Escuela de Artes y Oficios, Manos de Nazaret del Barrio Almafuerte, tres veces por semana. Cada vez son más personas las que quieren instruirse en esta área, debido a que es fundamental para el mejor desarrollo laboral y de aprendizaje en estos tiempos en que la tecnología y la comunicación están a la vanguardia. Participaron de este curso más de 30 personas de distintas edades, quienes en el mes de diciembre recibieron un certificado por la realización de esta capacitación.
- **Taller de iniciación a la práctica en electricidad:** participaron activamente de los encuentros 12 alumnos quienes se mostraron muy interesados en las temáticas abordadas dado que los temas tratados en las clases son fundamentales para el crecimiento personal y educativo de los alumnos. El objetivo principal del taller

es fortalecer a las personas del barrio interesadas en adquirir conocimientos sobre oficios, transfiriéndoles herramientas para mejorar su posible desempeño laboral. Los alumnos que actualmente participan del curso tienen un promedio de edad de entre 16 y 22 años, lo cual demuestra el interés por parte de los jóvenes del barrio de contar con un oficio para poder insertarse en el mercado laboral.

- **Programa “Los Narradores van a la Escuela”:** en 2012 se discontinuó con este Programa. Esto se debió a que dicha iniciativa era llevada a cabo conjuntamente con la Municipalidad de San Fernando y dado que desde esta institución se dejó de realizar esta práctica, no se ha podido continuar con el Programa.

Los talleres en números	2012	2011	2010
Artesanías en papel (personas capacitadas)	64	70	52
Alfabetización digital (personas capacitadas)	32	60	36
Iniciación en electricidad (personas capacitadas)	12	20	19

Programa Emprendedores Sociales

Como todos los años, en el mes de marzo se lanzó la convocatoria para participar del Programa Emprendedores Sociales en el cual se presentaron 14 proyectos de los empleados de la compañía. Este Programa canaliza las inquietudes comunitarias de los que de manera voluntaria deciden ayudar a otros.

Los proyectos ganadores fueron:



Nombre del proyecto	Nombre del emprendedor	Organización aliada	Descripción del proyecto
Fortalecimiento de Talleres Sociales de Producción	Juan Sabatté	Fundación Sagrada Familia	Potenciar y estructurar los talleres de carpintería y herrería con el fin de aumentar la eficiencia y capacidad de producción.
Café Vespertino Acuarela's coffice	Marta Ibañez	Acuarela – Instituto de Educación Especial e Integración Escolar	Capacitar a estos jóvenes con necesidades educativas especiales para que puedan adquirir las capacidades y destrezas necesarias para una futura inserción laboral en dicho puesto.
Había una vez... muchos libros para leer	Sandra Skarek	Fundación Escolares	Impulsar la implementación de bibliotecas escolares en el ámbito rural a fin de favorecer el desarrollo de habilidades de lectura y de escritura de los alumnos y estimular su capacidad creadora.
Cera MIA colectivo de arte y trabajo	Nora Córdoba	ONG "De todos para todos"	Introducir nuevas herramientas y materiales que permitan realizar objetos jerarquizados para que sean introducidos en el mercado. Además busca que las mujeres aprendan a producir y comercializar sus trabajos como una herramienta de salida laboral.
Primera Infancia: Estimulación y Juego al aire libre	Karina Cicovin	Jardin Maternal N° 7 D.E: 6 Delfina Marull de Sardá	Acondicionar el espacio de juego para los más chicos, instalando una plaza blanda para que puedan tener un espacio recreativo.
Construyendo espacios lúdicos	Laura Vittorioso	Instituto Antonio Próvolo	Crear un espacio lúdico que estimule y favorezca la interacción con diferentes materiales para el desarrollo de la motricidad y el pensamiento. Construcción de una biblioteca institucional.

El resto de las iniciativas, por ser consideradas también de un gran aporte para la comunidad, recibieron una ayuda especial para poder materializarse.

En el mes de Julio se realizó el acto de Firma de Acuerdos de Colaboración del cual participaron Horacio Cristiani en representación de Fundación Gas Natural Fenosa, Bettina Llapur en representación de Gas Natural Fenosa y los Emprendedores Sociales de la Compañía acompañados por sus respectivas ONGs.

Como complemento a este Programa, se invitó a los proyectos ganadores a participar de una capacitación

con el fin de formarlos en la temática de presentación de proyectos para que puedan perfeccionarse. Asimismo, el curso tuvo como objetivo brindarles herramientas para que las diez organizaciones de la sociedad civil premiadas puedan diseñar su propio plan de comunicación y, a partir de este, acceder a nuevas fuentes de financiación.



Página web de Fundación Sagrada Familia
www.sagradafamilia.org.ar



Página web de Fundación Escolares
www.fundacionescolares.org.ar

Programa Primera Exportación

Este programa se destacó a lo largo del año por el aumento en las PyMEs que se acercaron al Programa para recibir asesoramiento con el objetivo de internacionalizar su empresa y, por otro lado, por la realización de diversos eventos de capacitación en Exportaciones y Marketing Internacional.

Con motivo de celebrar los 10 años de trayectoria del Programa, se editó el libro "10 años – Programa Primera Exportación" cuyo lanzamiento se realizó ante una rueda de prensa a la cual asistieron los principales medios especializados del país. *Para acceder al libro online entrar en el siguiente link: <http://www.primeralexportacion.com.ar/images/stories/pdfs/RevistaGasNaturalFenosa.pdf>*

Por otro lado, en el mes de noviembre se firmó el convenio de cooperación conjunta entre Fundación Gas Natural Fenosa a través de su Programa Primera Exportación y la Asociación de Importadores y Exportadores de la República Argentina (A.I.E.R.A.).

Premios y distinciones a nivel nacional e internacional en el marco del Programa

- **Segundo puesto en el International Business Leadership Awards:** luego de quedar como finalista de los International Business Leadership Awards de la Cámara de Comercio de Miami en la categoría "Corporate Social Responsibility", Primera Exportación obtuvo el segundo premio detrás del ganador que fue Discovery Networks Latin America.
- **Distinción al Director General de la Fundación Gas Natural Fenosa:** la Asociación de Consejeros y Agregados Comerciales y Económicos de la República Argentina (ACACE) distinguió al Director General de la Fundación Gas Natural Fenosa, Sr. Pedro-A Fábregas Vidal, por su apoyo al trabajo desarrollado en el marco del Programa Primera Exportación. La placa distintiva fue entregada por el Cónsul argentino en España, Don Felipe Alvarez de Toledo, durante el acto de clausura del viaje en el museo del Gas de la Fundación Gas Natural Fenosa situada en Sabadell.
- **Reconocimiento de la Asociación e Importadores y Exportadores de la República Argentina (AIERA):** el Lic. Daniel Solda, Presidente de AIERA, entregó a la Fundación Gas Natural de una plaqueta distintiva en reconocimiento al Programa Primera Exportación por el constante apoyo y asistencia a la PyME exportadora argentina.

Durante 2012 se continuó trabajando en la profundización de las tareas correspondientes a los tres pilares fundamentales del Programa: capacitación, asesoramiento y convenios de cooperación conjunta. En este marco, se alcanzaron los siguientes logros:

- **Más de 40.000 fueron los contactos generados con PyMEs por asesoramiento y capacitación desde el comienzo del Programa en el año 2001.**
- **Realización de 23 eventos de capacitación.**
- **Más de 1.500 empresarios capacitados, superando la barrera de los 25.000 empresarios PyME capacitados desde el inicio del Programa.**

Asimismo, durante el primer semestre del año se realizó la convocatoria y selección de los empresarios que realizaron el sexto viaje de Capacitación y Negocios a la ciudad de Barcelona, del 20 al 28 de septiembre. En esta edición, alrededor de 200 empresas se postularon, quedando seleccionados 20 empresarios PyMEs de distintos rubros para capacitarse durante una semana en el Barcelona School Of Management de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona y atender reuniones de negocios de acuerdo a su perfil.

