



informe
responsabilidad
corporativa
2013

Índice de contenidos

1. MENSAJES DE LOS DIRECTIVOS DE GAS NATURAL FENOSA	5
2. PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME	11
3. GAS NATURAL FENOSA	19
3.1 Perfil de la organización	20
3.2 Estrategia de Gas Natural Fenosa	25
3.3 Marco regulatorio de la industria del gas	27
3.4 Contribución al desarrollo	29
4. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y GAS NATURAL FENOSA	31
4.1 Indicadores clave de responsabilidad corporativa	32
4.2 Gestión de la política de responsabilidad corporativa	34
4.3 El gobierno de la responsabilidad corporativa	36
4.4 Gestión y medición de la reputación corporativa	40
4.5 Diálogo con los grupos de interés	42
5. COMPROMISOS DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	45
5.1 Orientación al cliente	46
5.2 Compromiso con los resultados	57
5.3 Medio ambiente	59
5.4 Interés por las personas	69
5.5 Seguridad y salud	79
5.6 Compromiso con la sociedad	89
5.7 Integridad	105
6. INFORMACIÓN ADICIONAL	115
6.1 Premios y reconocimientos	116
6.2 Glosario de términos técnicos	118
6.3 Índice de contenidos e indicadores GRI	121
6.4 Cumplimiento con el Pacto Global de Naciones Unidas	141
6.5 Informe de revisión independiente	142

1. Mensajes
de los directivos
de Gas Natural Fenosa





1. Carta del Presidente

Les presento nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa 2013. Con este reporte presentamos también la Comunicación para el Progreso (COP) del Pacto Global de Naciones Unidas, reflejando nuestro compromiso con principios sobre derechos laborales, derechos humanos, medio ambiente y anti-corrupción.

Este es nuestro décimo Informe de Responsabilidad Corporativa, y es también motivo de gratitud hacia todos los que con su trabajo hacen de Gas Natural Fenosa Argentina una empresa responsable y transparente, que pretende contribuir en cada una de sus acciones al crecimiento económico, social y ambiental de nuestro país. Destaco especialmente el liderazgo de nuestro Comité de Reputación Corporativa que ha sido fundamental para la construcción de una cultura corporativa comprometida con el desarrollo de iniciativas en el marco de nuestra gestión sustentable.

Uno de nuestros mayores desafíos consiste en crear las condiciones para que más familias cuenten con gas natural. Así, en 2013 hemos incorporado un total de 32.954 nuevos clientes a la red. Y este año hemos consolidado la continuidad del Modelo Inclusivo de Gasificación Integral desarrollado por la Compañía para la gasificación de barrios de menores recursos y en conjunto con la Fundación Pro-Vivienda Social se continuó trabajando en la segunda etapa del barrio Cuartel V en el partido de Moreno a través del Fideicomiso “Unión de Vecinos en Acción”, y se finalizó

la primera etapa de las tareas para la gasificación, en los barrios que conforman el Fideicomiso “Barrios de Unión y Futuro”, donde se prevé el tendido de 65 mil metros de cañerías y la gasificación de más de 3.500 viviendas.

Con este mismo fin, y en función al acuerdo suscripto entre la empresa y el Instituto de la Vivienda de la Provincia de Buenos Aires para la gasificación de nuevos barrios, se avanzó en las tareas de gasificación de viviendas de los barrios Roberto Arlt y Padre Mugica del Municipio de La Matanza, previéndose para el año 2014 una alta incorporación de clientes – aproximadamente 1.000 clientes-. Además, hemos afianzado nuestra alianza con los 30 municipios donde operamos, y expandimos la red en 2013 en un total de 522 km adicionales, sumando un total de 24.200 km de red en nuestra zona de distribución. Logros como estos nos alientan a continuar gasificando a más barrios en conjunto con organismos públicos y organizaciones del tercer sector.

En materia de nuestros compromisos medioambientales, en 2013 comenzamos a elaborar un estudio de caracterización ambiental para el ámbito de distribución de Gas Natural BAN S.A., que abarcará un total de 30 partidos de la Provincia de Buenos Aires. Esto permitirá identificar y clasificar geográficamente las zonas de acuerdo a la sensibilidad ambiental de nuestra área de concesión, a fin de poderlas considerar en las etapas de planificación de redes u otras instalaciones relacionadas con la operación.

Con respecto a nuestros colaboradores y proveedores, a fines de 2012 y durante todo 2013 implementamos el Programa, "Compromiso con la Seguridad y la Salud", una iniciativa que vela por la salud de las personas y las instalaciones y su seguridad: nuestra meta es alcanzar y mantener el nivel de cero accidentes. El diseño e implementación del Programa se articula como un proyecto transversal, capitalizado en todos los negocios y en todos los países, pero también se hace extensivo a todas nuestras empresas colaboradoras, que deben participar de la misma filosofía y con los mismos estándares de seguridad en todos los trabajos que realicen para nuestra compañía.

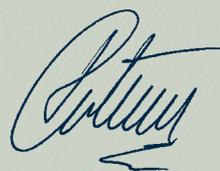
En materia de Responsabilidad Corporativa, la compañía continuó trabajando intensamente sobre cuatro pilares fundamentales: cadena de valor, uso responsable del gas, familias del personal y negocios inclusivos. También ha sido intensa la actividad de la Fundación Gas Natural Fenosa durante 2013. Y con motivo de estas acciones de inversión social y sostenibilidad, la compañía recibió numerosos reconocimientos en 2013 de parte de diversos y prestigiosos organismos y cámaras empresariales. Así, la empresa fue distinguida en Madrid con el Premio Latinoamericano a la Responsabilidad Social Empresaria, y también alcanzó el status más alto previsto por el Pacto Global de la ONU, en materia de reporting (COP Avanzada), la COP es la "Comunicación para el Progreso" que pide Naciones Unidas a las

empresas firmantes del Pacto Mundial. Al mismo tiempo, la compañía continuó siendo parte de la mesa directiva del Pacto Global de la ONU en Argentina.

Estos logros muestran el constante compromiso adoptado por Gas Natural Fenosa Argentina con su personal, sus clientes y la sociedad en general. Un compromiso que la empresa viene gestando desde el inicio de sus operaciones en el país.

A partir de este nuevo Informe, queremos renovar una vez más nuestro firme compromiso con el desarrollo, económico, social y ambiental de la sociedad para la que trabajamos y a la que servimos, convencidos que es la senda que deben seguir las empresas responsables y transparentes verdaderamente comprometidas con el desarrollo de la sociedad.

Muchas gracias,



Horacio Cristiani
Presidente



2. Carta de la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales

A través de nuestro décimo Informe de Responsabilidad Corporativa reafirmamos nuestra voluntad de profundizar en la rendición de cuentas de nuestro desempeño económico, social y ambiental. En este sentido, 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, lo que nos permite comprender sus expectativas e incorporarlas a la toma de decisiones de la compañía.

En materia de RSE, nuestros programas siguen lineamientos adaptados para toda Latinoamérica que se basan en cuatro 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; **Familias del personal**, trabajamos en todos aquellos proyectos que promueven la inserción laboral y los estudios universitarios de los hijos de nuestros colaboradores, y por último, **Negocios Inclusivos**, con el objeto de combatir la pobreza energética y facilitar el acceso a nuestros servicios por parte de colectivos desfavorecidos.

Con el fin de profundizar 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, en 2013 se dictaron tres seminarios de capacitación gratuita a empresas a fin de mejorar la cadena de valor en el marco del Programa “Valor para proveedores”.

La compañía además obtuvo el Certificado Empresa Familiarmente Responsable (efr), que reconoce el esfuerzo de la organización para facilitar el equilibrio entre la vida personal y profesional de sus empleados posibilitando su desarrollo humano y social. El Grupo Gas Natural Fenosa mantiene desde el 2011 el Certificado efr en materia de Desarrollo Humano y Social que le acredita como empresa comprometida con una cultura basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo de la empresa con sus empleados.

En 2013, además, hemos continuado trabajando en la prevención y toma de conciencia en la comunidad con nuestro Programa Uso Responsable del Gas – Versión niños. Se trata de charlas de capacitación para niños sobre la temática del uso eficiente y seguro del gas natural y la prevención de accidentes por un uso indebido de este recurso.

Desde la Fundación Gas Natural Fenosa también hemos continuado con nuestros programas, entre los que destaco el Programa Primera Exportación: luego de 12

años de trayectoria, continúa siendo el Programa de promoción de exportaciones privado más importante de la República Argentina. La Fundación realiza una tarea de gran impacto con sus capacitaciones, asesoramientos y convenios de cooperación con distintas entidades públicas y privadas.

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 G4 de la Iniciativa de Reporte Global, con la opción "de conformidad" esencial, cumpliendo con los estándares internacionales de mayor prestigio en la elaboración de este tipo de reportes. Además, se volvieron a utilizar los suplementos del petróleo y gas. Así, Gas Natural Fenosa es la primera empresa de servicios públicos de la Argentina en dar este paso.

En Gas Natural Fenosa priorizamos el diálogo constructivo con todos nuestros públicos. Trabajamos para profundizar y enriquecer nuestra relación con cada uno de nuestros colaboradores, con nuestros accionistas, con nuestros clientes, con nuestra cadena de valor, y con la comunidad en general.

Somos conscientes de que tenemos muchos desafíos por delante. Para continuar dialogando con todos nuestros públicos, en 2013 hemos generado nuevos canales de comunicación en las redes sociales, y aunque la empresa recibió numerosos premios y distinciones

por su inversión social y su trabajo dedicado a favor de la familia argentina, sabemos que aún hay más por hacer. En el 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.

Espero que la lectura de nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa nos sirva a todos para poner en valor lo alcanzado y proyectar hacia el futuro nuevos hitos que la organización puede alcanzar. Los invito a leer con detenimiento nuestro informe, con la esperanza de que juntos encontremos nuevos modos de contribuir al desarrollo sustentable de nuestra sociedad.



Bettina Llapur,
Directora de Comunicación
y Relaciones Institucionales

2. Proceso de elaboración del informe



Enfoque: el foco en lo material

En nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 migramos al nuevo marco G4 para la elaboración de memorias de sustentabilidad, siguiendo sus criterios, principios y contenidos.

Como requisito de la nueva guía, profundizamos el ejercicio de análisis de materialidad, a fin de comunicar el foco en los asuntos de naturaleza social, ambiental y/o económica que son relevantes para nuestro negocio e influyen en la toma de decisiones de los grupos de interés de la compañía. Además, aplicamos los principios de elaboración de memorias para determinar el contenido del informe: participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad.

De este modo, buscamos transmitir a los mercados y a la sociedad en general cuestiones relacionadas con la sustentabilidad de una forma más adecuada y adaptada a sus expectativas, profundizando en aquellas cuestiones que alcanzan un nivel de prioridad mayor. Este nuevo

enfoque de materialidad nos permite centrarnos en asuntos que resultan críticos para Gas Natural Fenosa y sobre los que la compañía puede promover un cambio más significativo en términos de impacto económico, social y ambiental positivos. Asimismo, el Informe recoge una serie de asuntos adicionales no incluidos en GRI pero que son propios de la actividad de la compañía y de su gestión sostenible, y que nos permiten cumplir con otros compromisos y estándares asumidos, como el Pacto Global de Naciones Unidas y la norma ISO 26000.

Proceso de determinación de la materialidad

Los aspectos analizados en el estudio de materialidad corresponden a los 46 asuntos específicos definidos por Global Reporting Initiative en su versión G4. Pese a ser aspectos globales, el análisis de materialidad ha permitido establecer una definición adaptada a la realidad del negocio y características de Gas Natural Fenosa.

Proceso de materialidad en Gas Natural Fenosa

1. El proceso comienza con la **identificación** de los asuntos relevantes. La compañía tiene en cuenta su repercusión en las actividades, los productos, los servicios y las relaciones de la organización.
2. El siguiente paso es la **priorización** de los asuntos relevantes identificados en la primera fase, a fin de determinar cuáles son materiales y, por tanto, se incluirán en el informe.
3. Como resultado de las fases anteriores se establece un orden de asuntos materiales cuya **validación** por la organización permite definir un listado de contenidos básicos específicos que deben incluirse en el informe.
4. Finalmente se lleva a cabo un proceso de **profundización** y revisión de los asuntos por áreas de negocio que especifiquen los riesgos geográficos y por actividad.



Cobertura: dentro de la organización. Fuera de la organización. Dentro y fuera de la organización.

La materialidad de los aspectos se ha determinado a partir de la selección de materias relevantes (tanto específicas contenidas en G4 como materias de sostenibilidad o aspectos de sostenibilidad no contenidos en G4) fruto del análisis tanto externo (análisis e identificación de aspectos con grupos de interés), como interno (análisis de referentes clave y Comité de Reputación Corporativa).

De este modo, la definición de dichos asuntos es el resultado de:

1. Identificación de los asuntos

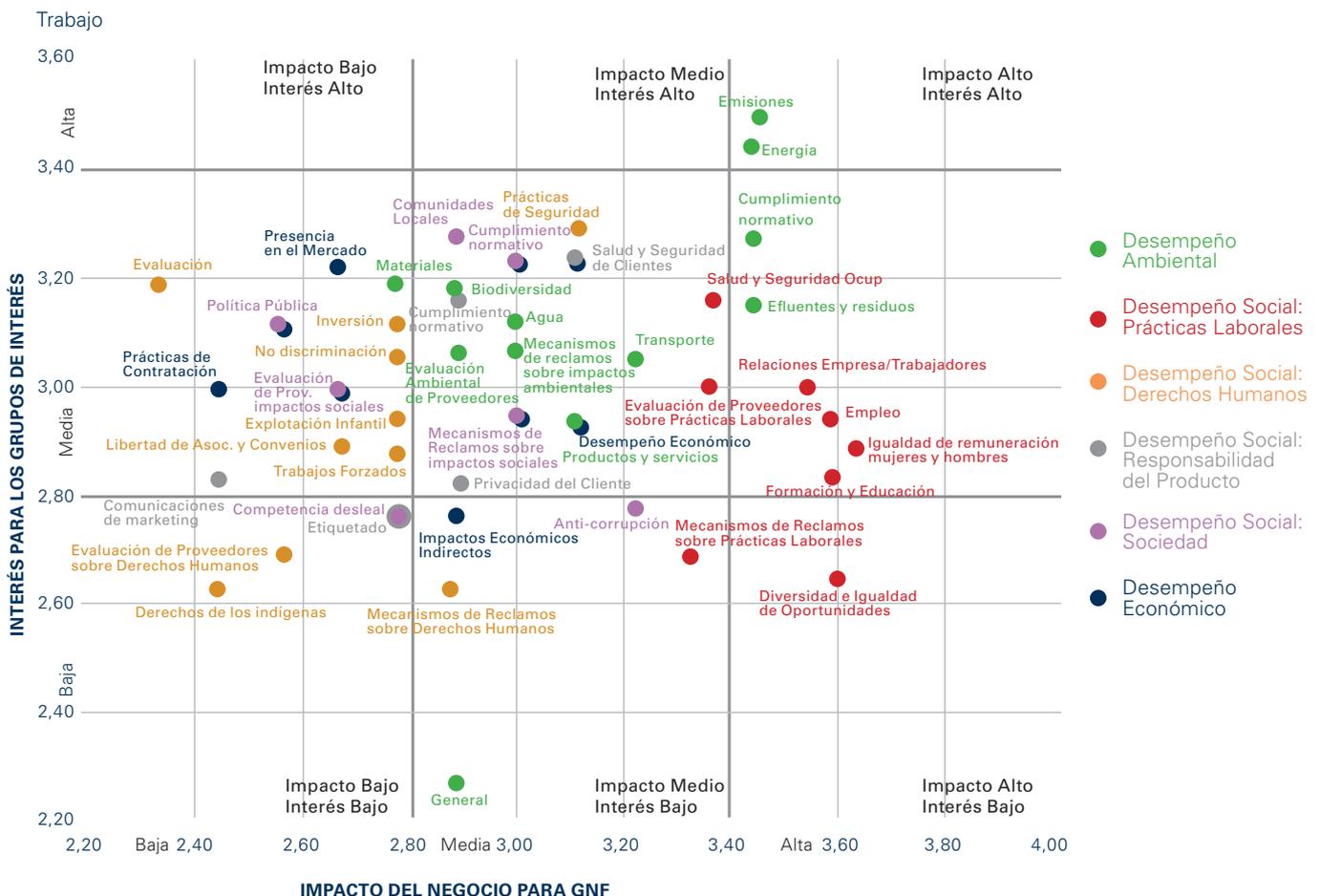
Para la identificación de los asuntos materiales partiendo de los 46 aspectos específicos definidos por Global Reporting Initiative en su Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad se analizó las expectativas y preocupaciones de aquellos públicos relevantes para Gas Natural Fenosa. En este sentido, la compañía ha considerado los siguientes públicos: clientes, proveedores, empleados, y referentes de la industria energética y representantes de la comunidad local.

2. Priorización de los asuntos

El número y calidad de menciones de los aspectos anteriormente señalados, se priorizaron según la importancia del impacto para el negocio de Gas Natural Fenosa, y el interés de los grupos clave de la compañía. A la hora de asignar los puntajes se ha tenido en cuenta la relevancia que tienen para GNF y como pueden influir sobre los impactos tanto positivos como negativos sobre la compañía y las decisiones de la misma.

Luego de las consultas a los respectivos grupos internos y externos, se realizó un cruce entre las opiniones de los grupos de interés y la opinión corporativa de la compañía, en base a una matriz de relevancia de contenidos, ubicando los diferentes temas en las categorías ya preestablecidas. De esta forma, surgieron los temas relevantes a comunicar en este Informe.

A continuación se presenta la Matriz de Materialidad obtenida a partir de este proceso:



Los asuntos considerados relevantes son aquellos que caen en los cuadrantes Impacto Alto/Interés Alto; Impacto Alto/Interés Medio e Impacto Medio/Interés medio. Estos resultados fueron analizados por el Presidente y otros miembros del Comité de Dirección, concluyendo que de los temas no incluidos como materiales para Argentina, se deberían incluir, debido a su importancia para la gestión de sustentabilidad de GNF y por el contexto de nuestro país (resaltados en la matriz):

- No discriminación (Derechos Humanos)
- Evaluación en materia de Derechos Humanos (Derechos Humanos)
- Lucha contra la corrupción (Sociedad)
- Diversidad e igualdad de oportunidades (Laboral)

Como resultado final de la priorización de los asuntos se obtiene un listado de 28 asuntos materiales.

3. Validación interna

La validación interna se realizó a través de reuniones con los responsables del Grupo Multifunción y el Comité de Reputación Corporativa que permitieron validar los resultados obtenidos. Asimismo, el ejercicio fue validado por varios miembros del Comité de Dirección, quienes consideraron incluir 4 temas debido al contexto del país y a los impactos en el negocio de la compañía.

4. Profundización y revisiones

Durante este proceso Gas Natural Fenosa ha identificado dos grandes bloques de asuntos:

- asuntos habituales sobre los que la compañía ha reportado en ediciones anteriores de este informe, pero sobre los que es necesario profundizar para dar respuesta a requerimientos adicionales del sector y los grupos de interés, con especial hincapié en los nuevos indicadores G4.
- asuntos nuevos materiales para el negocio y los grupos de interés en los que la compañía debe incidir especialmente de cara a la elaboración de su Informe 2013, al no haber sido tratados con anterioridad, y que representan asuntos controvertidos o de actualidad para los cuales la compañía debería definir su posicionamiento; o bien asuntos propios de sostenibilidad que son relevantes para el negocio de Gas Natural Fenosa.

Con el objetivo de mostrar qué es material y dónde es relevante en Gas Natural Fenosa, a continuación se representa la incidencia de los nuevos temas materiales en la cadena de valor de la compañía. Los asuntos han sido clasificados siguiendo la estructura del presente Informe de Responsabilidad Corporativa a fin de facilitar al lector la respuesta que Gas Natural Fenosa da a cada uno de ellos.

Mapa de asuntos materiales

Para dar respuesta a los requerimientos de la nueva Guía G4 de Global Reporting Initiative, a continuación se presenta un mapa de asuntos materiales en el que se identifica qué es material para Gas Natural Fenosa y dónde es material, identificando si el impacto del aspecto es dentro o fuera de la compañía, y en consecuencia, el grupo de interés afectado.

Aspectos GRI materiales	SIGLAS GRI ⁽ⁱ⁾	Impacto del aspecto dentro y/o fuera de la organización por grupo de interés	Capítulo del Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 que trata el asunto
● Emisiones	EN	Sociedad	Medio ambiente
● Energía	EN	Sociedad	Medio ambiente
● Salud y seguridad de clientes	PR	Clientes	Orientación al cliente
● Prácticas de seguridad	HR	Proveedores	Orientación al cliente
● Salud y Seguridad Ocupacional	LA	Empleados	Interés por las personas
● Cumplimiento normativo	SO	Sociedad	Integridad
● Biodiversidad	EN	Sociedad	Medio ambiente
● Agua	EN	Sociedad	Medio ambiente
● Mecanismos de reclamos sobre impactos ambientales	EN	Sociedad	Medio ambiente
● Transporte	EN	Sociedad Clientes	Medio ambiente
● Evaluación ambiental de proveedores	EN	Proveedores	Orientación al Cliente
● Cumplimiento normativo	PR	Sociedad	Integridad
● Comunidades locales	SO	Sociedad	Sociedad
● Evaluación de proveedores sobre prácticas laborales	LA	Proveedores	Orientación al cliente
● Mecanismos de reclamos sobre asuntos sociales	SO	Sociedad	Sociedad
● Privacidad de cliente	PR	Cliente	Orientación al Cliente
● Desempeño económico	EC	Accionistas Sociedad	Gas Natural Fenosa
● Productos y servicios	EN	Sociedad	Medio ambiente
● Cumplimiento normativo	EN	Sociedad	Integridad
● Efluentes y residuos	EN	Sociedad	Medio ambiente
● Empleo	LA	Empleados	Interés por las personas
● Relaciones empresa/trabajadores	LA	Empleados	Interés por las personas
● Igualdad de remuneración entre hombres y mujeres	LA	Empleados	Interés por las personas
● Formación y educación	LA	Empleados	Interés por las personas
● No discriminación	HR	Sociedad	Integridad
● Evaluación en materia de Derechos Humanos	HR	Sociedad	Orientación al Cliente
● Lucha contra la corrupción	SO	Sociedad	Integridad
● Diversidad e igualdad de oportunidades	LA	Empleados	Interés por las personas

⁽ⁱ⁾ Siglas de los indicadores GRI de desempeño

Además de estos asuntos, se reportan los temas e indicadores abarcados por el Suplemento Sectorial GRI de Petróleo y Gas. Estos aspectos no fueron considerados en el análisis de materialidad debido a que fueron publicados en su versión final para la Guía G4 luego del análisis realizado. Por lo tanto, se incluyen todos los aspectos de este suplemento, reportando sobre los temas de la industria que son claves para Gas Natural Fenosa en lo que respecta a la distribución de gas.

Alcance de la información y cumplimiento con los estándares de referencia

El Informe de Responsabilidad Corporativa abarca todas las actividades llevadas a cabo por Gas Natural Fenosa en Argentina durante el año 2013. Con objeto de facilitar la comparabilidad y ofrecer al lector la evolución temporal de los datos expuestos en el informe, éstos se presentan de manera general para los años 2011, 2012 y 2013.

Este Informe cumple con los estándares internacionales de mayor prestigio para la elaboración de informes de este tipo. En este sentido, la compañía elabora su informe conforme a la última versión de la “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad” de Global Reporting Initiative, GRI G4 e incluye la información adicional aplicable requerida por los suplementos de petróleo y gas. Con ello, la compañía considera que el informe se ha elaborado con la opción “de conformidad” esencial de la Guía G4.

Asimismo, cumplimos con 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.

Por otro lado, presentamos nuestra Comunicación de Progreso (COP), comunicando nuestro compromiso y los avances alcanzados para cumplir con los 10 Principios de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anti-corrupción del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Una vez más, cumplimos con los 24 criterios propuestos por el Pacto Mundial para el Nivel COP Avanzada.

A su vez, adoptamos las recomendaciones de la Norma ISO 26000 sobre la publicación de informes como

aspecto valioso de las actividades de responsabilidad social de una organización. Gas Natural Fenosa ha usado la Norma ISO 26000 como guía para integrar la responsabilidad social en nuestros valores y prácticas.

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.

Verificación

Nuestro sistema de control interno, a través de sus políticas y procedimientos, asegura la integridad, robustez y veracidad de la información incluida en este Informe.

Una vez más, encargamos una verificación externa del Informe de Responsabilidad Corporativa, que fue realizada por un experto independiente, PwC, que revisa la adaptación de sus contenidos a lo señalado en las recomendaciones de GRI.

Consultas e información adicional

Además del presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2013, Gas Natural Fenosa Argentina publica su Memoria y Balance de Estados Contables, ambos disponibles en el sitio web de la compañía (www.gasnaturalfenosa.com.ar).

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

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



3. GAS NATURAL FENOSA

3.1 Perfil de la organización	20
3.2 Estrategia de Gas Natural Fenosa	25
3.3 Marco regulatorio de la industria del gas	27
3.4 Contribución al desarrollo	29



3.1 Perfil de la organización



3.1.1 Gas Natural Fenosa en el mundo

Gas Natural Fenosa es un grupo multinacional líder en el sector energético, pionero en la integración del gas y la electricidad. 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 16 GW y un mix diversificado de generación de electricidad.

Accionistas e inversores de Gas Natural Fenosa (%)



Principales magnitudes de Gas Natural Fenosa

Principales magnitudes de Gas Natural Fenosa

Operaciones	2013	2012	2011
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	424.808	409.774	395.840
Transporte de gas/EMPL (GWh)	122.804	116.347	111.855
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	11.948	11.663	11.372

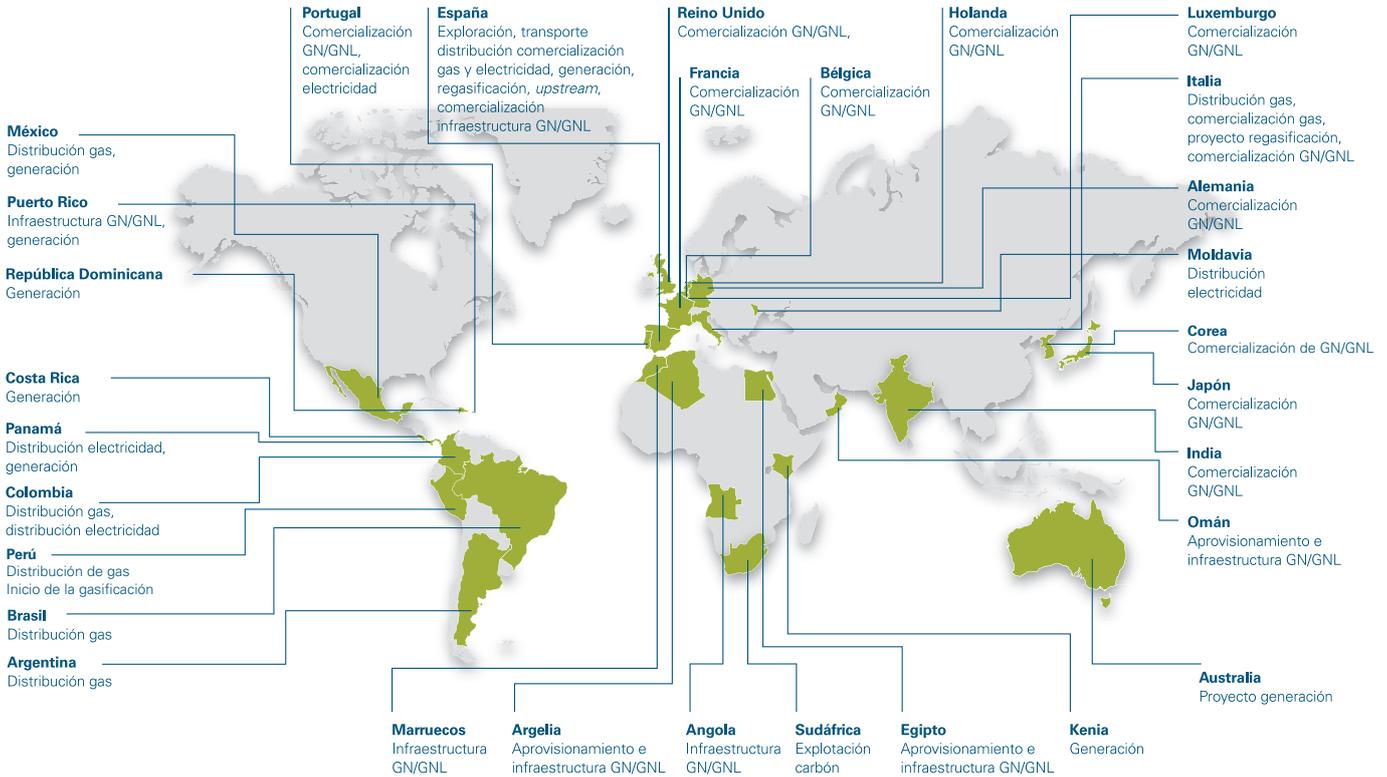
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	7.543	8.309	8.133
Red de distribución de gas (km)	123.690	120.760	116.438
Energía eléctrica producida (GWh)	53.756	56.268	56.616

Personal	2013	2012	2011
Número de empleados	16.323	17.270	17.769

Financiero (millones de euros)	2013	2012	2011
Importe neto de la cifra de negocios	24.969	24.904	21.076
Beneficio operativo bruto (EBITDA)	5.085	5.080	4.645
Resultado de explotación	2.963	3.067	2.947
Inversiones totales	1.636	1.386	1.406
Beneficio atribuible a la compañía	1.445	1.441	1.325

Datos por acción (euros por acción)	2013	2012	2011
Cotización a 31 de diciembre	18,69	13,58	13,26
Beneficio	1,44	1,45	1,39

Gas Natural Fenosa en el mundo *



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

Un modelo de negocio competitivo e integrado

Gas Natural Fenosa es una compañía integrada de gas y electricidad, cuyo modelo de negocio 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.

El negocio de Gas Natural Fenosa 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.

La base del negocio de nuestra compañía se encuentra en los mercados regulados y liberalizados de gas y electricidad, con una contribución creciente de la actividad internacional.

Liderazgo en el negocio del gas

La compañía 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 Latinoamérica, y cuenta con una importante presencia en el mercado italiano.

Adicionalmente, gracias a una cartera de suministros de GNL y gas natural de alrededor 30 bcm (billones de metros cúbicos), y una infraestructura de gas única e integrada en la que destaca una flota de diez 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, y dispone de una posición de privilegio para desarrollar nuevos mercados, fundamentalmente en el área mediterránea, Latinoamérica y Asia.

Las líneas estratégicas de Gas Natural Fenosa se centran en la internacionalización de la comercialización y en el desarrollo de infraestructuras, aprovechando su posición actual.

Referente en el negocio eléctrico

Gas Natural Fenosa es el tercer operador del mercado español, donde distribuye a 3,8 millones de clientes, así como un importante actor en Latinoamérica, con 2,9 millones de clientes y en Moldavia con 0,8 millones de clientes.