Programa Primera Exportación	2001 a 2012
Cantidad de empresas asesoradas	16.089
Cantidad de empresas capacitadas	25.697
Cantidad de empresas que han realizado su primera exportación	1.249
Cantidad de empresarios becados para capacitarse en el Instituto de Educación Continua de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona	106
Suscriptores del sitio Web	12.952
Visitas al sitio www.primeralexportacion.com.ar	3.069.549

Programa de Primera Exportación	2012	2011
Asesoramiento		
Empresas asesoradas en forma personalizada, telefónica o vía mail.	3.506	2.326
Capacitación		
Seminarios realizados	23	33
Empresas capacitadas a través de nuestros cursos y seminarios	1.591	1.307
Empresas que exportaron por primera vez	173	140
Cantidad de visitas al sitio web www.primeralexportacion.com.ar	676.531	488.702



Ley de Mecenazgo

En el marco de la Ley de Mecenazgo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, se acompañaron seis proyectos con la finalidad de promover la Cultura.

Entre ellos, se destaca el aporte realizado a “Aventura con el auto mágico” el cual consiste en un taller didáctico para niños de preescolar y primaria en el cual se entrega un kit didáctico con un libro de cuentos y un auto de madera para armar. Este proyecto no solo contribuye a difundir y promover la lectura, revalorizando la importancia de los libros, sino que también permite fortalecer los lazos familiares y las relaciones personales y comunicacionales entre los adultos mayores y los niños.

5.6.4 Programas de Acción ambiental

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.

En 2012 se continuó con la iniciativa de reciclado de papel y se sumó la campaña de recolección de tapitas

plásticas con la Fundación. Gracias al apoyo de todos los colaboradores, se recolectaron casi 5.600 kilos de papel lo que representó casi 5.600 pesos que sirvieron para financiar algunas de las actividades de la Fundación Baccigalupo. Con respecto a la campaña de tapitas plásticas, en el primer año se recolectaron 227 kilos de tapitas, lo que equivale a 90.800 tapitas plásticas.



Página web de Fundación Baccigalupo
www.fundacionbaccigalupo.org

5.6.5 Auspicios

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

Desembolso en auspicios	2012 (i)	2011
Ambientales	\$ 345.655	\$417.320
Sociales	\$ 84.327	\$319.185
Culturales	\$25.100	\$29.412

(i) Del total, \$ 163.727 corresponden a auspicios de patrocinios y mecenazgos. El resto corresponde a pauta publicitaria con el fin de difundir el uso racional.

5.6.6 Compromiso institucional

Somos conscientes de nuestro rol como promotores de un desarrollo sustentable en la sociedad. En este sentido, canalizamos nuestro apoyo mediante la participación activa, junto a la Fundación Gas Natural Fenosa, en asociaciones empresariales, gubernamentales y ONGs que trabajan por este mismo objetivo.

Organizaciones de la Sociedad Civil

ONG de todos para todos; Fundación Sagrada Familia; Instituto de Educación Especial; Fundación Escolares; Instituto Próvolo, Asociación Cooperadora del Jardín Maternal Sardá; Fundación Plan Techos; Asociación Civil Gregorio Mendel; Escuela N° 1221 de Santiago del Estero; Jardín Maternal n° 979; ONG Jóvenes de Tierra Alta; Jardín de Infantes Bambi; Asociación el Arca de Noé; ONG Los Querubines; Obispado de San Isidro; Asociación Cooperadora del Hospital del Quemado; Red Pediátrica; Prevención en Salud AC, Asociación Cooperadora Hospital de niños, UNICEF, ALCHA, Hospital Muñiz, Graviad, Fundación Vida Silvestre, Nuevas Olimpíadas Especiales, Fundación Baccigalupo, Fundación Todavía Es Tiempo, Fundación San Andrés, Universidad Di Tella, Fundación Botines Solidarios, Fundación Collegium, Colegio de Todos Los Santos, Fundamind, Fundalam, Fundación Mundo Sano, Fundación Conin; Obra del Padre Bachi; Centro de Desarrollo Local Las Tuna; Fundación Pro Vivienda Social; Hábitat por la Humanidad; Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria; Foro Ecuménico; ComunicaRSE; Fundación Proyecto Padres; Acción Católica Argentina; Bomberos Voluntarios de San Isidro; Bomberos Voluntarios Vuelta de Rocha; 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, Centro de Implementación de Políticas Públicas para la equidad y el crecimiento (CIPPEC), Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA), Asociación de Distribuidores de Gas de la República Argentina (ADIGAS), Cámara Española de Comercio de la República Argentina (CECRA), Cámara Argentina de Comercio, Instituto Argentino del Petróleo y del Gas (IAPG), Centro de Educación al Consumidor (CEC), Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Organismos Gubernamentales, Consejo Nacional de la Mujer Indígena, Ministerio de trabajo, empleo y seguridad social, 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 Lopez, Dirección de Producción Limpia y Gestión Ambiental.

Fortaleciendo el programa de relacionamiento con los municipios

Durante 2012 se realizó la firma de un convenio entre Gas Natural Fenosa, representada por Horacio Cristiani, la Fundación ProVivienda, Naciones Unidas y el Intendente de Moreno con el fin de sellar un acuerdo de inversión para la extensión de la red de gas natural en dicho partido.

Asimismo, se firmó un convenio entre la compañía y el intendente de San Miguel, Joaquín de la Torre, con el fin de promover el uso racional del gas natural y la prevención de accidentes por monóxido.

En el marco del convenio firmado con la Municipalidad de San Isidro, se brindaron cuatro charlas del Programa Uso Responsable versión niños en dos establecimientos educativos de dicho partido. En ellas se contó con la presencia de la Directora de Educación de la Comuna, María de los Angeles Broggi, en representación del Municipio.

5.7 Integridad

En Gas Natural Fenosa contamos con políticas, procedimientos y herramientas implantadas que aseguran que nuestras actividades cumplan con las leyes, procedimientos y estándares, de carácter interno y externo, aplicables en todos nuestros ámbitos de operación.

Consideramos a la integridad como un valor incluido 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.

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 2012

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

Grado de Cumplimiento

● **Ver sección 5.7.2.** "Código ético" y **sección 5.4.6** "Formación para el desarrollo y la mejora de la actuación profesional"

Desafíos 2013

- Continuar difundiendo el Código de ética a través de distintos medios de Información.
- Realizar acciones de difusión en relación a la Política de Derechos Humanos y/o Código de ética.

5.7.1 Gobierno corporativo

El Gobierno en Gas Natural Fenosa se rige según los principios de eficacia y transparencia establecidos por las principales recomendaciones y estándares existentes. Enfocar la toma de decisiones según estos principios no solo favorece una gestión adecuada de las operaciones de la compañía y la mejora de su rentabilidad sino que, además, constituye una importante contribución al crecimiento sostenible del entorno que acoge sus actividades.