Gas Natural Fenosa tiene un amplio conocimiento en todas las tecnologías de generación y cuenta con una infraestructura de implantación energética capaz de ajustarse a las necesidades de cada modelo energético y a la realidad de cada país.

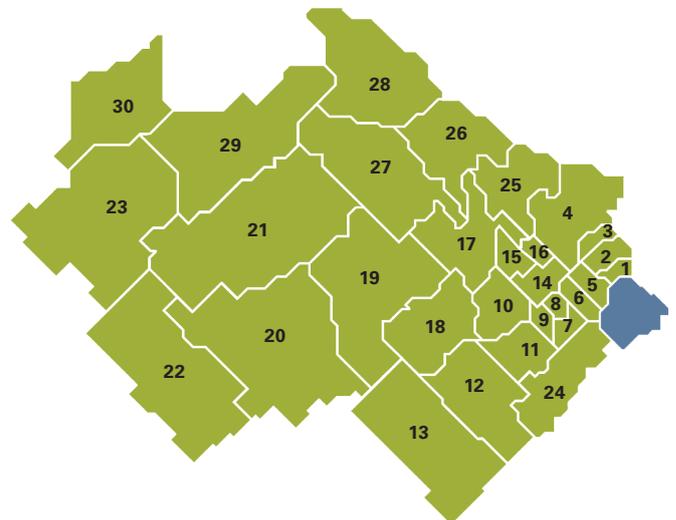
En la actualidad, Gas Natural Fenosa centra sus prioridades en culminar proyectos de generación ya iniciados, potenciar la comercialización de servicios energéticos para hogares y negocios y en fortalecer el negocio de comercialización para grandes clientes.

3.1.2 Gas Natural Fenosa en Argentina

Desde hace 21 años, Gas Natural BAN S.A.* es licenciataria del servicio público de gas natural por redes de las zonas norte y oeste del Gran Buenos Aires, a través de una licencia otorgada por el Estado Nacional de 35 años.

Somos la segunda distribuidora más grande del país por cantidad de clientes, y contamos con el 16,2% de participación sobre el total de ventas del mercado residencial y comercial. 8,16 millones de personas son alcanzadas con nuestro servicio en Argentina, cubriendo 15.000 km² en 30 partidos de la provincia de Buenos Aires.

Invergas S.A. controla la Sociedad con una participación del 51,00% y Gas Natural SGD Argentina S.A. con el 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.



- | | | |
|-----------------|------------------------|--------------------------|
| 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 |

* Nos referimos a Gas Natural BAN S.A. 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)	2013	2012	2011
Personal			
Cantidad de empleados	507	515	521
Inversión en Personal (millones de pesos) (ii)	154,82	125	102,8
Clientes			
Clientes	1.555.929	1.522.975	1.492.437
Variación anual neta	32.954	30.538	34.258
Incremento neto acumulado desde el inicio de las operaciones	643.918	610.964	580.426
Explotación			
Ventas de gas (millones de m ³)	2.090,30	2.049,5	1.955,6
Servicio de transporte y/o distribución (millones de m ³)	4.648,8	4.985,6	5.005,6
Total ventas (millones de m ³)	6.739,0	7.035,1	6.961,2
Extensión total de la red (miles de kilómetros)	24,19	23,7	23,4
Operaciones realizadas desde la toma de posesión:			
Nuevas cañerías (kilómetros)	8.945	8.453	8.158
Renovación de cañerías (kilómetros)	522	515	503
Capacidad promedio de transporte contratada en firme (millones de m ³ /día)	15,0	14,9	14,6
Financiero			
Ingresos por ventas y servicios (millones de pesos)	1.045,68	854,8	793,9
Pérdida/Ganancia del ejercicio (millones de pesos)	34,99	(6,3) (v)	23,4
Inversión en bienes de uso (millones de pesos)	110,51	87,7	85,8
Inversión en bienes de uso acumulada desde el inicio de las operaciones (millones de dólares)	540,5	523,4	505,6
Solvencia (patrimonio neto/pasivo total)	0,8830	0,9600 (v)	1,2649
Total pasivo (pesos)	795.191.818	694.960.778 (v)	564.323.335
Patrimonio neto (pesos)	702.140.979	667.154.584 (v)	713.280.087
Monto Total de Impuestos a cargo de Gas Natural Fenosa (en pesos) (i)			
Impuestos pagados en moneda local	344.267.881,34	313.549.847	320.736.996
Impuestos a cuenta y cargos de terceros (iii)	145.777.357,02	131.434.048	240.853.479
Impuestos a cargo de Gas Natural Fenosa especificados por tipo:			
TSH (Tasa de Seguridad e Higiene) (iv)	593.590,05	869.706	798.568
Ingresos Brutos	6.139.643,07	29.385.731	28.237.030
Impuesto Ganancia Mínima Presunta / Impuesto a las ganancias	22.656.530,13	31.801.520	36.715.709
Pagos RAFA – IG	452.394,33	858.059	796.886
IVA Serv. Exterior	0	2.422	18.830

(i) Datos al 31 de Diciembre de 2013, 2012 y 2011 respectivamente.

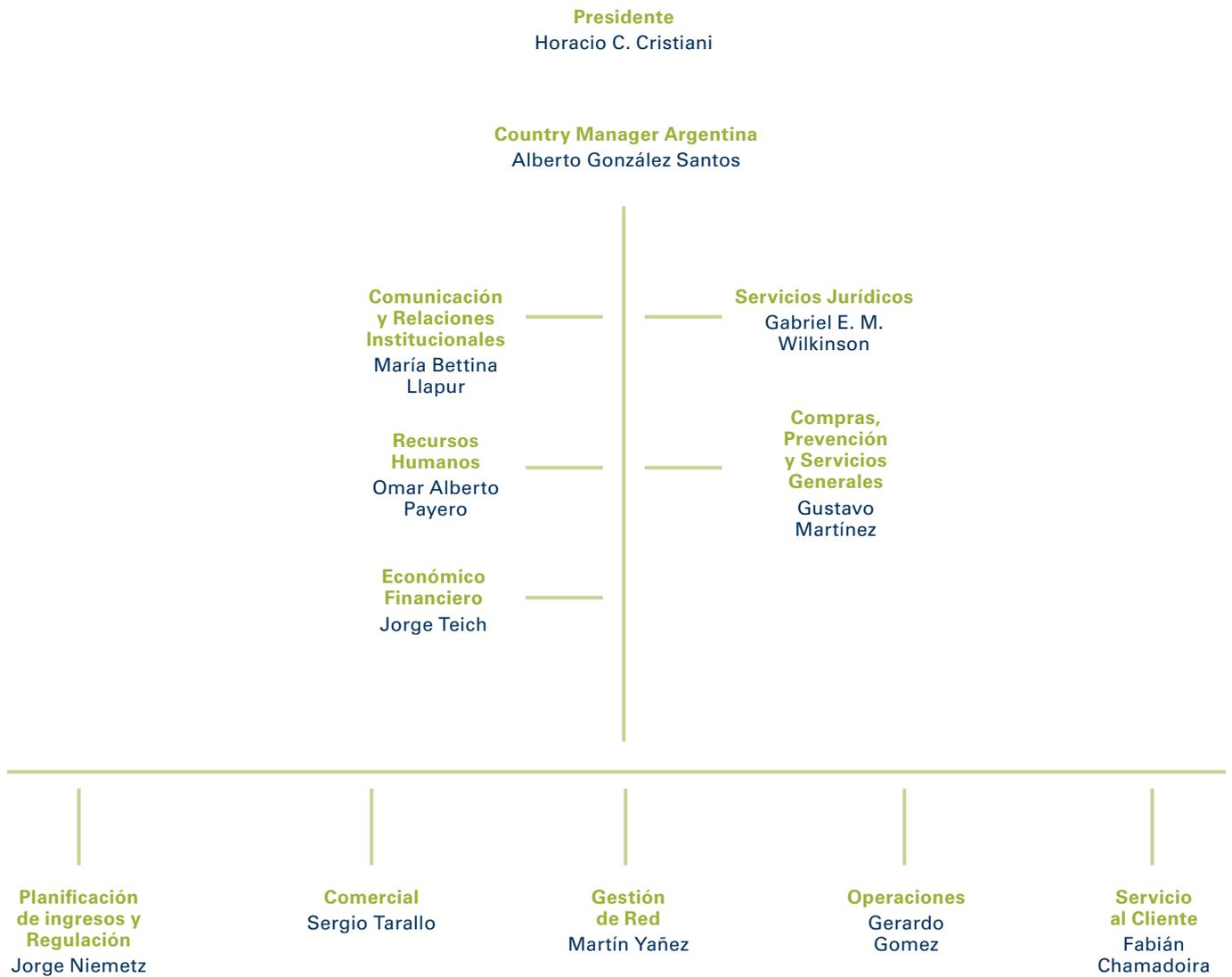
(ii) Comprende sueldos, contribuciones sociales y otros beneficios al personal.

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

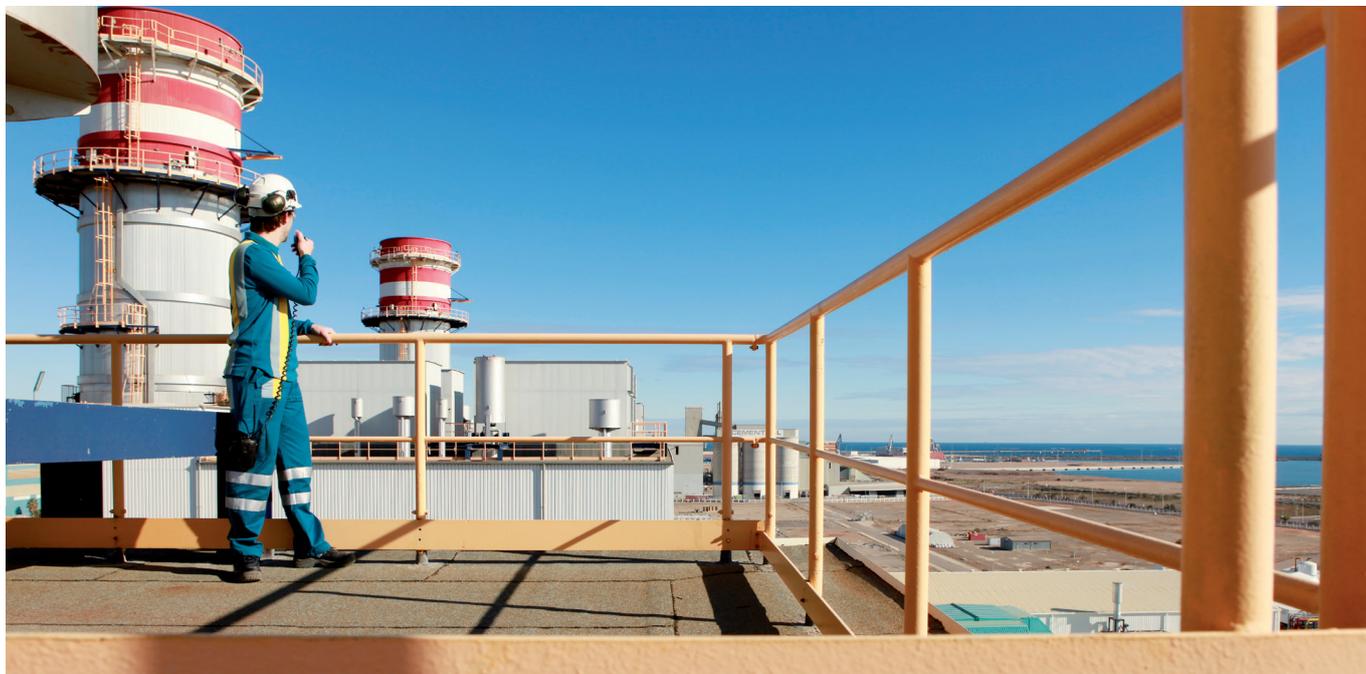
(iv) Incluye impuestos trasladables a clientes y retenciones a terceros.

(v) La Comisión Nacional de Valores (CNV), a través de las Resoluciones Generales N° 562/09 y 576/10, ha establecido la aplicación de las Resoluciones Técnicas N° 26 y 29 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas. Las mencionadas resoluciones adoptan las normas NIIF (IFRS por sus siglas en inglés), emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés). La aplicación de NIIF resulta obligatoria para la Sociedad a partir del ejercicio iniciado el 1° de enero de 2013, siendo la fecha de transición a las mismas el 1° de enero de 2012. En ese sentido, los estados financieros de la Sociedad eran anteriormente preparados de acuerdo con normas contables vigentes argentinas (NCV ARG) que difieren en algunas áreas con las NIIF. Por lo tanto, las cifras comparativas y las correspondientes a la fecha de transición (1° de enero de 2012) han sido modificadas para reflejar esos ajustes.

Estructura organizativa de Gas Natural Fenosa en Argentina



3.2 Estrategia de Gas Natural Fenosa



3.2.1 Estrategia global de Gas Natural Fenosa

Gas Natural Fenosa presentó, en 2013, la revisión de las líneas estratégicas de la compañía para el período 2013-2015, y una visión estratégica hasta 2017, con el objetivo de adecuarlas, bajo criterios realistas y objetivos realizables, al contexto macroeconómico y energético actual.

La revisión del Plan Estratégico de Gas Natural Fenosa se realiza tras el cumplimiento de los objetivos a 2012, lo que demuestra la solidez de la compañía y la credibilidad que Gas Natural Fenosa ofrece al mercado, a pesar de un contexto económico y regulatorio adverso. Las líneas estratégicas de Gas Natural Fenosa para el período 2013-2015 se centrarán en:

- Ejecución de los planes de eficiencia.
- Gestión de cada línea de negocio de acuerdo con las condiciones de mercado.
- Gestión del portfolio de negocios según su encaje estratégico.

Las prioridades estratégicas de la compañía para el periodo 2013-2015 reforzarán el actual modelo de negocio, que se asienta fuertemente en el impulso y las oportunidades de

crecimiento en el exterior, y especialmente en su creciente protagonismo en el mercado global de gas (fundamentalmente de GNL) lo que permitirá mantener sus sólidos resultados.

Planes de eficiencia

Gas Natural Fenosa prevé que la continuidad de los planes de eficiencia permitirá obtener unos ahorros de hasta 300 millones de euros en el año 2015, principalmente en actividades de operación y mantenimiento, costes de comercialización y de estructura corporativa.

Previsiones para el negocio e impacto regulatorio

En el período 2013-2015, la compañía prevé un crecimiento o mantenimiento del EBITDA en las actividades de distribución de gas en Europa, en las de aprovisionamiento y comercialización de gas del mercado minorista en España y Europa, así como en sus negocios de gas y electricidad en Latinoamérica.

Por el contrario se espera una caída en el negocio de la electricidad en España, tanto en generación y comercialización como en distribución, fruto del impacto regulatorio de las medidas aplicadas recientemente. Parte de los esfuerzos de la compañía irán destinados a reducir parcialmente estos impactos regulatorios con planes de eficiencia y a gestionar

los planes de inversión durante estos años de acuerdo a la rentabilidad y la cartera de negocios según su encaje estratégico.

Disciplina financiera y compromiso con el accionista

Los objetivos financieros de la compañía para este período pasan por el mantenimiento o ligero incremento del EBITDA (superior a los 5.200 millones de euros) y del beneficio neto (en torno a 1.500 millones de euros), así como por la mejora del ratio Deuda Neta/EBITDA hasta 2,5 veces, en el horizonte del ejercicio 2015.

Las inversiones previstas para el período 2013-2015 ascenderán a 5.200 millones de euros, con una media aproximada de 1.700 millones de euros por año, aproximadamente. Estas inversiones se centrarán en los negocios de gas y distribución de gas en Europa, así como en la expansión orgánica de las actividades del grupo en Latinoamérica.

Gas Natural Fenosa continúa comprometida con una sólida política de dividendo en efectivo y prevé mantener el pay out en niveles del 62%, en la línea de los últimos años, compatible con los objetivos de crecimiento y desapalancamiento previstos.

En este sentido, la revisión estratégica vuelve a contemplar la reducción de deuda como objetivo prioritario y espera pasar de los 16.000 millones de euros en 2012 a alrededor de los 13.000 millones en 2015.

Oportunidades de crecimiento a partir de 2015

La gestión adecuada de los negocios en todo el mundo permitirá a la compañía estar preparada para seguir creciendo a partir de 2015, cuando la recuperación económica en Europa empiece a consolidarse, y gracias al incremento de presencia en los mercados internacionales de GNL con la venta de gas proveniente de nuevos contratos, como el suscrito con Cheniere, en Estados Unidos.

Así mismo, a partir de esa fecha Gas Natural Fenosa prevé contar con flexibilidad adicional para acometer inversiones de hasta 7.000 millones de euros si se presentaran las condiciones adecuadas, compatibilizando dichas inversiones con el mantenimiento del ratio Deuda Neta/EBITDA en 3 veces.

3.3 Marco regulatorio de la industria del gas



El Estado regula la distribución de gas natural por redes en Argentina, siendo este un servicio público, 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.

En el marco de la cláusula 4 del Acta Acuerdo oportunamente celebrado entre la compañía y el Estado Nacional en 2005, Gas Natural Ban S.A. 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 una 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.

El Acta firmada el 21.11.12 entre la compañía y ENARGAS significó la emisión de la Res ENRG 2407/12 y la firma de un contrato de Fideicomiso entre Nación Fideicomisos S.A. (NFSA) y Gas Natural Fenosa, y con cada una de las Distribuidoras conformando fideicomisos independientes, donde se depositan transitoriamente los importes ingresados en concepto de Montos Fijos Netos destinados a Obras de Infraestructura, Mantenimiento y Confiabilidad del Sistema de Gas.

Esta resolución 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 Fenosa con motivo de este mecanismo serán 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 05.12.2012, según el siguiente detalle: (tabla de montos fijos por tarifa y servicio).

Cuadro de montos fijos

Tipo de Cliente	Escala [m ³ /año]	Tipo de Cliente	Cargo FOCE [AR\$/Fact.]	Cargo FOCE [AR\$/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
	=< 12.000 m ³ /año	SGP1	25	300
	=< 108.000 m ³ /año	SGP2	60	720
=< 180.000 m ³ /año	SGP3	150	1.800	
No Residencial	> 180.000 m ³ /año	SGP3T+D	1.000	12.000
Residencial	> 1.000 m ³ /día	SGG	1.000	12.000
	> 10.000 m ³ /día	FD	2.000	24.000
	> 10.000 m ³ /día	ID	2.000	24.000
	> 1.000 m ³ /hora	GNV	-	-



El Estado Nacional busca garantizar la universalización del acceso a los servicios básicos como gas, electricidad y agua potable a todos los ciudadanos del país. Una de las herramientas disponibles para colaborar con la redistribución equitativa es la renuncia voluntaria al subsidio, para aquellas industrias, comercios, edificios y domicilios particulares que consideren que pueden afrontar el costo total del consumo. Para renunciar voluntariamente al subsidio solo se debe realizar un trámite que tiene las siguientes alternativas:

1. Acercándose a las oficinas de las prestadoras del servicio o a la oficina de los entes reguladores: Personal de la oficina prestadora del servicio realizará

la carga informática del formulario de renuncia, siendo posible renunciar en el mismo a todos los servicios.

2. Ingresando a las páginas web de cada prestadora del servicio o a través de www.minplan.gob.ar: El solicitante deberá completar un formulario de renuncia en línea. El Correo Argentino lo notificará de manera certificada la culminación del trámite.

3. A través del 0-800 de las prestadoras del servicio o del 0-800-888-8765: Deberá completar un formulario de renuncia en línea. El Correo Argentino notificará de manera certificada la culminación del trámite.

3.4 Contribución al desarrollo



Como empresa perteneciente al sector energético, nuestro mayor desafío es proveer energía de manera segura, sustentable y eficiente frente a la creciente demanda de este recurso en el mundo. El acceso a la energía permite el desarrollo de las comunidades, que se encontrarán mejor dotadas para prosperar y alcanzar niveles de desarrollo, que, de otra manera, no serían posible. Es por ello que la oferta de un suministro de energía a comunidades con bajo nivel de desarrollo debe ser un compromiso clave de la compañía con la sociedad.

Por otro lado, otro de los desafíos a los cuales nos enfrentamos es gestionar el impacto ambiental de nuestras operaciones. En este sentido, trabajamos para mejorar la eficiencia de los procesos, instalando nuevos equipos y reduciendo la contaminación. Bajo este contexto, cabe destacar las propiedades naturales y la composición química del gas natural, haciéndolo el combustible fósil más limpio y la mejor alternativa en el ámbito de la eficiencia energética y la reducción de emisiones. Esto se debe a que, para la misma cantidad de energía producida, el gas 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 y las de SO_x y partículas sólidas son prácticamente nulas.

Nuestra contribución a la sociedad también radica en la creación de valor para aquellos públicos con los que nos relacionamos. Generamos empleo y desarrollo en las comunidades donde estamos presentes, a través del pago de salarios, impuestos e inversiones. Trabajamos junto a nuestra cadena de suministro, conscientes del papel clave que desempeña en aumentar la calidad de nuestro servicio e incrementar la eficiencia de los procesos. Asimismo, participamos en proyectos sociales alineados con el negocio, y promovemos y difundimos, a través de campañas de concientización, el uso responsable y eficiente del gas.

4. La responsabilidad corporativa y Gas Natural Fenosa

4.1 Indicadores clave de responsabilidad corporativa	32
4.2 Gestión de la política de responsabilidad corporativa	34
4.3 El gobierno de la responsabilidad corporativa	36
4.4 Gestión y medición de la reputación corporativa	40
4.5 Diálogo con los grupos de interés	42



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	2013	2012	2011
Índice de calidad del servicio	8,46	8,36	8,50
Número total de proveedores	257	256	276
Ordenes de compra emitidas	\$278.048.788,25	\$214.604.635,96	\$202.008.230,00



Compromiso con los resultados

Indicadores clave de RC	2013	2012	2011
Importe neto de la cifra de negocios (millones de pesos)	1.045,68	854,80	793,90
Beneficio operativo bruto. Ebitda (millones de pesos)	142,76	85,44	114,41
Inversiones totales (millones de pesos)	110,51	87,75	85,85
Beneficio neto (millones pesos)	34,99	(2,39)	23,40
Dividendos (millones de pesos)	0	0	5



Medio ambiente

Indicadores clave de RC	2013	2012	2011
Emisiones directas de CO ₂ (Kg.)	8.938.850,27	9.325.218,44	9.075.904,74
Emisiones indirectas por consumo de energía (Kg.)	2.280.121,31	4.118.307,64	3.174.510,07
Emisión Total CH ₄ (t CO ₂ eq)	325.317,29	422.460,36	418.829,57
Emisiones de NOx por consumo de combustible en Centros de Trabajo (Kg.)	75,14	68,41	78,73
Generación de residuos peligrosos en proceso (Kg.)	29.923,00	34.825,00	34.416,00



Interés por las personas

Indicadores clave de RC	2013	2012	2011
Índice de plantilla. N° de empleados	507	515	521
Hombres/mujeres (%)	75/25	74/26	75/25
Mujeres en puestos directivos	5	4	5
Inversión en personal (millones de pesos)	154,82	125,00	102,80
Horas/Hombre de formación	23.813	10.512	20.243



Salud y Seguridad

Indicadores clave de RC	2013	2012	2011
Días perdidos por enfermedad	4.621	4.872	5.083
Víctimas mortales	0	0	0
Índice de frecuencia	8,21	9,99	8,63
Índice de gravedad	0,29	0,14	0,34
Índice de incidencia	15,75	19,38	16,99
Tasa de ausentismo	41,76	40,65	42,65



Compromiso con la sociedad

Indicadores clave de RC	2013	2012	2011
Evolución de la aportación de Gas Natural Fenosa (en pesos)	2.178.468,00	1.524.780,59	1.313.588,48
Desembolso de auspicios (en pesos):			
<i>Social</i>	152.581,29	84.327	319.185
<i>Medioambiental</i>	386.625	345.655	417.320
<i>Cultural</i>	107.000	25.100	29.412



Integridad

Indicadores clave de RC	2013	2012	2011
Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético	1	0	0
Proyectos de auditoría interna	7	8	8
Comunicaciones recibidas en materia de derechos humanos	0	0	0

4.2 Gestión de la política de responsabilidad corporativa

La responsabilidad corporativa para Gas Natural Fenosa constituye un aspecto estratégico de primer orden, ya que le permite generar valor en el largo plazo para sus grupos de interés, incluyendo a accionistas, clientes, empleados, proveedores, gobierno, sociedad y organismos de la sociedad civil. La incorporación de las expectativas y opiniones de sus públicos clave, le ofrece la legitimidad y licencia social necesaria para el desarrollo de la actividad y construye una imagen de compañía sostenible.

La Política de Responsabilidad Corporativa fue aprobada por el Consejo de Administración en 2008 y actualizada en 2010 y 2013, 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.

Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa

La Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa formaliza 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.

El Consejo de Administración de Gas Natural Fenosa aprobó, en 2013, la nueva Política de Responsabilidad Corporativa, que mantiene los seis compromisos hasta ahora vigentes, pero incluye cambios que afectan al compromiso de la seguridad y salud, derivados del renovado y firme compromiso de la compañía en esta materia.



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.

- 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.



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.

- Contribuir al desarrollo sostenible mediante la eco-eficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.
- Contribuir a la mitigación del cambio climático a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética, la aplicación de nuevas tecnologías y la captura del carbono.
- Integrar criterios ambientales en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores.
- Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad.
- Garantizar la prevención de la contaminación y la mejora continua mediante la optimización de la gestión ambiental, la minimización de los riesgos ambientales y la participación activa de los empleados.



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.

- 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.



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.

- 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.



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.

- 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.



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.

- 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.
- Facilitar las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional en un marco de igualdad y diálogo.



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.

- Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de nuestra actividad y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, respetando y protegiendo el anonimato del comunicante.
- Respetar los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.
- Respetar todos los aspectos recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la OIT, relativos a los principios fundamentales en el trabajo, prestando especial atención al reconocimiento de los derechos de las minorías étnicas, al rechazo a la explotación infantil, a los trabajos forzados o a cualquier otra práctica que vulnere los derechos de los trabajadores.

4.3 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 supervisar las actuaciones desarrolladas por la compañía en esta materia, de acuerdo a lo dispuesto en su reglamento y a las recomendaciones establecidas por el Código Unificado de Buen Gobierno.

La compañía cuenta con un Comité de Reputación Corporativa y una Comisión 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, presidido por la Dirección General de Comunicación y Gabinete de Presidencia, está formado por representantes de algunas de las áreas de la compañía más involucradas en el impulso de acciones en materia de responsabilidad y reputación corporativa. El comité reporta al Comité de Dirección, que, a su vez, informa al Consejo de Administración.

El Comité de Reputación Corporativa de Argentina está integrado 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.
- Abordar el desarrollo de las políticas y procedimientos en responsabilidad corporativa.
- Elaborar los informes en materia de responsabilidad corporativa y supervisar el proceso de revisión externa de la información que en ellos se publica.

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 del Código Ético

La Comisión del Código Ético tiene como labor propiciar el conocimiento, la comprensión y el cumplimiento del Código Ético de la compañía.

La Comisión, presidida por la Dirección de Auditoría Interna, está formada por representantes de algunas de las unidades más directamente involucradas en los asuntos contemplados en el Código Ético.

La Comisión del Código Ético reporta sus actuaciones al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control.

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

Funciones de la Comisión 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).

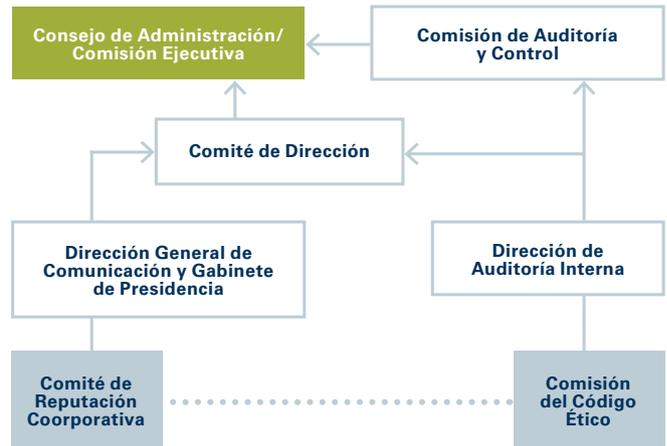
Composición comisiones locales (*)

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



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.

Asimismo, realizamos una consulta con representantes de grupos de interés externos, que enriquece el proceso de diálogo activo con los públicos clave de la compañía. Consultamos a 27 representantes de



proveedores, clientes, industria y comunidad sobre los contenidos de nuestros informes de responsabilidad corporativa. 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 2013 en sus distintos aspectos.



TEMA	EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	SUGERENCIAS CONCRETAS PARA EL INFORME DE RC 2013
Lectura, Extensión y Lenguaje	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con el equilibrio logrado en la extensión del texto. • Reducir la extensión de la versión resumida. • Desestructurar los contenidos del Informe, haciéndolo más personalizado. • Incluir un glosario de términos técnicos y siglas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se mantendrá el equilibrio logrado en la extensión del texto. • Se reducirá la extensión del resumen. • Se revisará la estructura para hacerla más amigable a la lectura. • Se incluirá un glosario de términos técnicos y siglas.
Contenidos y Credibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir incluyendo la temática tarifaria en el Informe. • Continuar reportando con transparencia el no cumplimiento de desafíos. • Contextualizar más la información, sobre todo indicadores de impacto. • Explicar variaciones en los indicadores de año a año. • Explicar por qué se modifican desafíos no cumplidos. • Referenciar a la memoria y balance de la compañía para articular información económica/financiera. • Agregar tendencias de indicadores para explicar los resultados. • Incluir información negativa en la versión resumen. • Profundizar el contexto económico, político, incluyendo más información sobre la renuncia voluntaria a subsidios por parte de clientes. • Continuar con la utilización de lineamientos internacionales y nacionales, verificación externa. • Incluir una explicación de por qué se utilizan los lineamientos GRI. • Incluir testimonios y resultados de la encuesta de satisfacción a clientes y proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se continuará incluyendo la temática tarifaria en el Informe. • Se reportarán los desafíos no cumplidos, explicando por qué se modifican e incluyéndolos en la versión resumen. • Se explicará variaciones en los indicadores de año a año. • Se referenciará a la memoria y balance de la compañía para articular información económica/financiera. • Se agregarán tendencias de indicadores para explicar los resultados, contextualizando más la información. • Se profundizará el contexto económico, político, incluyendo más información sobre la renuncia voluntaria a subsidios por parte de clientes. • Se continuará utilizando los lineamientos internacionales y nacionales, y la verificación externa. • Se explicará en mayor detalle la utilización de los lineamientos GRI y su importancia. • Se incluirá testimonios y resultados de encuestas a grupos de interés.
Formato, distribución y diseño	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con el tamaño el resumen y fotos amigables. • Usar un papel más sustentable que ayude a la lectura. • Trabajar sobre el PDF completo para hacerlo más amigable a la lectura desde la computadora. • Incluir epígrafes en las fotos. • Continuar incluyendo fotos reales de la empresa. • Incluir más gráficos visuales y fotos en la versión resumida. • 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. • Resaltar más el semáforo "verde" ya que se pierde en el reporte anterior. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se continuará con el tamaño el resumen y fotos amigables. • Se evaluará la utilización de un papel más sustentable que ayude a la lectura. • Se trabajará sobre el PDF completo para hacerlo más amigable a la lectura desde la computadora. • Se incluirán epígrafes en las fotos. • Se incluirán fotos reales de la empresa. • Se agregarán más gráficos visuales y fotos en la versión resumida. • Se utilizarán más recursos para resaltar la información y hacer más dinámica la lectura.