El Directorio de Gas Natural BAN S.A. conforme está expresado en sus Estatutos Sociales, es el máximo órgano de administración y representación de la Compañía y se compone de nueve directores y la misma cantidad de directores suplentes. Entre sus funciones aprueba las políticas y estrategias generales de la Sociedad. En particular, se encarga de aprobar el plan estratégico o de negocio, así como los objetivos de gestión y presupuestos anuales; las políticas de inversiones y financiación, de gobierno societario, de responsabilidad social empresarial, de control y gestión de riesgos, y toda otra que tenga por objeto el seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control y, el desarrollo de programas de entrenamiento continuo para directores y ejecutivos

gerenciales. En 2012, este órgano se reunió nueve veces, y se capacitó a sus miembros sobre temas vinculados a la gestión del negocio, al contexto económico, social y ambiental, y al marco político y regulatorio de la industria.



Composición del Directorio (al 31-12-12)

Directores Titulares	Directores Suplentes
Horacio Carlos Cristiani (Presidente)	Sergio R. Tarallo
Sergio Aranda Moreno (Vicepresidente)	José de Juan Saboya
Francesc Solbes	Jordi Grau Manzano
Carlos Miravent Pi	María Bettina Llapur
José María Sanfeliu Riera	Gustavo A. Martínez
Cristian Girard (independiente)	Marcela Constanza Sacavini (independiente)
Santiago López Alfaro (independiente)	Lisandro Cleri (independiente)
Julio P. Naveyra (independiente)	Amadeo Vázquez (independiente)
Dionisio Ángel (independiente)	Ernesto Rey (independiente)

Secretario del Directorio: Gabriel E. M. Wilkinson

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 y la misma cantidad de suplentes, en 2012 celebró cuatro reuniones.

Composición de la Comisión Fiscalizadora (al 31-12-12)

Síndicos Titulares	Síndicos Suplentes
Miguel A. M. Tesón	José Luis Zapata
Uriel O'Farrell	Daniel Calatrava
Fernando Borio	Fernando García Pullés
María Florencia Bin Astigarraga	Daniel Papariello
Gustavo Mazzoni	Ricardo Tonet

El Comité de Auditoría, integrado en su mayoría por directores independientes, está a cargo de las funciones vinculadas al buen gobierno corporativo. Entre ellas, se encuentra la 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. En 2012 este comité se reunió cinco veces.

Composición del Comité de Auditoría (al 31-12-12)

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



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. En 2012 se reunió cada dos semanas.

Dentro del Comité de Dirección, la empresa cuenta con un área específica que tiene a su cargo el análisis de mercado, la realización de encuestas y propone los montos que considera adecuados respecto a remuneraciones y política de beneficios. Además, 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.

Composición del Comité de Dirección (al 31-12-12)

Presidente: Horacio C. Cristiani

Económico Financiero: Sergio R. Tarallo

Recursos Humanos: Omar Payero

Comunicaciones y Relaciones Institucionales: María Bettina Llapur

Gestión de red: Martín Yañez

Operaciones: Gerardo Gómez

Servicios Jurídicos: Gabriel E. M. Wilkinson

Regulación y Compra de Energía: Jorge Niemetz

Comercial: Jordi Grau Manzano

Compras y Servicios Generales: Gustavo A. Martínez

Servicio al Cliente: Fabián Chamadoira

UIOT: Julio Quintana

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".

5.7.2 Código ético

El Código Ético, formulado y aprobado por el Consejo de Administración, constituye el instrumento fundamental de Gas Natural Fenosa para actuar de un modo íntegro, responsable y transparente. Es el documento que establece los principios que han de servir de guía en la actuación de los empleados de la compañía y determina los comportamientos esperados por parte de estos en cuestiones relacionadas con 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 otras. También define las pautas de relación entre los empleados y las empresas o entidades colaboradoras.

La importancia de garantizar este comportamiento ha hecho que la compañía esté llevando a cabo numerosas acciones de difusión y extensión del Código Ético a todo su ámbito de actividad. Desde 2005, año en el que se aprobó, el Código se ha ido renovando periódicamente para adaptarlo a las nuevas realidades a las que se enfrenta la compañía.

Gas Natural Fenosa cuenta, además, con un Modelo de Gestión del Código Ético, liderado por la Dirección de Auditoría Interna, cuyos objetivos son velar por su conocimiento, aplicación y cumplimiento. Este Modelo de Gestión cuenta con los siguientes componentes:

- El propio Código Ético.
- La Comisión del Código Ético. Presidida por el Director de Auditoría Interna con el fin de dotarla de objetividad e independencia es responsable de velar por la divulgación y el cumplimiento del código mediante la supervisión y control de los sistemas de salvaguarda. Cuenta con comisiones locales en los países de mayor actividad de la compañía.
- Sistemas de salvaguarda. Constituyen los mecanismos de la compañía para velar por la difusión y cumplimiento del Código Ético. Son los siguientes:
 - Canal de denuncias, a través del cual todos los empleados y proveedores pueden realizar consultas o notificar incumplimientos del código, de buena fe, de forma confidencial y sin temor a represalias.
 - Procedimiento de declaración anual, a través del cual todos los empleados declaran de forma recurrente que han leído, comprenden y cumplen el código.

- Curso online, formación sobre los aspectos incluidos en el código, de obligado cumplimiento para todos los empleados.

En la Argentina, la Comisión Local fue creada en el año 2006, y está integrada por directivos de cuatro áreas de la empresa: Auditoría Interna, Comunicaciones y Relaciones Institucionales, Recursos Humanos y Servicios Jurídicos. En el mes de octubre asumió como Presidente de la Comisión, el nuevo Director de Recursos Humanos, Omar Payero.

Entre las acciones de comunicación y capacitación realizadas en la Argentina en 2012 se destacan:

- **Lanzamiento del curso del Código Ético a través de la Intranet:** se promovió e incentivó a todos los empleados para que realicen un curso online de el Código Ético a través de la Intranet de la empresa y del Grupo. Los resultados de la formación online fueron ampliamente satisfactorios por cuanto concluyó y realizó el curso el 84%, un 3% informó haberlo realizado, pero por algún error en el sistema no apareció como aprobado; un 6% no lo pudo hacer por licencias sindicales o médicas y vacaciones y solo un 7% no lo concluyó.
- **Envío de la declaración del cumplimiento del Código Ético:** se envió esta declaración a todos los empleados de la compañía para que sea firmada. Para impulsar esta iniciativa, se envió por correo electrónico una carta del Gerente General Horacio Cristiani, destacando la importancia del cumplimiento del Código Ético de Gas Natural Fenosa.
- **Difusión en newsletter de responsabilidad corporativa:** se publicaron artículos relacionados a la ética y a la comunicación del Código.

Cabe también destacar que la Comisión Local no recibió ninguna notificación que pusiera en evidencia incidentes de Gas Natural Fenosa en Argentina relativos a cuestiones de explotación laboral o infantil, o con relación a los derechos de las comunidades locales o los derechos humanos.

En 2012 la Comisión Local celebró dos reuniones de trabajo. En dichas sesiones fueron analizadas, entre otros asuntos, las comunicaciones recibidas de los empleados y otros grupos de interés.

Lanzamiento del curso del Código Ético a través de la Universidad Corporativa

En el mes de Diciembre se lanzó el curso online “El Código Ético de Gas Natural Fenosa: nuestra manera de hacer las cosas” desde la Universidad Corporativa para el total de los empleados de Gas Natural Fenosa. El mismo tiene como propósito señalar a todas las personas de la compañía el comportamiento deseado dentro de la organización, es decir, lo que se espera de todos nosotros en nuestras relaciones con clientes, proveedores, el medio ambiente o la sociedad en su conjunto, en nuestro desempeño profesional día a día.