Grupo Multifunción de RC

Desde el año 2005 contamos con un Grupo Multifunción, conformado por representantes de cada área de la empresa que actúan como referentes en el tema. Este grupo, uno de los pilares estratégicos en el proceso de elaboración del Informe de RC de Gas Natural Fenosa, posee la responsabilidad de sistematizar el desempeño económico, social y ambiental de la organización.

En 2013, se renovaron algunos miembros de este grupo, 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.



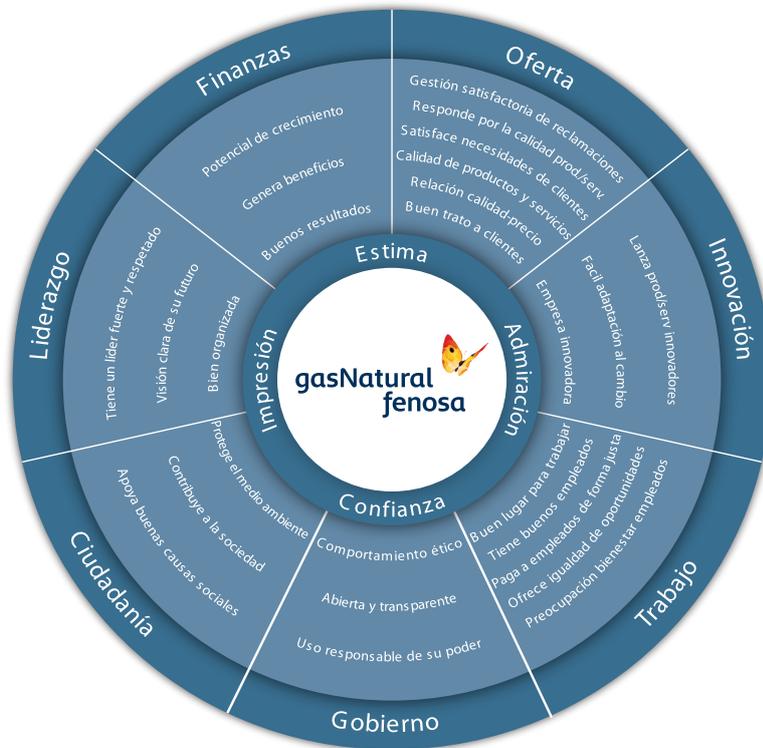
4.4 Gestión y medición de la reputación corporativa



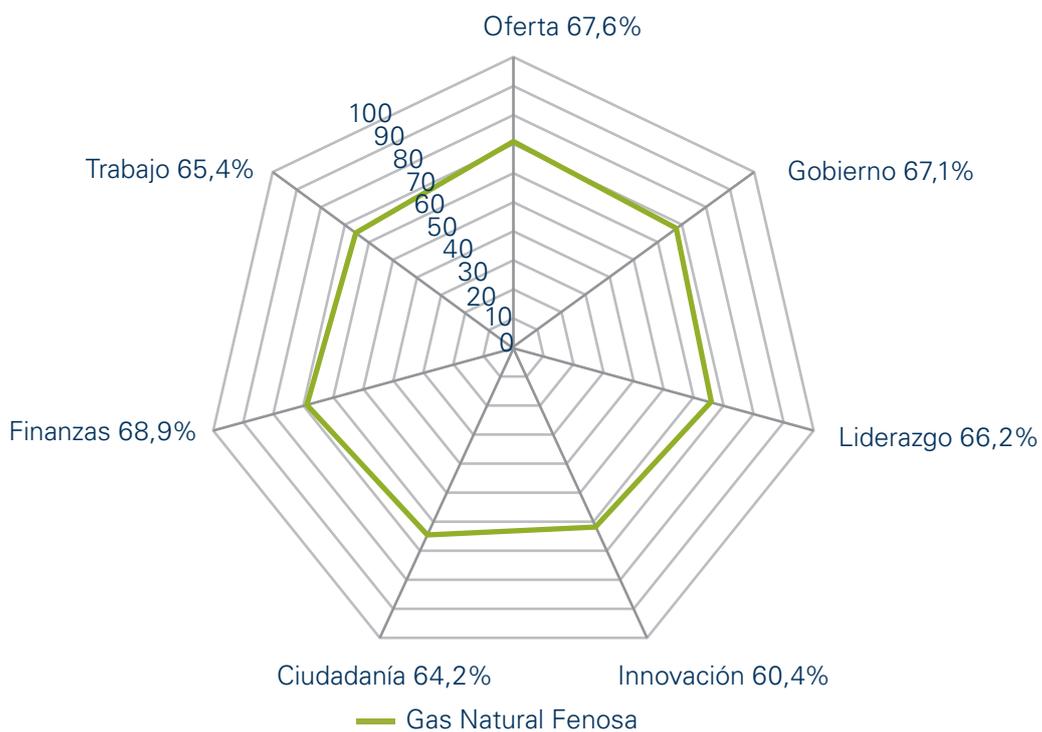
Bajo el compromiso de atender las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, la toma de decisiones en la gestión empresarial requiere contar con un conocimiento exhaustivo de la percepción que los grupos de interés tienen a lo largo del tiempo de las actuaciones de la compañía.

A través del modelo RepTrak, medimos la reputación corporativa de la compañía, contemplando su atractivo emocional. Esta herramienta, desarrollada por Reputation Institute, mide la reputación emocional (RepTrak Pulse) en función de la estima, admiración y respeto, confianza e impresión. 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.

La reputación de Gas Natural Fenosa en 2013 (acumulado de los primeros dos trimestres y el último) alcanza los 66,7 puntos en el indicador emocional Pulse, aunque experimenta una caída significativa con respecto a la valoración de 2012, al igual que sus competidores. A pesar del descenso, Gas Natural Fenosa logra el liderazgo respecto a sus competidores, que se sitúan por detrás con reputaciones que van de los 55 a los 65 puntos. La dimensión Finanzas es el aspecto mejor valorado de la compañía por los argentinos.



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



4.5 Diálogo con los grupos de interés

Desarrollar un clima de confianza y cercanía con nuestros grupos de interés es imprescindible para gestionar de manera responsable nuestro negocio. En este sentido, llevamos a cabo acciones que nos permiten escucharlos, conocer sus expectativas y demandas, que nos permiten evaluar los principales riesgos y oportunidades asociados al negocio y establecer relaciones duraderas y estables con los actores principales de los mercados donde estamos presentes.

En 2013, 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 del gas.

Redes sociales: utilización de plataformas on-line, como Facebook y Twitter, para recibir consultas y dudas de clientes.

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"

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.

Cartelera: actualización de cartelera de información.

Programas para las familias del personal: comunicación vía email, cartelera y reuniones informativas de los programas Formación para Liderar, Proyectando tu Futuro, Vocación Natural y Pasantías de Verano.

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.

Programa Uso Responsable - versión adultos: realizamos charlas de concientización sobre el uso seguro y eficiente del gas natural en la sucursal San Justo de Walmart y se entregó material informativo a los clientes de la sucursal Vicente López de Carrefour. Además, llevamos a cabo un taller para los estudiantes de gastronomía y pastelería, los que serán los futuros profesionales que utilizarán habitualmente este recurso, entre otras acciones.

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 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.

Campaña de Impresión Cero: lanzada en el mes de julio, tiene por objeto reducir los volúmenes de impresión generando la disminución en los consumos de papel de las oficinas.

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

5. Compromisos de Responsabilidad Corporativa

5.1 Orientación al cliente	46
5.2 Compromiso con los resultados	57
5.3 Medio ambiente	59
5.4 Interés por las personas	69
5.5 Seguridad y salud	79
5.6 Compromiso con la sociedad	89
5.7 Integridad	105



5.1 Orientación al cliente



La orientación al cliente es uno de los valores esenciales que guían nuestra manera de actuar, siendo su satisfacción por el servicio brindado una prioridad para la compañía. Por ello, adoptamos un enfoque proactivo para mejorar la calidad del servicio de atención que ofrecemos y la eficiencia operacional de nuestros procesos.

En este sentido, contamos con procedimientos, herramientas y canales presenciales, no presenciales

y online, que nos permiten proporcionar un servicio excelente y ofrecer una respuesta rápida y efectiva.

Además, potenciamos este enfoque 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:

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.

Acciones propuestas para 2013

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.

Modificar el proceso de corrección de lecturas que permitirá reducir los tiempos de carga de trabajo de la persona responsable de la tarea.

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 organización de la producción y mejora de productos de nuestros proveedores.

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.

Avances realizados

● Desarrollamos el programa "Pasión por el Servicio" durante todo el año, en el cual 5 mesas de trabajo se abocaron a trabajar sobre los contactos y la calidad. A tal efecto para su seguimiento se definieron una serie de indicadores, convalidados por el Comité de Dirección de Pasión por el Servicio, los cuales en su gran mayoría alcanzaron los valores propuestos al inicio del programa.

● Se efectuaron mejoras en el proceso de "Corrección de Lecturas" optimizando los tiempos de carga de trabajo de la persona responsable de la tarea. Resta implementar durante el año 2014 las mejoras definidas para el proceso de "Captación de Lecturas," que es el que determina los casos que ingresan al proceso de "Corrección de Lecturas" y el tipo de tratamiento que le debe brindar el responsable de la tarea.

● En 2013 se continuó con la coordinación desde Argentina del Programa Valor para Proveedores, el cual tiene como objetivo capacitar de forma gratuita a este grupo de interés. En este contexto, realizamos tres seminarios de capacitación gratuita invitando a 327 empresas, abarcando los siguientes temas: "Salud y Seguridad en el Trabajo"; "Taller de Negociación" y Comercio Internacional y Economía". A nivel Latinoamérica, se capacitaron y asesoraron más de 3.000 empresas proveedoras.

● Comenzamos a implementar un proyecto llamado "Compromiso con la Seguridad y la Salud", el cual tiene una serie de herramientas destinadas a mejorar los aspectos de seguridad de las tareas, especialmente en las empresas contratistas. Además, se continuó con el control de la trazabilidad de materiales a través del control del Certificado de Calidad entregado por los fabricantes/distribuidores, con el objetivo de verificar la cadena hasta la materia prima.

● Se relanzó en marzo 2013 la campaña de financiación de instalaciones internas, junto con la empresa Cordial S.A., otorgando créditos por más de 5 millones de pesos.

Metas para 2014

- Evaluar la factibilidad de implementar un programa de recaudación de fondos a beneficio de una institución reconocida, a través de nuestros clientes.

- Implementar la Universidad Extendida, con el fin de capacitar de forma virtual y presencial a nuestros proveedores y contratistas.

- Colaborar en la mejora de los procesos de organización de la producción y mejora de productos de nuestros proveedores, con foco en los accesorios de obturación y derivación de acero sobre cañería en servicio y de las de acero de servicio o acometida.

- Profundizar los contactos con los municipios, organizaciones sociales y dependencias provinciales y nacionales a fin de

continuar con el desarrollo del "Modelo Inclusivo de Gasificación Integral", en base a la experiencia del Barrio Cuartel V – Moreno y la relación establecida con la Fundación Pro Vivienda Social.

- Desarrollar y proponer la Oficina Virtual de Atención al Cliente, de manera que nuestros clientes puedan contar con una nueva forma de comunicarse con la compañía, y poder realizar sus trámites y consultas de manera ágil, moderna, efectiva y segura.

- Trabajar conjuntamente con algunas entidades en el pago sin factura, lo cual implica un beneficio para los clientes, ya que podrán presentarse en estos lugares solamente con su número de cliente sin la necesidad de contar con el comprobante físico.

Tabla de indicadores de Clientes	2013	2012	2011
Ventas de gas			
Clientes residenciales	1.501.867	1.469.489	1.439.456
Clientes comerciales	52.367	51.797	51.311
Clientes industriales (PyMEs)	721	723	722
Subdistribuidoras	3	3	3
Subtotal	1.555.967	1.522.012	1.491.492
Servicios de transporte y/o distribución			
Clientes Industriales (PyMEs + Grandes Usuarios)	563	565	550
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC)	392	391	388
Otros servicios de transporte y/o distribución	7	7	7
Subtotal	962	963	945
Total de clientes	1.555.929	1.522.975	1.492.437

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



Gas Natural Fenosa establece, como uno de sus pilares básicos de gestión, la satisfacción de sus clientes a través de la calidad del servicio. En este sentido, realizamos un seguimiento continuo de la calidad percibida y de los aspectos del servicio más críticos a través de encuestas realizadas a los clientes con el fin de mejorar los procesos y servicios para una mejor experiencia de los clientes.

En el año 2013 la compañía continuó trabajando dentro del marco del Proyecto “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.

Asimismo, se consolidaron las mejoras impulsadas en el año 2012 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 la satisfacción de clientes. 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.

En 2013, el índice de satisfacción global de Gas Natural Fenosa en Argentina, alcanzó 8,46 puntos de una escala de 10, observando un leve incremento respecto al valor alcanzado en el año 2012.

Prácticamente para toda las dimensiones de servicio, Gas Natural Fenosa presenta variaciones positivas y significativas frente a otras empresas de servicios públicos en Argentina. Los clientes que declaran estar satisfechos con el servicio prestado por la compañía argumentan, como principales motivos la “calidad del servicio” y el “suministro”.



Índice de satisfacción (escala 0 a 10)	2013	2012	2011
Índice de calidad del servicio	8,46	8,36	8,50
Índice de satisfacción de los principales procesos (escala 0 a 10)			
Continuidad del suministro (i)	9,11	8,87	8,82
Facturación y cobro (ii)	8,57	8,54	8,55
Atención telefónica (iii)	8,25	8,13	8,31
Centros (iv)	7,95	8,10	8,14
Urgencias (v)	8,85	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 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 partir del sistema de movilidad mediante telefonía celular para operaciones de lectura, se redujo en un 25,6% los reclamos recibidos, con respecto a 2012. Los casos de error de lectura disminuyeron en un 37,6%, mientras que por fallas de medidor la cantidad de contactos bajó un 21,49%.

Servicio Comercial	Parámetros ENARGAS	2013	2012	2011
Reclamos por gestión de facturación cada mil clientes	11,834	7,1241	13,0625	18,2871
Reclamos por inconvenientes en el suministro cada mil clientes	15,328	19,3682	16,3147	19,6561
Reclamos por gestión de prestaciones cada mil clientes	0,758	1,2143	0,8794	1,5036
% de demora en atención telefónica ≥ 40”	10	12,29	8,79	3,74
% de demora en atención telefónica < 40”	90	87,71	91,21	96,26

Con respecto a la certificación ISO 9001 del Laboratorio de Calidad del Gas, la inundación producida en abril del 2013 provocó la interrupción de las actividades del mismo por varios meses, por lo que no se pudo seguir con el programa de auditorías de certificación. La auditoría correspondiente se llevará a cabo cuando la totalidad de los equipos/sistemas se encuentren normalizados. Por otro lado, se mantuvo la acreditación del Laboratorio de Calibraciones por la ISO 17025.



Servicio Urgencias

	2013	2012	2011
Tiempo de respuesta ante emergencia (%)	99,93	99,94	100

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".

En 2013 realizamos 74.619 inspecciones reglamentarias en las instalaciones de gas de nuestros clientes, y continuamos con el mantenimiento de nuestras redes.

Mantenimiento de redes

	2013	2012	2011
Kilómetros de red reseguída (total)	12.965,28	12.573,95	13.256,89
Red reseguída de alta presión (km)	1.548,69	1.534,68	1.757,08
Red reseguída de media presión (km)	11.348,39	10.971,07	11.433,11
Red reseguída de baja presión (km)	68,20	68,20	66,70
Kilómetros de renovación de red	6,89	11,83	5,53

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

A lo largo de 2013, 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, produciéndose un relanzamiento de la campaña en marzo 2013, incorporándose más Matriculados a la misma. En total, se otorgaron préstamos por más de \$ 5.0 millones.

Avances en el Modelo Inclusivo de Gasificación Integral

Viviendas del Plan Federal en el barrio Padre Mugica - Partido de La Matanza

Se avanzó con la gasificación de las viviendas del Plan Federal en el barrio Padre Mugica de la localidad de Virrey del Pino, incorporando 59 nuevos clientes y presentado por diferentes matriculados 245 expedientes para su inspección técnica. Se estima que durante 2014, se finalizará la gasificación del resto de las viviendas del barrio, como así también el acceso al servicio de los vecinos del barrio lindero Roberto Arlt, alcanzado un total global de 931 viviendas.

Proyecto Cuartel V

Se avanzó junto con Fundación Pro Vivienda Social en el diseño y gestión Comercial / Operativa de las 1.563 instalaciones internas en diferentes estados de avance del Fideicomiso denominado F.U.V.A (Fideicomiso Unión de Vecinos en Acción). Al cierre del ejercicio, 1.039 familias (66%) ya se encuentran disfrutando del fluido en la localidad de Cuartel V - Partido de Moreno. Gas Natural Fenosa, en su rol de Director Técnico y Coordinador del proyecto, participó activamente en todos los procesos, de forma de alcanzar las metas planteadas. Al cierre del ejercicio se construyeron y habilitaron 44.721 metros de red de distribución, beneficiando a un total de 2.560 lotes de vecinos que representan el 61% del total de lotes del proyecto (4.194), siendo éste uno de los indicadores de avance global del mismo.

Proyecto de Malvinas Argentinas

Se continuó con la expansión de las redes en el partido de Malvinas Argentina, y dentro de los lineamientos

de un proyecto de magnitud con un total de 138.300 metros de red de distribución de polietileno, en el presente ejercicio se habilitaron 124.451 metros, beneficiando un total de 12.330 familias de las localidades de Grand Bourg, Pablo Nogués y Tierras Altas. En este contexto y a través de diferentes campañas de financiación de instalaciones internas para facilitar el acceso al servicio, en 2013 se logró la incorporación de aproximadamente 500 nuevos clientes, previéndose una mayor captación de clientes en los próximos ejercicios.

Proyecto Barrio 25 de Mayo - Moreno

Se encuentra en su etapa de finalización, la presentación y solicitud de inicio de obras del Barrio Unión y Futuro (incluye el Barrio 25 de Mayo), en el partido de Moreno, donde se prevé que la Fundación Pro Vivienda Social realice el tendido de 61.870 metros de red de distribución, beneficiando con su gasificación a más de 3.500 viviendas.

Por otro lado, se encuentra en gestión la firma de un acuerdo de colaboración con la Fundación Sagrada Familia y el Municipio de Tigre para la gasificación y beneficio de más de 100 familias en un proyecto en ese partido.



Los avances en el modelo comercial durante 2013 fueron:

- En función del crecimiento del segmento de Nueva Edificación previsto en el partido de Escobar, se realizaron diversas gestiones con los desarrolladores y/o emprendedores involucrados, a efectos de analizar la situación actual y las necesidades de la zona para acompañar el crecimiento previsto. Así, se prevé la ejecución de cinco desarrollos (del tipo de Barrios cerrados) con un potencial de aproximadamente 20.000 viviendas.
- Se gestionaron con los responsables del proyecto Nacional Pro.Cre.Ar (Programa Crédito Argentino) y

el Banco Hipotecario, las factibilidades, proyectos y desarrollos futuros a ejecutar dentro de nuestra área de concesión. Básicamente se estima la gasificación de aproximadamente 6.500 viviendas en 13 desarrollos.

- Habilitación de gasoducto para la gasificación de Parque Industrial General Rodríguez.

En el marco de nuestro compromiso por la inclusión, implementamos una nota con información relevante en braille junto a la factura. En 2013, 53 clientes recibieron una factura con este sistema.

5.1.3 Comunicación efectiva con los clientes

Continuamos brindando los habituales canales de comunicación para conocer las inquietudes y reclamos de nuestros clientes:

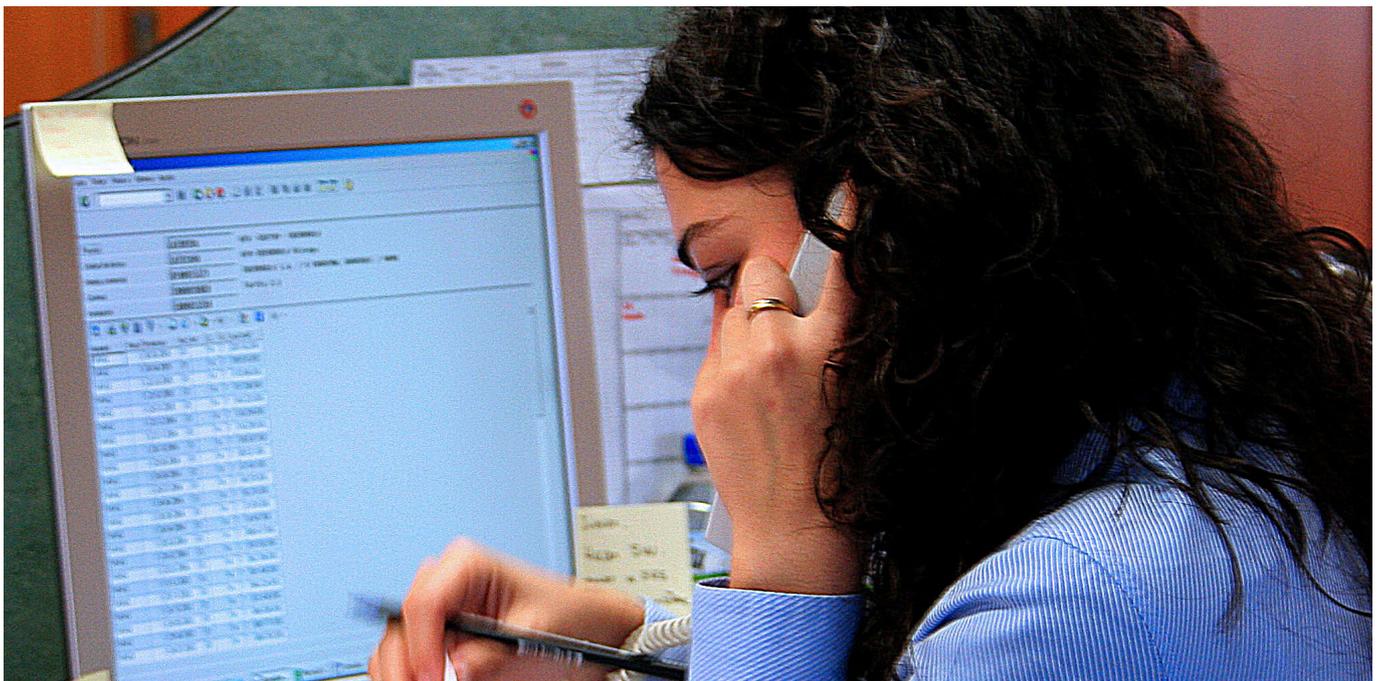
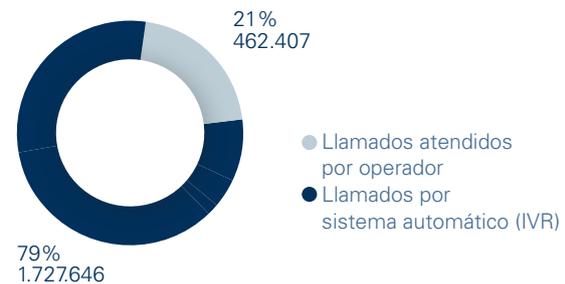
- **FonoGas:** opera las 24 horas todos los días del año para responder telefónicamente inquietudes y consultas en forma automática e instantánea, y cuenta con atención personalizada para realizar trámites.
- **Oficina de Garantía:** promueve el vínculo con los clientes para facilitar la resolución de 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 mejores prácticas en cuanto al uso racional de la energía.

- **Comunicaciones con el Mercado Industrial:** permite que las nominaciones de consumos se realicen 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 brindamos.

Llamadas atendidas por FonoGas

(24 horas/365 días)

Total llamadas: 2.190.053





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

La cadena de suministro de Gas Natural Fenosa

Los integrantes de nuestra cadena de valor son aliados clave para el suministro seguro y eficiente de nuestro servicio. En este sentido, reconocemos y valoramos el compromiso asumido por nuestros proveedores en cumplir con altos estándares de calidad en la entrega de materiales y realización de servicios.

La totalidad de nuestros proveedores están ubicados en la Argentina, y se componen de contratistas, fabricantes o distribuidores, requiriendo acciones principalmente de mano de obra.

El proceso integrado de compras cubre todas las fases de la compra de bienes y servicios. La secuencia está

compuesta por: planificación, solicitud de pedido, estrategia de contratación, selección y evaluación de proveedores potenciales, petición de ofertas, propuesta de adjudicación, elaboración del pedido/contrato y seguimiento del contrato.

¿Cómo adquiere Gas Natural Fenosa la energía que comercializa, y cómo garantiza el suministro a sus clientes?

Adquisición

El abastecimiento de gas para Gas Natural BAN S.A. está diversificado en alrededor de 20 proveedores de las Cuencas Neuquina y Noroeste, de los cuales YPF S.A. abastece aproximadamente el 50% de las compras. Asimismo, y dado que a partir del año 2009 también ENARSA abastece a la demanda prioritaria con volúmenes

de gas provenientes de la importación (Bolivia y Gas Natural Licuado a través de buques), esta última se ha convertido en el segundo proveedor de gas de la compañía.

Garantía del suministro a los clientes

En agosto de 2007 la Secretaría de Energía estableció con los Productores de Gas, mediante un acuerdo plasmado en la Resolución SE N° 599, un compromiso de volúmenes de gas para los distintos mercados fijando un ordenamiento por prioridades. La primera prioridad de abastecimiento la tiene la demanda de las Distribuidoras, compuesta por los mercados Residencial, Comercial, Pequeña Industria y Subdistribuidoras. El resto de los segmentos de mercado, es decir Grandes y Medianas Industrias, Gas Natural Vehicular, Centrales Eléctricas, deben procurarse una provisión de gas natural en forma directa con Productores o a través de Comercializadores. En consecuencia, a partir de la Normativa citada (complementada con la Resolución ENARGAS N° 1410/2010 y la Resolución de la Secretaría de Energía N° 172/2011) el abastecimiento de la demanda sobre la cual la Distribuidora tiene la obligación de provisión está garantizada.

Desde el punto de vista del Transporte de Gas, la compañía brinda este a todos sus clientes debiendo asegurar la provisión del mismo a todos aquellos clientes que hayan adquirido un servicio en modalidad firme. De

este modo, a los clientes de Demanda Prioritaria se les brinda un servicio de Venta de Gas (que incluye provisión de gas, transporte y distribución) y al resto de los mercados se les brinda un servicio de Transporte de Gas (que incluye provisión de transporte y distribución, solo distribución ó solo transporte).

En este sentido, durante 2013 afrontamos la totalidad de la demanda de nuestros clientes con:

- Su transporte firme contratado con Transportadora de Gas del Norte S.A. y con Transportadora de Gas del Sur S.A. que asciende a 14,975 millones de m³/día.
- El funcionamiento de la planta de Peak Shaving, desde la cual se emitió a la red un volumen total de 24,0 millones de m³ (de los cuales 5,5 MM m³ en julio, 10,0 MM m³ en agosto, 7,7 MM m³ en septiembre y 0,8 MM m³ en octubre).
- Las compras de transporte en régimen interrumpible.
- La adquisición de volúmenes Asistencias de Transporte a otros cargadores del sistema.

Indicadores de proveedores	2013	2012	2011
Número total de proveedores	257	256	276
• Locales (Compre Argentino)	257	256	276
• Extranjeros	0	0	0
Ordenes de compra emitidas (i)	\$ 278.048.788,25	\$214.604.635,96	\$202.008.230,00
Pagos efectuados a proveedores generales (ii)	\$ 577.973.261,69	\$569.649.430,97	\$436.945.081,00
Pagos efectuados por compra de gas a Repsol YPF	\$ 165.275.914,80	\$182.630.246,47	\$226.494.978,00
Pagos a TGS	\$ 74.273.091,10	\$86.910.697,31	\$85.936.411,00
Pagos a TGN	\$ 47.017.570,63	\$44.429.081,90	\$39.955.419,00
Pagos por compra de gas a otros proveedores	\$ 278.090.894,38	\$169.036.217,84	\$230.306.379,00

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

(ii) Todos los pagos incluyen impuestos.

Continuamos con el desarrollo de proveedores locales para reemplazar productos de origen extranjero, en función de la aplicación de la reglamentación legal vigente (compre trabajo argentino). Esta normativa obliga a establecer preferencia de bienes locales frente a extranjeros y a una paridad cambiaria que favorece la reducción de costos, siempre manteniendo los estándares de calidad operativos necesarios.

Durante el año 2013 y continuando con la premisa de las relaciones a largo plazo con proveedores, se emitieron, luego de sus respectivos procesos licitatorios, los siguientes pedidos:

- Servicio de atención telefónica (FonoGas)
- Acuerdo negociado por 3 años más la opción de renovarlo por dos años más.
- Servicio de impresión y sobrado de facturas - Acuerdo negociado por 2 años.

Eficacia, eficiencia, flexibilidad, igualdad de oportunidades y transparencia; son los principios rectores que guían el proceso de selección de proveedores. En 2013, el proceso de homologación de proveedores alcanzó al 100% de las adjudicaciones a proveedores de productos y/o de servicios que requieren este proceso.

Además, incluimos un apartado específico en las Condiciones Generales de Compra y en las Cláusulas Generales de Contratación Obras y Servicios sobre el Código Ético, remitiendo al link 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.

A su vez, se continuó con el Programa Key Account Supplier (KAS), implantado con algunos proveedores clave, con el objetivo de seguir de manera más cercana su evolución y potenciar la relación de suministro.



5.1.5 Seguridad y diversidad en el abastecimiento y suministro

Comenzamos a implementar un proyecto llamado “Compromiso con la Seguridad y la Salud”, el cual tiene una serie de herramientas destinadas a mejorar los aspectos de seguridad de las tareas, especialmente en las empresas contratistas. Para ello se ha implementado una herramienta específica “Control de los trabajos de empresas contratistas” que tiene tres aplicativos: 1) control previo en los trabajos; 2) inspecciones documentadas; 3) reuniones de coordinación. Estas tres partes de la herramienta están destinadas a controlar los aspectos de seguridad de manera proactiva en las tareas que realizan los contratistas. Para más información sobre el programa, ver capítulo 5.6.

A lo largo del año, se llevó a cabo una reunión con los principales proveedores con el objeto

de explicar los alcances de este programa y comprometer la participación de las empresas en dicha campaña de responsabilidad, concientización y cambio de hábitos. Participaron de la misma 75 empresas. Además, enviamos una nota de adhesión denominada “Compromiso con la política de seguridad y salud”, recibiendo 108 adhesiones de un total de 180 cartas enviadas.