Este módulo formativo online se enmarca en las iniciativas impulsadas por la Comisión del Código Ético para fomentar el conocimiento y cumplimiento del código en la organización y es una prueba más del compromiso del Consejo de Administración y la Alta Dirección de la compañía en consolidar una cultura de hacer las cosas del modo correcto: “Nuestra manera de hacer las cosas”. Contamos con un total de 308 empleados formados, y el curso tuvo una duración de 1 hora.

Los temas abordados fueron los siguientes:

- Pautas de conducta
- Respeto a la legalidad, derechos humanos y los valores
- Respeto a las personas
- Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades
- Cooperación y dedicación
- Seguridad y salud en el trabajo
- Uso y protección de los activos
- Corrupción y soborno
- Pagos irregulares y blanqueo de capitales
- Imagen y reputación corporativa
- Lealtad a la empresa y conflicto de intereses
- Tratamiento de la información y el conocimiento
- Relaciones con los clientes
- Relaciones con las empresas colaboradoras y proveedores
- Respeto al medio ambiente
- Nuestra obligación de informar



5.7.3 Política de Derechos Humanos

Desde 2011, Gas Natural Fenosa cuenta con una Política de Derechos Humanos aprobada por el Comité de Dirección. El desarrollo y aprobación de esta política es la respuesta de la compañía a las crecientes exigencias del entorno, especialmente en aquellas zonas en las que la protección de los derechos humanos cobra una especial importancia.

La Política de Derechos Humanos de Gas Natural Fenosa formaliza el compromiso de la compañía para la protección de los derechos humanos en su ámbito de influencia. Pretende evitar que ninguno de los procedimientos, operaciones u otras políticas de la compañía ocasionen abusos o violaciones de los derechos humanos de personas de Gas Natural Fenosa o de terceros que se relacionan con ésta. La política cobra todo su sentido en aquellas ubicaciones en las que la legislación local no ofrece un nivel adecuado de protección de los derechos humanos. En estos casos, Gas Natural Fenosa se compromete a garantizar una protección equivalente a la del resto de áreas en las que desarrolla su actividad.

La política establece diez compromisos, los cuales han sido determinados a partir de los riesgos principales en materia de derechos humanos detectados en la compañía. Para garantizar que son respetados se han definido responsabilidades específicas e indicadores, correspondiendo la supervisión final de su cumplimiento al Comité de Reputación Corporativa.

Durante 2012 se continuó enviando cartas a los 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 la política de Derechos Humanos de la empresa.

5.7.4 Sistema de gestión del riesgo

La gestión del riesgo en Gas Natural Fenosa tiene por objetivo garantizar la predictibilidad y la sostenibilidad en el desempeño operativo y financiero de la compañía. El trabajo de la Dirección de Riesgos de la compañía, que reporta a la Dirección General Económico Financiera, se centra en objetivar la exposición a las incertidumbres e interiorizar los niveles de exposición al riesgo en los procesos de toma de decisiones de la alta dirección, como instrumento para seleccionar rentabilidades de forma eficiente. El seguimiento y evaluación de la exposición al riesgo bajo un enfoque integrado permite potenciar la eficiencia de esta toma de decisiones, optimizando el binomio rentabilidad-riesgo.

La gestión del riesgo se fundamenta en una serie de conceptos clave entre los que se encuentra el de Perfil de Riesgo, entendido como el nivel de exposición a la incertidumbre fruto de la incidencia conjunta de diferentes categorías de riesgo tipificadas por Gas Natural Fenosa.

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			●	●	●	●	●	

Este perfil de riesgo, definido a través del establecimiento de políticas, normativa, umbrales y métricas específicas, se refleja en el Mapa de Riesgos Corporativo, el cual es remitido al Comité de Riesgos y a la Comisión de Auditoría y Control para su aprobación. El buen desempeño operativo y la consecución de los objetivos de negocio en el último año ponen en valor la cultura de la gestión del riesgo de Gas Natural Fenosa. En esta línea, desde la Dirección de Riesgos, se ha continuado tomando medidas para hacer frente a los retos del actual contexto macroeconómico y financiero potenciando la transversalidad en la gestión del riesgo. Con ello se busca un mayor dinamismo en la transmisión de la cultura organizativa y la coordinación entre las unidades de negocio y corporativas.

El objetivo ha sido compatibilizar el control con la flexibilidad requerida para la gestión eficiente de los negocios, en términos de equilibrio entre riesgo y rentabilidad. En este sentido, Gas Natural Fenosa ha integrado en la estructura de la Dirección de Riesgos, las unidades de gestión de Riesgos de Negocios Mayoristas y Negocios Minoristas dependientes de las unidades de negocio que soportan la mayor exposición al riesgo por su perfil y cifra de negocio.

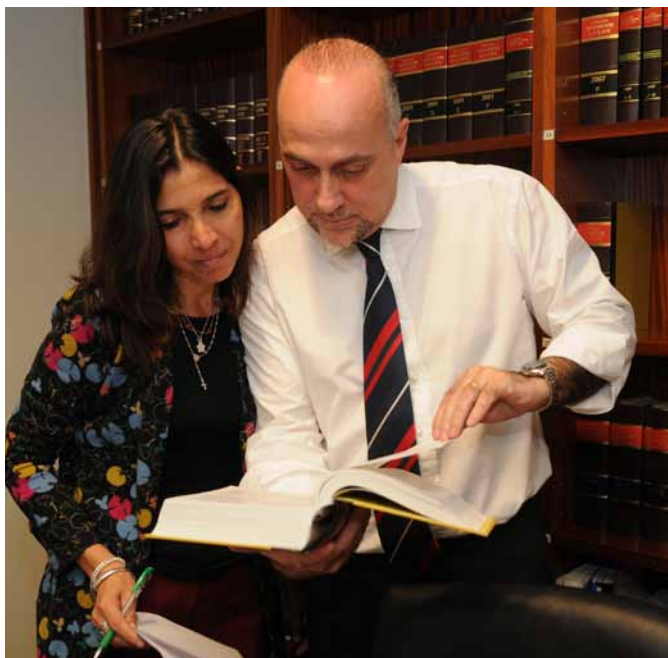
5.7.5 Auditoría interna

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, al presidente y al 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, incluido el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) y el Modelo de Prevención de Riesgos Penales, 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 al primer nivel de dirección de la compañía en el cumplimiento de sus funciones en materia de gestión, control y gobierno corporativo.

El Plan Estratégico de Auditoría de Procesos (con un horizonte temporal de cinco años) y los Planes de Auditoría Interna Anuales se elaboran considerando principalmente el Plan Estratégico corporativo, las áreas de riesgo incluidas en el Mapa de Riesgos Corporativo, la matriz de alcance del SCIIF, la valoración de los riesgos operacionales de cada uno de los procesos (Mapas de Riesgos Operacionales), los resultados de las auditorías de años anteriores y las propuestas de la Comisión de Auditoría y Control y el primer nivel de dirección.

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



En el desarrollo de su actividad el área de Auditoría Interna verifica de forma recurrente el cumplimiento de todas aquellas políticas, normas y controles de los procesos con objeto de supervisar su adecuado funcionamiento y prevenir e identificar sucesos de fraude, la corrupción o soborno. Los riesgos operacionales asociados a los procesos son priorizados valorando su incidencia, importancia relativa y grado de control. En función de los resultados obtenidos en la citada evaluación, 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.