Por otro lado, continuamos con el control de la trazabilidad de materiales a través del control del Certificado de Calidad entregado por los fabricantes/distribuidores, con el objetivo de verificar la cadena hasta la materia prima.

Avances en el Programa “Valor para Proveedores”

Llevamos a cabo el Programa Valor para Proveedores, cuyo fin es 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. Con estas acciones, buscamos promover mejoras de desempeño organizacional, que generan valor y repercuten directamente en la calidad del servicio que proveen.

En este sentido, se realizaron tres seminarios de capacitación gratuita a empresas a fin de mejorar la cadena de valor. Los temas que se abordaron en los mencionados seminarios fueron: “Salud y Seguridad en el Trabajo”; “Taller de Negociación”

y “Comercio Internacional y Economía”. Algunos de los citados encuentros se realizaron en conjunto con dos eventos del Programa “Primera Exportación”. Se cursó invitación a 327 empresas.

“...Nuestro agradecimiento y felicitaciones por el gran seminario del Programa Valor para Proveedores que hemos tenido el agrado de participar...Mi equipo de trabajo retomó sus actividades con gran motivación y muchas ganas de transmitir los conocimientos adquiridos...Esperamos participar de futuros eventos...”.

Candela Marchisotti, Recuperos y Mandatos S.A.

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 50 personas, alcanzando al 92,16% del personal de seguridad.

5.2 Compromiso con los resultados



El buen desempeño económico de Gas Natural Fenosa y la solidez de su negocio se ven fortalecidos por una competencia en sostenibilidad no menos destacable.

La compañía busca desarrollar su negocio de manera compatible con su entorno, tratando de atender las expectativas de cada uno de sus grupos de interés.

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:

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.

Acciones propuestas para 2013

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.

Cancelar los préstamos financieros cuyo vencimiento se produzcan durante el año 2013, manteniendo la deuda en la misma moneda de cobro y sin garantías.

Procurar la consolidación de la estructura financiera.

Avances realizados

● Se pospuso hasta 2014 su implementación.

● La compañía hizo frente a las amortizaciones de las dos últimas cuotas de capital de los préstamos sindicados que operaron durante el año 2013, pese a la reducción de exposición al riesgo que tomó el Sector Financiero en las empresas de servicios públicos.

● Cumplimos con los compromisos asumidos, habiendo cancelado los vencimientos de capital e intereses de los préstamos financieros suscritos con entidades bancarias.

Metas para 2014

- Desarrollar nuestro Portal Proveedores a fin de facilitarles el envío de facturas electrónicas por ese medio. Éstas serán validadas de forma online en la web de la AFIP y posteriormente se realizará la contabilización y la aprobación de las mismas.
- Aplicar la Herramienta GRC (Governance, Risk & Compliance) del sistema SAP. El mismo comprende el módulo de seguimiento para Control Interno.

5.2.1 Enfoque a una rentabilidad creciente y sostenida

Durante el año 2013, tal como lo viene haciendo la compañía, se cumplió con los compromisos asumidos, habiendo cancelado los vencimientos de capital e intereses de los préstamos financieros suscriptos con entidades bancarias.

Este ejercicio presentó características similares respecto al año anterior. El deterioro general de la situación económica financiera de las empresas de servicios públicos y los principales cambios producidos en la situación del sector energético argentino hicieron que el sector financiero continuara reduciendo su exposición a este tipo de empresas. Pese al escenario descrito, la sociedad mantiene un endeudamiento razonable y el mismo se encuentra en su totalidad en pesos.

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

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

- **Departamento de Relaciones con el Inversor:** atiende consultas de accionistas e inversores, analistas de inversión y otros agentes externos relacionados con el Mercado de Capitales.
- **Informes Financieros y Comunicaciones Oficiales:** disponibles en el sitio web de la compañía, mantienen 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:** 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:** 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.

Desde hace nueve años, Gas Natural Fenosa ha formado parte, de manera ininterrumpida, del Dow Jones Sustainability Index (DJSI). En 2013 ha continuado siendo la compañía líder del sector de distribución de gas. Asimismo, como en años anteriores, fue incluida, por octava vez, en la variante europea del índice, el DJSI Europe. También, ha sido reconocida como líder mundial en sostenibilidad en su sector, según el Anuario de la Sostenibilidad 2014, que publica anualmente RobecoSAM y ha recibido la distinción Gold Class.

Del mismo modo, Gas Natural Fenosa ha mantenido, por duodécimo año consecutivo, su presencia en FTSE4Good, al que pertenece desde sus inicios, en 2001.

La presencia en estos 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 sus actuaciones en esta materia.

5.3 Medio ambiente



Fundamentamos la excelencia en la gestión ambiental en la mejora continua del desempeño ambiental y en la minimización de los riesgos inherentes a nuestras operaciones e instalaciones. La gestión ambiental

se lleva a cabo integrando criterios de eficiencia y minimización del impacto ambiental, ayudando, de esta manera, al cumplimiento de los objetivos de negocio.

Principios de actuación responsable con el medio ambiente

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.

Acciones propuestas para 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.

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.

Avances realizados

● Se destinó una unidad edilicia en Centro Operativo San Martín para el almacenamiento de residuos especiales y se gestionó la inscripción del centro operativo ante la autoridad ambiental de la Prov. de Buenos Aires (OPDS) como generador de residuos especiales.

● Se realizó en un 90% lo detallado. Trabajamos en la planificación del SIG, y llevamos a cabo actividades con el objeto de implantarlo y obtener la certificación durante el año 2014.

● Se cumplió con el objetivo propuesto a través de la renovación de dispositivos reguladores en ocho ERM's.

Metas para 2014

- Realizar almacenamientos transitorios de residuos especiales en los sectores operativos de Centro San Martín.
- Renovar las redes de distribución con materiales que poseen menores factores de emisión de metano.
- Renovar progresivamente el sistema de distribución por redes, modificando el sistema de suministro de agua destinada al consumo humano provista actualmente en los centros de trabajo a través de bidones.

5.3.1 Gestión ambiental

Análisis sobre la sensibilidad ambiental del área de concesión

Se comenzó a elaborar un estudio de caracterización ambiental para el ámbito de distribución de Gas Natural BAN S.A., que abarcará un total de 30 partidos de la Provincia de Buenos Aires. Esto permitirá identificar y clasificar geográficamente las zonas de acuerdo a la sensibilidad ambiental de nuestra área de concesión, a fin de poderlas considerar en las etapas de planificación de redes u otras instalaciones relacionadas con la operación.

Implantación de sistemas de gestión ambiental

Por otro lado, se realizaron trabajos de relevamiento sobre los requerimientos legales establecidos en el THEMIS, una herramienta de información legal corporativa y que corresponden a las exigencias legales del negocio en nuestro país. Además, continuamos con el desarrollo del Plan PRE3VER, incorporando el reciclado de residuos provenientes de aparatos eléctricos y electrónicos, al de las corrientes que se venían regenerando (aceites usados y baterías de vehículos usadas).

Realización de auditorías ambientales

Se realizó una auditoría en la Planta Peak Shaving (PPS) destinada a relevar las instalaciones de almacenamiento de combustibles líquidos.

Formación y concienciación ambiental

Durante 2013 realizamos las siguientes formaciones ambientales para el personal de la compañía:

- “Consideraciones ambientales para obras” destinada a un total de 25 gestores de obra.
- “Gestión de residuos industriales” destinada al personal operativo de PPS, para un total de 6 personas.

- “Relevamiento de aspectos ambientales y peligros identificados en los procesos del SIG” destinado a 19 personas con responsabilidad en los procesos.
- “Presentación del SIG al Comité de Dirección”, destinado a 13 personas.
- “Roles de dirección en el marco del SIG”, destinado a 25 personas con responsabilidad en los procesos.

Por otra parte y destinado al cliente externo, se realizaron los programas de uso responsable del gas en su versión niños y adultos con el objeto de concientizarlos en el cuidado del medio ambiente, la prevención de accidentes y el uso racional del gas. Para más información ver el capítulo 5.6.

Además se desarrollaron acciones de concientización con la entrega de material didáctico a los clientes de algunos supermercados ubicados en el ámbito de distribución de la compañía.



5.3.2 Inversión ambiental

Gastos	Pesos Argentinos
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
2013	
Gestión de Residuos Especiales de PPS y CSM (Renovación en el registro de generadores y DDJJ)	30.358,36
Gestión de Residuos Especiales de PPS y CSM (Transporte, tratamiento y disposición final, provisión de insumos y actividades formativas)	116.479,00
Gestión de Residuos Industriales No Especiales de CSJ, CSM y PPS (Renovación de habilitaciones CEAMSE)	474,74
Aparatos sometidos a presión sin fuego de PPS (DDJJ, gestión y certificación de ensayos, actas de inspección)	34.607,41
Monitoreo de Efluentes Gaseosos en PPS (etapas licuación y vaporización)	12.490,00
Renovación del permiso de descarga de Efluentes Líquidos en PPS (BUDURH)	8.000,00
Monitoreo de ruidos molestos al vecindario en PPS	13.592,00
Sistema Integrado de Gestión	315.771,85
Elaboración de EIA	41.959
Caracterización del área de distribución de GNF	160.000,00
Gestión ambiental (Tareas técnicas y/o profesionales, gestiones ante organismos regulatorios)	1.500,00
Auditoría de las instalaciones de almacenamiento de combustible de la PPS	7.650,00

5.3.3 Parámetros ambientales

Reducciones de emisiones

Durante 2013 se realizaron 87 viajes en avión: 2 en trayectos medios (500-1600 km) y 85 en trayectos largos (>1600 km); y 168 videoconferencias internacionales, evitando el traslado de colaboradores y su correspondiente impacto en el medio ambiente¹. La reducción de emisiones de CO₂ equivalente conseguido, surge como la diferencia de lo emitido durante 2012 (155.862,92 kg CO₂) respecto de lo emitido en 2013 (78.659,26 kg CO₂) y alcanza los 77.203,66 kg CO₂ eq.

Por otro lado, no hubo nuevas medidas adoptadas que se hayan hecho efectivas con el objeto de reducir la emisión de metano. Sin embargo, continuamos realizando acciones tendientes a lograr reducciones de dichas emisiones; entre las que se señalan:

- Localización de fugas a través de las tareas de reseguimiento de red y reparación de las mismas.
- Reemplazo del sistema de regulación y alivio por venteo (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 redes de distribución y acometidas con materiales que poseen menores factores de emisión.

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 PPS. Respecto a los segundos se realizaron los mantenimientos periódicos de todos los vehículos que componen la flota automotor de Gas Natural Fenosa.

¹ No se consideraron las videoconferencias que fueron realizadas desde los puestos de trabajo, ni las teleconferencias.

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



Formamos parte del Grupo de Trabajo de Reducción de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero en Latinoamérica. A partir del mismo, desarrollamos las siguientes acciones para el ahorro y eficiencia energética, presentadas por pilar de trabajo:

Ahorro y eficiencia energética

- Actuaciones de reparación de fugas de metano: se realizó la reparación de 11.822 fugas.
- Actuaciones de vigilancia y prevención de fugas de metano: se realizó el reseguimiento de 8.263,91 kilómetros de red de media (8.195,71 km) y baja (68,20 km) presión correspondiente a la zonificación comercial, alcanzando el 100% de las mismas; el reseguimiento de 3.152,68 kilómetros de red de media presión correspondiente a la zonificación no comercial, alcanzando el 22,11% de la totalidad de las mismas y el reseguimiento de 1.548,69 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 414 metros de cañería de media presión y 9.814 acometidas con cañería de polietileno.
- Eficiencia y ahorro de energía en los usos finales: acciones orientadas a centros de la compañía, establecimientos educativos, centros comerciales, supermercados y otros lugares que albergan público interesado en recibir información sobre el uso responsable del gas.

Movilidad sostenible

- Evitar desplazamientos de empleados: se realizaron 168 videoconferencias internacionales.
- Horarios flexibles: contamos con horarios de ingreso (7:00 a 9:00 AM) y egreso (15:20 a 18:00 PM) flexibles, para evitar los congestionamientos debidos al tráfico en horas pico.

EMISIONES (i)	2013	2012	2011
EMISIONES DE CO₂ (Kg.) (ii)			
Fuentes móviles (Kg.)			
Vehículos gasolina	205.899,18	255.562,88	197.101,91
Vehículos diesel	298.336,73	312.439,41	273.362,12
Vehículos GNC	153.224,66	200.352,07	166.927,75
Total	657.460,57	768.354,36	637.391,80
Fuentes fijas (Kg.) (iii)			
Calderas Climatización	165.976,60	104.918,16	120.748,60
Motores	8.115.413,10	9.220.300,28	8.317.764,30
Total	8.281.389,70	9.325.218,44	8.438.512,94
Emisiones indirectas por consumo de energía (Kg.) (iv)			
Centros de Trabajo	1.386.517,77	1.569.588,85	1.645.916,64
Proceso	2.280.121,31	2.548.718,79	1.528.593,42
Total	3.666.639,08	4.118.307,64	3.174.510,07
Total de emisiones de CO₂ (Kg.)	12.605.489,35	14.211.880,44	12.250.414,81
Emisiones de Metano (CH₄) (v)			
Emisión Total CH ₄ en Red (m ³ /año)	15.761.833,43	25.729.609,05	25.520.290,20
Emisión Total CH ₄ en ERM's (m ³ /año)	2.374.322,40	2.308.244,40	2.276.595,00
Emisión Total CH₄ (m³/año)	18.136.155,83	28.037.853,45	27.796.885,20
Emisión Total CH₄ (t CO₂ eq)	325.317,29	422.460,36	418.829,57
Longitud de la red (km)	24.195,29	23.546.890,00	23.204.780,00
Emisiones de NOx (óxidos de nitrógeno) (vi)			
Por medida directa en boca de chimenea			
Total por Distribución (Kg.) (vii)	2.118,90	5.145,87	2.019,78 (vii)
Por consumo de combustible			
Centros de Trabajo (Kg.)	75,14	68,41	78,73
Emisiones de CO (monóxido de carbono)			
Por medida directa en boca de chimenea			
Total por Distribución (Kg.)	6.746,97	6.134,08	5.649,09 (vii)
Por consumo de combustible			
Centros de Trabajo (Kg.)	152,72	139,05	160,03

- (i) No se considera ningún año base representativo desde que se viene desarrollando este informe. Las emisiones informadas desde entonces se obtienen como producto de determinaciones directas o por estimación tras aplicar la metodología exigida por la normativa. Los diferenciales que se observan tienen lugar fundamentalmente por los cambios originados en los coeficientes empleados pero no producto de la modificación del método. Factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados: Las determinaciones directas que se realizan en los equipos de la PPS aplican los factores de emisión establecidos por la Tabla A del Anexo III del Decreto N° 3395/96. Enfoque adoptado para la consolidación de las emisiones: Control operacional.
- (ii) Para las determinaciones directas e indirectas de CO₂ se emplea el método de cálculo definido por el Manual de Indicadores Ambientales de GRI.
- (iii) El consumo en fuentes fijas se calcula como la suma del gas de calefacción y otros equipos alimentados con combustibles líquidos para los centros de trabajo y el consumo de la Planta Peak Shaving (compresor de reciclado, los vaporizadores, baño salino y antorcha).
- (iv) El factor de emisión de CO₂ por consumo de energía lo proporciona anualmente la Secretaría de Energía de la Nación y corresponde a 0,535 tCO₂/MWh.
- (v) Las determinaciones de CH₄ generadas por las redes de distribución se realizan a través del PE.00002.GN-FO.01.
- (vi) Las determinaciones de NOx y CO se calculan a través del PGM-085-E (Parte 2) y el Manual de Indicadores Ambientales GRI.
- (vii) La información suministrada no contempla las emisiones gaseosas generadas por la antorcha de PPS y equipos de vaporización.