Durante el ejercicio 2012 se implementó un proyecto liderado por el área Económico-Financiera y el área de Auditoría Interna, que tiene por objeto mejorar el modelo del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) de Gas Natural Fenosa y su supervisión por parte de la Comisión de Auditoría y Control, incorporándose aquellas recomendaciones sobre el SCIIF publicadas en junio de 2010 por la Comisión Nacional del Mercado de Valores que se encontraban pendientes de implantación o en desarrollo en la compañía.

Cabe destacar que debido al 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 ostenta la presidencia de la Comisión del Código Ético.

Durante 2012 se desarrollaron ocho proyectos de auditoría interna, dos 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.

5.7.6 Incumplimientos y multas

Gas Natural Fenosa desarrolla sus actividades de negocio en el marco de la legislación vigente. No se registraron incidentes, ni multas y/o sanciones significativas¹ en el año 2012:

- Por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia.
- Derivados de incumplimiento de la regulación relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de los clientes².
- Por incumplimiento de la regulación relativa a la información y al etiquetado de los productos y servicios.
- Derivados del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.
- Por discriminación.
- Por reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.
- Derivados del incumplimiento de la normativa ambiental.
- Derivados del incumplimiento de las leyes y regulaciones.
- Por reclamos relacionados con los derechos humanos, presentados, abordados y resueltos a través de los mecanismos de queja formal.

¹ Se ha tomado como criterio del concepto "multas y sanciones significativas" las impuestas por resolución firme por montos superiores a 50.000 pesos.

² Se entiende por incidentes "Derivados del incumplimiento" aquellos que hayan sido objeto de expedientes administrativos, cuya resolución hubiese quedado firme durante el año 2012. Se considera que la resolución dictada en un expediente administrativo ha quedado firme cuando a su respecto no caben recursos para revisarla, sea en la instancia administrativa o en la judicial.

Información adicional

- 6.1 Premios y reconocimientos
- 6.2 Índice de contenidos e indicadores GRI
- 6.3 Informe de revisión independiente

6.1 Premios y reconocimientos



- **Ranking Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa):** Empresa de Servicios Públicos con mejor reputación corporativa en la Argentina.
- **Premios Prestigio:** otorgado por la prestigiosa consultora CEOP en forma conjunta con el Diario **Ámbito Financiero**, nos distinguió como líder en el rubro Servicio de provisión de gas y por estar entre las 100 empresas más prestigiosas del país.
- **ComunicaRSE:** distinguió a Horacio Cristiani por su empeño personal para colocar a la empresa

en la vanguardia de la Sustentabilidad y la RSE en la Argentina.

- **Embajada de España:** entregó a Horacio Cristiani la Medalla de la Hispanidad por su constante apoyo a la comunidad española.
- **Instituto Tecnológico Buenos Aires (ITBA):** reconoció a la Asociación Día Solidario, perteneciente a todos los empleados del Grupo, por su aporte a dicha institución.

6.2 Índice de contenidos e indicadores GRI

La siguiente tabla identifica las páginas del Informe de Responsabilidad Corporativa 2012 de Gas Natural Fenosa donde se recogen los diferentes requisitos establecidos por Global Reporting Initiative (G3.1. Guía 2011).

Indicadores GRI		Cláusulas ISO 26000	Página del Informe
1. Visión y estrategia			
1.1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	6.2	5-6
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	6.2	5-7, 21-23, 28-33, 38, 46, 48, 58, 64, 68, 78
2. Perfil			
Perfil de la organización			
2.1	Nombre de la organización.		18
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.		18, 41-42
2.3	Estructura operativa de la organización.	6.2	20
2.4	Localización de la sede principal de la organización.		16
2.5	Número de países en los que opera la organización y en los que desarrolla actividades significativas.		16
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		18
2.7	Mercados servidos.		18, 41-42
2.8	Dimensiones de la organización informante.		18-19
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el reporte en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.		Nota 1
2.10	Premios y distinciones recibidos.		87-88

3. Parámetros del reporte

Perfil del reporte			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en el reporte.		9-10
3.2	Fecha del reporte anterior más reciente.		Nota 2
3.3	Ciclo de presentación de reportes.		Nota 2
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.		13
Alcance y cobertura del reporte			
3.5	Proceso de definición del contenido del reporte.		10-11
3.6	Cobertura del reporte.		9-13
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del reporte.		Nota 3
3.8	Aspectos que puedan afectar la comparación informativa.		Nota 4
3.9	Técnicas de medición para elaborar los indicadores.		Nota 5
3.10	Efecto de la reexpresión de información de reportes anteriores.		Nota 5
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el reporte.		Nota 5
Índice del contenido GRI			
3.12	Tabla de contenidos GRI.		88-96
Verificación			
3.13	Política y práctica sobre verificación externa	7.5.3	97

4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés

Gobierno			
4.1	Estructura de gobierno de la organización.	6.2	78-80
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	6.2	Nota 6
4.3	Indicar el número y género de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	6.2	79
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	6.2	34-35, 46-47, 63, Nota 7
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	31, 78, 80
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	6.2	32, 78-81
4.7	Procedimiento para determinar la composición, la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités.	6.2	31, 78, 80
4.8	Declaraciones de misión y valores y códigos de conducta.	6.2	28-29, 38, 45, 48, 57, 64, 68, 78, 80-82
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	31-32, 78-81
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	31-32, 78-81

Compromisos con iniciativas externas

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	6.2	28-29, 48-49, 82-83
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	6.2	9-10, 41-42, 68-69, 77
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	77

Participación de los grupos de interés

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	6.2	28-29
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	6.2	10-12, 28-29, 37-38, 45, 47-48, 57, 64, 67-68
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	6.2	10-12, 33-35, 39-40, 42, 43-44, 46-47, 63, 68-69
4.17	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	6.2	10-12, 33, 39-40, 68-69

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

<i>Enfoque de gestión</i>	6.2, 6.8	5-7, 21-23, 45-46
---------------------------	----------	-------------------

Desempeño económico

EC1 (P)	Valor económico directo generado y distribuido	6.8, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	19, 43, 69
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	6.5.5	56, Nota 8
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		Nota 9
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		Nota 10

Presencia en el mercado

EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	6.4.4, 6.8	61
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	6.6.6, 6.8, 6.8.5, 6.8.7	43
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 11

Impactos económicos indirectos

EC8 (P)	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	68-69
EC9 (A)	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	23, 41-42, 45, 68-69, 72-76

Reservas

OG1 (P)	Volumen y características de las reservas probadas estimadas y producción.		Nota 12
---------	--	--	---------

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE

<i>Enfoque de gestión</i>	6.2, 6.4, 6.3.10	57-58, 64, 82
---------------------------	------------------	---------------

Empleo

LA1 (P)	Desglose de empleados por tipo de empleo, por contrato y por región, desglosados por género.	6.4, 6.4.3	58-59, Nota 13
LA2 (P)	Nº total de empleados y rotación media de empleados, y nuevos empleados contratados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	6.4, 6.4.3	58-59, Nota 13
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, desglosado por lugares significativos de las operaciones.	6.4, 6.4.3, 6.4.4	60-61, Nota 13
LA15 (P)	Cantidad de personas que permanecen trabajando en la empresa luego de la licencia por maternidad o paternidad, por género.		59

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	60
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 14

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	66
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.	6.4, 6.4.6	66
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	65, 67
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	6.4, 6.4.6	67

Formación y educación

LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	6.4, 6.4.7	63
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	6.4, 6.4.7, 6.8.5	62-63
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por género.	6.4, 6.4.7	61-62

Diversidad e igualdad de oportunidad

LA13 (P)	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría de empleado, desglosado por sexo, grupo de edad y pertenencia a minorías.	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3	59, 79-80, Nota 15
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicación de operaciones significativas.	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3, 6.4.4	Nota 13, Nota 16

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS

Enfoque de gestión	6.2, 6.3	5-7, 57, 82
--------------------	----------	-------------

Prácticas de inversión y abastecimiento

HR1 (P)	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión y contratos significativos que incluyan cláusulas incorporando preocupaciones por los derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	6.3, 6.3.3, 6.3.5, 6.6.6	Nota 17
HR2 (P)	Porcentaje de los distribuidores, contratistas y otros socios comerciales 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	44
HR3 (A)	Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos.	6.3, 6.3.5	63

No discriminación			
HR4 (P)	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	84
Libertad de asociación y convenios colectivos			
HR5 (P)	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o 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	60
Explotación infantil			
HR6 (P)	Operaciones y proveedores significativos identificados 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	44, 80-81, 82
Trabajos forzados			
HR7 (P)	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas.	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10	44, 80-81, 82
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	Nota 18
Derechos de los indígenas			
HR9 (A)	Número 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	82, Nota 19
Evaluación			
HR10 (P)	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetos a revisiones y/o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.		82
OG9 (P)	Operaciones en emplazamientos con presencia de comunidades indígenas, o en zonas adyacentes o afectadas por las actividades, y porcentaje de estos emplazamientos que están cubiertos por estrategias específicas de participación.		Nota 19
Medidas correctivas			
HR11 (P)	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, abordadas y resueltas a través de los mecanismos de queja formal.		81, 84
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD			
<i>Enfoque de gestión</i>		6.2, 6.6, 6.8	67-69
Comunidad			
SO1 (P)	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	6.3.9, 6.8, 6.8.5, 6.6.7	68-72
SO9 (P)	Operaciones con importantes impactos negativos potenciales o reales sobre las comunidades locales.		57
SO10 (P)	Medidas de prevención y mitigación aplicado en las operaciones con importantes impactos negativos reales o potenciales en locales las comunidades.		47, 49, 56-57, 68-69
OG10 (P)	Número y descripción de litigios significativos con las comunidades locales y pueblos indígenas		Nota 20
OG11 (P)	Enumere, cuantifique y describa los casos de reasentamiento involuntario necesarios para la actividad de la empresa		Nota 21
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	84
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en anti-corrupción.	6.6, 6.6.3	81
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	6.6, 6.6.3	84, Nota 38

Política pública

SO5 (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	77
SO6 (A)	Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	6.6, 6.6.4, 6.8.3	Nota 22

Comportamiento de competencia desleal

SO7 (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	84
---------	--	-------------------	----

Cumplimiento normativo

SO8 (P)	Valor monetario de sanciones, multas y sanciones no monetarias por el incumplimiento de leyes y regulaciones.	6.6, 6.6.7	84
---------	---	------------	----

Reasentamientos involuntarios

OG12 (P)	Emplazamientos que han sido desmantelados y que están en vías de desmantelamiento.		Nota 23
----------	--	--	---------

Integridad de los activos y seguridad de los procesos

OG13 (P)	Número de siniestros en materia de seguridad de los procesos y percances, por tipo de actividad.		Nota 24
----------	--	--	---------

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO

<i>Enfoque de gestión</i>		6.2, 6.6, 6.7	37-38, 44
---------------------------	--	---------------	-----------

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	41, 70-72
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	84

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 25
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	84
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente.	6.7, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.8, 6.7.9	39-40

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 26
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	84

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	84
---------	---	------------	----

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	84
---------	---	------------	----

Sustitutos de combustibles fósiles

OG14 (P)	Volumen de los biocombustibles producidos, comprados y vendidos.		Nota 27
----------	--	--	---------

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

<i>Enfoque de gestión</i>		6.2, 6.5	47, 49
Materiales			
EN1 (P)	Materiales utilizados, por peso o volumen.	6.5, 6.5.4	54
EN2 (P)	Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.	6.5, 6.5.4	Nota 28
Energía			
EN3 (P)	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	6.5, 6.5.4	53, 56
EN4 (P)	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	6.5, 6.5.4	53
OG2 (P)	Valor total del gasto en Investigación y Desarrollo de energías renovables		Nota 29
OG3 (P)	Cantidad total de energía renovable generada por fuentes		Nota 30
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	6.5, 6.5.4	53
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía, y las reducciones logradas.	6.5, 6.5.4	53
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	6.5, 6.5.4	51, 53
Agua			
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	6.5, 6.5.4	54
EN9 (A)	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	6.5, 6.5.4	Nota 31
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	6.5, 6.5.4	54
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 32
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 32
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	6.5, 6.5.6	Nota 32
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	6.5, 6.5.6	Nota 32
OG4 (P)	Nº y porcentaje del total de emplazamientos en los cuales se han evaluado y supervisado los riesgos para la biodiversidad y donde existen planes de acción en marcha.		56-57
EN15 (A)	Nº de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	6.5, 6.5.6	Nota 32
Emisión, vertidos y residuos			
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	6.5, 6.5.5	52
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	6.5, 6.5.5	51
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	6.5, 6.5.5	51
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	6.5, 6.5.3	Nota 33
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	6.5, 6.5.3	52
EN21 (P)	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	6.5, 6.5.3	54
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	6.5, 6.5.3	55
OG5 (P)	Volumen de agua de formación o generada.		Nota 34
EN23 (P)	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	6.5, 6.5.3	Nota 35
OG6 (P)	Volumen de hidrocarburo quemado y ventilado como parte de las operaciones primarias.		Nota 34

OG7 (P)	Cantidad de residuos de perforación (lodos y restos derivados de la perforación).		Nota 34
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	6.5, 6.5.3	55
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 36
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	51, 53, 55
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 37
OG8 (P)	Contenido de benceno, plomo y azufre en los combustibles refinados		Nota 34
Cumplimiento normativo			
EN28 (P)	Coste de multas significativas y nº de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	6.5	84
Transporte			
EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados.	6.5, 6.5.4, 6.6.6	56
General			
EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	6.5	50

Notas

Nota 1: En 2012 no hubo cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.

Nota 2: Gas Natural Fenosa publica su Informe de RC anualmente, siendo el 2011 la fecha del reporte anterior más reciente.

Nota 3: Las limitaciones de alcance se detallan a lo largo del Informe.

Nota 4: En 2012 no se produjeron cambios en la base del Informe que pudieran afectar la comparabilidad entre períodos.

Nota 5: 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 6: El presidente del máximo órgano de gobierno es también CEO de la organización.

Nota 7: 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 8: 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 de 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 2012 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 (al respecto es válido aclarar que la última información disponible a nivel nacional corresponde al año 2000, por lo que los porcentajes de participación de las emisiones de Gas Natural Fenosa del año 2012, respecto de las emisiones de este sector en Argentina, podría variar de poder ser comparadas en base al mismo año). 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 el año 2012 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 resequimiento 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 incandescente por bajo consumo o LED. En ese sentido, se está trabajando en el análisis de un proyecto de reemplazo de luminarias de bajo consumo por LED en los sectores de baja permanencia de personal y constituido en espacios comunes. Asimismo, siguen adelante trabajos de evaluación de eficiencia energética en los proyectos vinculados a adecuaciones edilicias y adquisición de nuevas edificaciones. Por otro lado, se llevó a cabo la dualización en la alimentación de combustibles (GNC/nafta) correspondientes a la flota automotor de la Compañía para aquellos vehículos que lo permitan, quedando exceptuados los que, por condiciones tecnológicas, no lo permiten (diesel) y aquellos vehículos de alta gama, 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 9: 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. En 2012, se suscribió una póliza para el Presidente y el Director de Recursos Humanos.

Nota 10: No se recibieron en 2012 ayudas significativas de gobiernos.

Nota 11: 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 91% de los integrantes del Comité de Dirección son argentinos.

Nota 12: Actualmente no existen actividades o proyectos significativos relacionados con reservas de gas.

Nota 13: Debido a que las operaciones de la empresa abarcan únicamente a la Ciudad de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires, no se considera relevante desglosar los indicadores por región o lugares significativos de las operaciones.

Nota 14: Los períodos mínimos de preaviso son los contemplados por la Ley. Para los cambios por rotación los períodos se determinan para cada caso individualmente.

Nota 15: El 82% de los miembros del Comité de Dirección posee menos de 55 años, mientras que el restante 18% posee entre 55 y 60 años.

Nota 16: 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 17: Durante el período, no hubo un acuerdo de inversión significativo, en el que se llegara a incluir cláusulas de este tipo.

Nota 18: El área de Seguridad Patrimonial y Personal supervisó el cumplimiento de la capacitación del personal de la contratista GRUPO TEAMSEG S.A. que presta el servicio de vigilancia y seguridad en distintos ámbitos de la Compañía en los siguientes temas: "Seguridad y Derechos Humanos" y "Conductas Éticas en el Desarrollo de sus Funciones". La formación fue impartida a 48 personas.

Nota 19: No se encuentran poblaciones indígenas dentro del área de concesión de Gas Natural Fenosa, ni la misma posee operaciones en emplazamientos con presencia de indígenas.

Nota 20: Durante el período no hubo litigios significativos con las comunidades locales y pueblos indígenas.

Nota 21: Durante el período no hubo casos de reasentamiento involuntario necesarios para la actividad de la empresa.

Nota 22: El Grupo Gas Natural Fenosa a través de su Código Ético se declara contrario a las compensaciones impropias y al tráfico de influencias.

Nota 23: No hubo para el período considerado, instalaciones de gas que hayan sido desmanteladas, en las que la desafectación supuso la suspensión definitiva de la prestación del servicio. Se desafectaron por obsolescencia 5.390 metros de cañería de H²F^o de baja presión y 429 acometidas asociadas a la red existente. En el área en cuestión se instalaron 9.215,40 metros de cañería de PE de media presión y 429 acometidas en PE. Por otra parte, se realizó la desafectación de 2609,10 metros de cañería de media presión y 12.719 acometidas que fueron renovadas con cañería de polietileno producto de la existencia de fugas.

Nota 24: La cantidad total de accidentes con baja de empleados durante el 2012 fueron 10 accidentes.

Nota 25: 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 26: Al igual que 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 27: Debido a la actividad de la compañía, este indicador no aplica ya que no realizamos actividades relacionadas con biocombustibles.

Nota 28: Nuestro insumo principal, el gas natural, es un recurso natural no renovable. De los otros materiales utilizados no se consumen materiales reciclados.

Nota 29: No hubo en el período 2012 gastos en Investigación y Desarrollo de energías renovables.

Nota 30: Actualmente en la Argentina no se genera energía renovable.

Nota 31: Los centros de trabajo de Gas Natural Fenosa Argentina 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 32: 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 33: Los equipos de refrigeración que se hayan instalados 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.

Nota 34: Debido a la actividad de la compañía, este indicador no aplica ya que no realizamos actividades de producción de hidrocarburos.

Nota 35: No se registraron derrames accidentales significativos, tomando como significativas 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 36: 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 Argentina 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 37: La actividad comercial de Gas Natural Fenosa no incluye productos manufacturados.

Nota 38: Durante el 2012 no se tuvo conocimiento de incidentes de corrupción.

6.3 Informe de seguridad independiente



Informe De Seguridad Independiente

A los señores Presidente y Directores de
Gas Natural BAN S.A.
Isabel La Católica 939
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Introducción

Hemos sido contratados por los directores de Gas Natural BAN S.A. para realizar un encargo de seguridad limitada sobre cierta información contenida en el Informe de Responsabilidad Corporativa por el ejercicio finalizado el 31 de Diciembre de 2012. La preparación del Informe de Responsabilidad Corporativa es responsabilidad del Directorio de la Sociedad. Nuestra responsabilidad consiste en emitir un informe de seguridad limitada e independiente sobre el Informe de Responsabilidad Corporativa con el alcance detallado en el presente informe.

Información sujeta a análisis

Nuestro trabajo de seguridad limitada consistió en la revisión de la siguiente información contenida en el Informe de Responsabilidad Corporativa:

- indicadores claves detallados en el anexo adjunto;
- la autodeclaración realizada por Gas Natural BAN S.A. respecto a que se ha cumplido con los contenidos básicos recomendados en la Guía para la elaboración de reportes de sustentabilidad del "Global Reporting Initiative", versión 3.1 (en adelante "GRI G3") para un nivel de aplicación A+;

Responsabilidad del Directorio

El Directorio de Gas Natural BAN S.A. es responsable por:

- el contenido del Informe de Responsabilidad Corporativa;
- haber establecido como criterio para el Informe de Responsabilidad Corporativa los lineamientos del GRI G3 y los indicados en el Anexo adjunto;
- realizar la medición del desempeño basados en la guía GRI G3;
- el diseño, la implementación y el mantenimiento de controles internos para que la preparación de la información sujeta a análisis esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error; y
- mantener registros adecuados para respaldar el proceso de información.

Responsabilidad del profesional interviniente

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión independiente, con base en nuestros procedimientos de seguridad limitada, acerca de la existencia de algún tema que nos haya llamado la atención para indicar que la información de sustentabilidad, identificada en la sección "Información sujeta a análisis", contenida en el Informe de Responsabilidad Corporativa no se ha manifestado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los criterios de presentación de la información.

Llevamos a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la Resolución Técnica N° 35 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPE) en lo que respecta a las Normas Internacionales de Compromisos de Seguridad 3000 (ISAE 3000 por sus siglas en inglés) "Compromisos de aseguramiento diferentes de auditoría o revisión de información financiera histórica". Esta norma requiere que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo para obtener un grado de seguridad limitado sobre la información de sustentabilidad alcanzada por nuestro informe.

Resumen del trabajo realizado

Nuestros procedimientos incluyen el examen, en función de pruebas sobre bases selectivas, de la evidencia relacionada con la información de sustentabilidad alcanzada por nuestro informe. También se incluye una evaluación de las estimaciones o juicios significativos realizados por el Directorio para preparar esa información. Los procedimientos para obtener información fueron más limitados en comparación con una auditoría y, por ello, el nivel de seguridad es menor que el que se habría obtenido en un trabajo de auditoría o de seguridad razonable.

Nuestro trabajo consistió, entre otros procedimientos, en

- evaluar el diseño de los procesos claves y controles para monitorear, registrar y reportar la información seleccionada. Nuestro trabajo no incluye el testeo de la efectividad de los controles operativos para el período bajo análisis;
- realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la información presentada;
- realizar entrevistas con la gerencia y altos directivos para evaluar la aplicación de los lineamientos GRI G3;
- inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación para corroborar las manifestaciones de la gerencia y altos directivos en nuestras entrevistas;
- revisar la tabla resumen de GRI para considerar la afirmación de la gerencia en relación con la aplicación de los lineamientos del GRI G3.

Excepto por lo indicado en la siguiente sección, creemos que la evidencia que obtuvimos es suficiente y adecuada para brindarnos una base para nuestra conclusión de seguridad limitada.

La información no financiera está sujeta a limitaciones propias distintas que la información financiera, dada su naturaleza y los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar valores. Las interpretaciones cualitativas de relevancia, materialidad y exactitud de los datos están sujetas a suposiciones y criterios individuales.

No hemos llevado a cabo ningún trabajo sobre información presentada correspondiente a períodos anteriores o con relación a objetivos y proyecciones futuras. No hemos realizado ningún trabajo fuera del alcance acordado y por ello, nuestra conclusión se limita solamente a la información de sustentabilidad identificada y revisada.

Fundamentos de nuestra conclusión con salvedades

En el anexo adjunto se encuentran referenciados ciertos indicadores por los cuales no hemos obtenido evidencia suficiente para su validación.

Conclusión

Sobre la base del trabajo descrito en el presente informe, excepto por la limitación al alcance de nuestra revisión mencionada en la sección "Fundamentos de nuestra conclusión con salvedades", nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que la información sujeta a análisis, incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural BAN S.A., referente al ejercicio finalizado el 31 de Diciembre de 2012, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos GRI G3 y con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 13 de junio de 2013

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

(Socio)
C.P.C.E.C.A.B.A.T.º Fº 18
Jorge C. Baerher
Contador Público (UBA)
C.P.C.E.C.A.B.A.T.º Fº 233

Price Waterhouse & Co. Asesores de Empresas S.R.L., Bouchard 557, piso 8º, C106ABG - Ciudad de Buenos Aires, T: +(54.11) 4850.6000, F: +(54.11) 4850.6100, www.pwc.com/ar

Price Waterhouse & Co. Asesores de Empresas S.R.L. es una firma miembro de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL). Cada una de las firmas es una entidad legal separada que no actúa como mandataria de PwCIL ni de cualquier otra firma miembro de la red.

ANEXO — Indicadores objeto de la revisión

Indicador	Descripción	Operaciones significativas (ver lista ANI)	Indicadores ambientales (ver lista ANI)
EN1	Valor económico directo generado y distribuido.		
EN2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.		
EN3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		
EN4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		
EN5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Operaciones significativas: todas las operaciones de Gas Natural Ban Argentina. Local: País en donde se desarrollan las operaciones.	
EN6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Operaciones significativas: todas las operaciones de Gas Natural Ban Argentina. Local: País en donde se desarrollan las operaciones.	
EN7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Local: País en donde se desarrollan las operaciones. Alta dirección: Comité de Dirección.	
EN8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	El impacto se mide en términos económicos. El cual se compone de las acciones realizadas por la Fundación GNF, los Patrocinios y Donaciones y los Programas de Innovación Social (programa Valor para Proveedores, programa Uso Responsable y Formación para líderes).	
EN9	Materiales utilizados, por peso o volumen.		
EN10	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.		
EN11	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.		
EN12	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		
EN13	Captación total de agua por fuentes.		
EN14	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.		
EN15	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades.		
EN16	Emissiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.		
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		
EN18	Emissiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.		
EN19	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		
EN20	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		
EN21	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.		
EN22	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Derrames accidentales 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.	
EN23	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.		
EN24	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.		
EN25	Coste de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Multas y sanciones significativas: las impuestas por resolución firme por montos superiores a 50.000 pesos.	

ANEXO – Indicadores objeto de la revisión

Indicador	Descripción	Alcance
100	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos.	
101	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	El alcance del presente indicador, incluye el porcentaje de contratos con proveedores, contratistas y otros, que incluyen apartado específico incluido en las Condiciones Generales de Compra y en las Cláusulas Generales respecto del alcance y cumplimiento del Código.
102	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	
103	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Multas y sanciones significativas: las impuestas por resolución firme por montos superiores a 50.000 pesos. Mecanismos de queja formal: Comunicaciones recibidas relacionadas a incidentes del Código de conducta.
104	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Multas y sanciones significativas: las impuestas por resolución firme por montos superiores a 50.000 pesos. Mecanismos de queja formal: Comunicaciones recibidas relacionadas a incidentes del Código de conducta.
105	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo importante de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	Multas y sanciones significativas: las impuestas por resolución firme por montos superiores a 50.000 pesos. Mecanismos de queja formal: Comunicaciones recibidas relacionadas a incidentes del Código de conducta.
106	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo importante de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	Multas y sanciones significativas: las impuestas por resolución firme por montos superiores a 50.000 pesos. Mecanismos de queja formal: Comunicaciones recibidas relacionadas a incidentes del Código de conducta.
107	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	
108	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Se contempla la política de Derechos Humanos aplicada a la totalidad de las operaciones de GNB.
109	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	Multas y sanciones significativas: las impuestas por resolución firme por montos superiores a 50.000 pesos. Mecanismos de queja formal: Comunicaciones recibidas relacionadas a incidentes del Código de conducta.
110	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	
111	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	
112	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	
113	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	
114	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	
115	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	
116	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	
117	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad, en relación con enfermedades graves.	
118	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	

ANEXO – Indicadores objeto de la revisión

Indicador	Descripción	Indicador relacionado con el GRI 3 y el estándar GRI 3-1
3-1-1	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Alta dirección: Comité de Dirección
3-1-2	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	
3-2-1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Las fases incluidas son: transporte, distribución y utilización y servicio
3-2-2	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa.	
3-2-3	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Se contemplan los Índices de Satisfacción y de Reclamos con respecto al servicio comercial.
3-3-1	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing.	
3-3-2	Coste de aquellas multas significativas, fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Multas y sanciones significativas: las impuestas por resolución firme por montos superiores a 50.000 pesos. Se entiende por incidentes "Derivados del incumplimiento" aquellos que hayan sido objeto de expedientes administrativos, cuya resolución hubiese quedado firme durante el año 2012. Se considera que la resolución dictada en un expediente administrativo ha quedado firme cuando a su respecto no caben recursos para revisarla, sea en la instancia administrativa o en la judicial.
3-4-1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Se contemplan los programas para maximizar los impactos de la organización
3-4-2	Operaciones con impactos negativos significativos, posibles o reales, en las comunidades locales.	
3-4-3	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos, posibles o reales, en las comunidades locales.	
3-5-1	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	
3-5-2	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	
3-5-3	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	
3-5-4	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	Se incluyen los programas desarrollados con municipios.
3-5-5	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.	Multas y sanciones significativas: las impuestas por resolución firme por montos superiores a 50.000 pesos.

(*) Indicador verificado parcialmente debido a la pérdida de información soporte ocasionada por un siniestro.

(**) Indicador no verificado debido a la pérdida de información soporte ocasionada por un siniestro.

Nota: Aquellos indicadores cuyo criterio no está expuesto en el presente Anexo, es el que se establece directamente en la Guía GRI G3.1.

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 correo electrónico comunicacion-rrii@gasnatural.com, o por correo postal a:

Gas Natural Fenosa
Dirección de Comunicación y RRII
Isabel la Católica 939, Piso 2°
C1268ACS – Capital Federal
República Argentina

Formulario de opinión

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

Carta del Presidente de Gas Natural Fenosa

Proceso de elaboración del informe

Gas Natural Fenosa

La responsabilidad corporativa y Gas Natural Fenosa

Orientación al cliente

Compromiso con los resultados

Medio Ambiente

Interés por las personas

Seguridad y Salud

Compromiso con la Sociedad

Integridad

Información adicional

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

www.reportesocial.com



www.neumanromano.com
nr@neumanromano.com