Racionalización del consumo energético

Durante 2013 se continuaron realizando trabajos relacionados con el reemplazo de luminarias incandescentes y halógenas de 300 watts por lámparas de bajo consumo o de LED. Además, realizamos las acciones para automatizar los sistemas de iluminación, descarga de agua en mingitorios y extracción de aire.

A su vez, se realizó en el nuevo Centro del Gas San Justo la renovación integral de la iluminación, reemplazando la existente por iluminación de bajo consumo. Por otra parte, se renovaron cuatro equipos individuales de climatización por unidades de última tecnología que reflejan aumento de la eficiencia energética y reducción del consumo energético.

Los equipos centrales de climatización durante la época invernal se alimentan a gas a través del empleo de calderas, los mismos por estar automatizados permiten realizar la programación de los tiempos

de funcionamiento y los consecuentes cortes de suministro, en consideración a la jornada laboral habitual desarrollada en los establecimientos. Esto genera ahorros energéticos significativos durante los períodos de inactividad del personal.



	2013	2012	2011
CONSUMO DE ENERGÍA			
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (GJ)			
Centros de Trabajos	9.329,84	10.486,83	10.950,00
Proceso	15.342,87	17.028,60 (iii)	10.170,40
CONSUMO DE GAS NATURAL (GJ) (i)			
Centros de Trabajos (iv)	2.950,90	2.077,79	2.391,00
Proceso	144.659,77	178.753,23	161.278,50
OTROS INDICADORES DE CONSUMO ENERGÉTICO (GJ)			
Gas natural vehicular consumido en Flota Propia (i)	2.731,28	4.360,14	2.977,00
Gasolina consumida en Flota Propia (ii)	3.302,79	3.421,81	2.846,23
Diesel consumido en Flota Propia (ii)	3.844,87	4.134,53	3.693,00
EFICIENCIA ENERGÉTICA			
<i>Consumos de gas natural en proceso y en operación de redes (Distribución)</i>			
Gas natural Distribuido (GJ) (i)	174.228.178,49	167.207.197,43	170.410.942,66
Eficiencia Energética (%)	99,916	99,893	99,904
<i>Consumos de gas natural en planta Peak Shaving</i>			
Gas natural consumido (GJ) (i)	144.659,77	178.753,23	161.294,50
Gas natural Almacenado (GJ)	843.547,59	1.068.717,54	821.049,74
Eficiencia Energética (%)	82,85	83,27	80,35

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

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

(iii) Con motivo de la inundación ocurrida en Abril del 2013, se perdieron los registros del medidor del Centro Operativo San Martín de los primeros cuatro meses del año. Debido a ello se realizó una estimación de dichos meses, realizando un promedio anual considerando los 8 meses disponibles.

(iv) 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.

Reducción del consumo de agua

El decremento observado en el consumo de agua sanitaria de los centros de trabajo respecto al período anterior, refiere fundamentalmente a que para el informe anual 2012 se consideraron los consumos generados por NESA y NSSA, empresas que si bien corresponden a Gas Natural Fenosa

Argentina, no son objeto de este informe. Respecto del agua consumida en el proceso, los decrementos evidenciados para el anual 2013 se encuentran fundados en la menor cantidad de días de operación de la planta (Año 2012: 268 días y año 2013: 209 días), para las etapas de licuación y vaporización.

Consumo de agua	2013	2012	2011
Agua Sanitaria – Red Abastecimiento y Pozos (m³)	21.422,67	23.937,55	22.642
Agua de Proceso utilizada – Pozo (m³)	25.080,00	32.160	27.480
Gestión de agua de proceso			
Agua de Proceso devuelta al medio (m³)	25.080,00	32.160	27.480



Control y mejora de la gestión de residuos

Durante 2013 reciclamos 5.783 kg de papel, a partir de la campaña de segregación de residuos de papel. **Para más información ver sección 5.6.**

Algunas de las acciones realizadas en 2013 para la toma de conciencia del personal sobre la importancia del reciclado fueron: utilización del papel impreso en una de sus caras a fin de ser reutilizado en impresiones posteriores, uso de una taza personal, a los efectos de lograr que los vasos descartables sean utilizados únicamente por empleados que desarrollan tareas en áreas operativas fuera de oficina o para las visitas que concurren a nuestras dependencias; desarrollo de la campaña de recolección

de tapas plásticas provenientes de gaseosas y agua mineral para colaborar con la Fundación Garrahan. Para más información sobre estas acciones ver capítulo 5.6.

Por otro lado, desarrollamos el Programa de Reducción, Reutilización, Reciclaje y Valorización Energética de Residuos (PRE3VER); en Argentina actualmente se encuentra orientado a regenerar los aceites minerales usados que no se hayan contaminados con otras sustancias o con agua y las baterías provenientes de los vehículos.

Además este año incorporamos a este programa el reciclado de aparatos eléctricos y electrónicos.

Residuos	2013	2012	2011
<i>En proceso</i>			
Generación de residuos peligrosos (Kg)	29.923 (i)	34.825	34.416
Generación de residuos no peligrosos (Kg)	135.390 (ii)	109.940	102.540
<i>Centros de Trabajo</i>			
Generación de residuos peligrosos (Kg)	170	14	-
Generación de residuos no peligrosos (Kg)	25.853 (iii)	26.463	26.009

(i) La disminución de residuos peligrosos está relacionada con los períodos de mantenimiento que presentaron las instalaciones de la PPS durante el anual 2013.

(ii) El aumento de los residuos no peligrosos provenientes del proceso, se debe fundamentalmente a lo generado por las tareas de limpieza del predio de CSM tras la inundación ocurrida el 2 de abril de 2013.

(iii) Los residuos no peligrosos asimilables a urbanos se consideraron en función de la cantidad de personal de las unidades edilicias respecto de un ratio de generación estándar (0,41 kg/trabajador).

¿Esta impresión es indispensable?

Un oficinista promedio imprime unas 10.000 hojas al año.
Un árbol sirve para producir 16 resmas de papel.

¿Cuál es tu papel en este mundo?

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

Desarrollamos una acción de conversión vehicular para nuestro parque automotor y en aquellos casos en que la tecnología lo permite, consistente en adaptar los sistemas de alimentación de Nafta a una modalidad dual (Nafta/GNC). La misma permite lograr la reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), además de obtener una eficientización de los consumos de combustible empleados.

A su vez, todos los vehículos de carga son sometidos a la verificación técnica vehicular (VTV), que entre otros aspectos tiene por objeto determinar que los valores de emisión gaseosa se mantengan dentro de parámetros considerados aceptables.

Asimismo, se colaboró con la Cámara Argentina del GNC (CAGNC), entidad de la que somos socios, en la generación de un proyecto a presentar a las autoridades gubernamentales para el fomento del GNC, y la posibilidad de impulsar un plan de financiación de conversiones que se espera concretar durante 2014, que permita el cobro de las cuotas de la financiación en las facturas de gas de nuestros clientes. Además, se llevo a cabo la Campaña de Impresión Cero, con el objetivo de reducir los volúmenes de impresión generando la disminución en los consumos de papel de las oficinas.

También en conjunto con la CAGNC, se promovió el uso de GNC en el transporte urbano y de carga. Los logros más importantes fueron la puesta en servicio de un bus de transporte de pasajeros a GNC que está prestando servicio oficial entre las localidades de Marcos Paz y Morón. Este bus trabaja en servicio normal desde mediados de año con resultados muy satisfactorios. Además, se logró que la provincia de Mendoza ponga a prueba, a partir del mes diciembre, y por tres meses, cinco buses que usan GNC en la línea de transporte urbano provincial con recorrido en Mendoza Capital.

Por otra parte, la "Matriz de Evaluación de Aspectos Ambientales" contempla para las actividades relacionadas con el transporte de personas y equipos los siguientes impactos: 1) empleo de recursos renovables, 2) ruido, 3) emisiones gaseosas, 4) emisiones de material particulado, 5) generación de efluentes líquidos, 6) generación de residuos sólidos especiales por mantenimiento.

Mediciones de combustible utilizado	2013 (i)	2012 (ii)	2011
GNC (m ³)	63.963,99	102.111,04	85.076,07
Nafta (litros)	102.456,54	107.280,20	82.739,45
Gas Oil (litros)	103.076,35	113.789,32	99.557,00

(i) La inundación ocurrida el 2 de abril de 2013 inhabilitó aproximadamente 70 autos de la flota vehicular. Por tal motivo durante el período Abril – Agosto 2013 se alquilaron autos de los cuales no se dispone el consumo de combustible, quedando fuera del alcance del indicador.

(ii) Debido a la pérdida de información sufrida con la inundación del 2 de abril 2013, los consumos de los meses de noviembre y diciembre de 2012 se debieron estimar en base a los consumos de los meses anteriores.

5.3.4 Cambio climático

Basamos nuestro posicionamiento ante el Cambio Climático 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".

Durante 2013 se facilitó el conocimiento y el acceso público a la información sobre esta materia, a través de las campañas de difusión sobre uso responsable de gas para niños y adultos. Las acciones estuvieron orientadas a centros de la compañía, establecimientos educativos, centros comerciales, supermercados y otros lugares que albergan público interesado en recibir esta información. **Para más información sobre estas acciones ver capítulo 5.6.**

Con respecto al impacto de las condiciones climáticas del año 2013 en las actividades de Gas Natural Fenosa, realizando una evaluación de los meses más representativos para nuestra actividad (período Mayo-Septiembre), surge que el promedio de temperaturas fue ligeramente inferior a las desarrolladas para el mismo período del año anterior. Comparativamente, la diferencia radica fundamentalmente en la amplitud registrada producto del decremento térmico desarrollado en los meses de Mayo, Agosto y Septiembre. Durante 2013, las temperaturas registradas para el entorno considerado fueron en general más bajas aunque el período estuvo determinado por mayor estabilidad en su amplitud térmica; mientras que para el período anterior, las condiciones climáticas generaron picos extremos de bajas temperaturas en los meses de Junio y Julio.

5.3.5 Sostenibilidad y biodiversidad

Como medidas de actuación llevadas a cabo para minimizar los riesgos ambientales podemos citar las siguientes²:

- Como actuaciones llevadas a cabo respecto del programa de control de emisiones gaseosas y calidad del aire de la PPS, se desarrollaron dos campañas de monitoreo de emisiones gaseosas durante la etapa de licuación y una en la etapa de vaporización.
- Se realizaron monitoreos de ruidos molestos al vecindario durante los períodos diurno y nocturno, en las instalaciones de la PPS y en todas las ERM activas.
- Se realizó el monitoreo de los efluentes líquidos generados por las instalaciones de la PPS.
- Se realizaron determinaciones de olor en todas las instalaciones de odorización dispuestas en el ámbito de distribución de la compañía.
- Se realizó la inspección de todos los recipientes sometidos a presión sin fuego de la PPS, sobre un total de 30 equipos.
- Las actuaciones que fueran detalladas con antelación con el objeto de reducir las emisiones, sobre racionalización del consumo energético, deben considerarse como medidas tendientes a minimizar los impactos ambientales de nuestra actividad.
- Se continuaron realizando las tareas de identificación y evaluación de aspectos ambientales y significativos, con el objeto de implantar el SIG.
- Se gestionó el retiro, transporte y la disposición final en relleno sanitario (CEAMSE), de todos los Residuos Industriales No Especiales generados en los Centros Operativos de GNF Argentina (San Martín, San Justo y PPS).
- A través de una empresa habilitada por la Autoridad Regulatoria Ambiental de la Prov. de Bs. As., se gestionó el retiro, transporte, tratamiento y disposición final de los Residuos Especiales generados en los Centros Operativos San Martín y PPS.

De los estudios de impacto ambiental elaborados durante el año 2013 no surgen nuevos aspectos

² En la sección "Gestión Ambiental" se detallan otras acciones realizadas a los efectos de que sean consideradas como medidas desarrolladas para minimizar los impactos ambientales.

pasibles de ser impactados, ni acciones impactantes respecto de los realizados en períodos anteriores como consecuencia de la actividad de las tareas de instalación de cañerías en obras; como así, no hubo incrementos significativos en la valoración de los mismos.

De los mismos, surge que la mayoría de las interacciones entre los componentes del sistema ambiental receptor y las actividades del proyecto, generan 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 resulten en general de importancia baja a moderada, radica en que las áreas se encuentran antropizadas, no existiendo suelo ni vegetación en las trazas, que puedan ser afectados significativamente. Tampoco existen geoformas naturales y la densidad de la fauna es muy baja. 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 pueden llegar a ser de moderados a altos. Sin embargo, las probabilidades de ocurrencia de estas situaciones son bajas debido a que todas las tareas poseen su respectivo procedimiento y personal calificado.

En lo que refiere a los Residuos Industriales No Especiales (asimilables a domiciliarios), se renovó la habilitación que el Centro Operativo San Martín posee a fin de poder disponer los mismos en el CEAMSE. Por otra parte y en ocasión de una situación emergente generada por la inundación del Centro Operativo San Martín, hecho que ocasionó la afectación de todas las historias clínicas del servicio médico, fue necesario someter la documentación a un tratamiento de incineración a fin de garantizar la confidencialidad de la información.



5.4 Interés por las personas



La estrategia de Gas Natural Fenosa en el ámbito de los recursos humanos está fundamentada en el respeto y el compromiso mutuos, generando un entorno en el que cada empleado pueda desarrollarse humana y profesionalmente en el marco de los objetivos de negocio, con una perspectiva de equilibrio entre ambas facetas.

Principios de actuación responsable que rigen la relación con los empleados

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.

Acciones propuestas para 2013

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

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.

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.

Avances realizados

● A lo largo del año, se relevaron, validaron e implementaron las diferentes actividades de formación corporativas, locales, presenciales y virtuales de acuerdo a los lineamientos de la Universidad Corporativa.

● Dentro del ámbito del Programa, se desarrollaron actividades de formación presenciales en Habilidades de Comunicación para Mandos Medios. Se avanzó en envíos de actividades de interés general de manera virtual, a través del Grupo Privado específico del Programa.

● Se realizaron presentaciones de los Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, en el ámbito del Comité de Dirección. Se desarrollaron y validaron los Planes de Acción emergentes generales y por área.

Metas para 2014

• Desarrollar Planes de formación alineados con la Universidad Corporativa.

• Reforzar lo implementado y luego extender el Nuevo Modelo de Liderazgo de GNF a nuevos colectivos.

• Consolidar la puesta en marcha de los planes de acción emergentes de la Encuesta de Clima Organizacional 2012.

• Implementar la Universidad Extendida, con el fin de capacitar de forma virtual y presencial a nuestros proveedores y contratistas

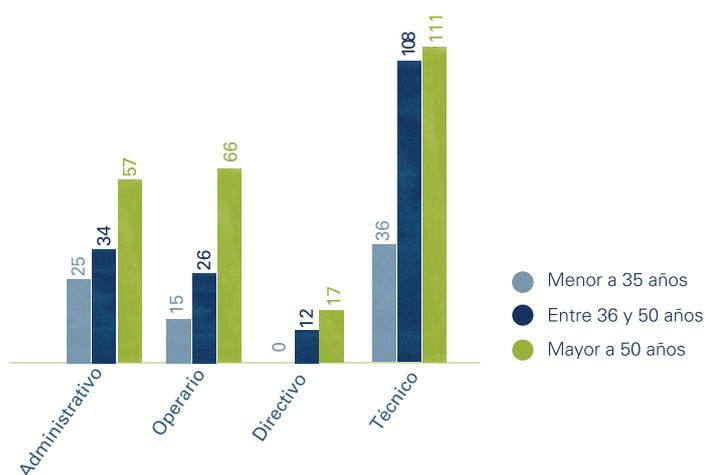
5.4.1 La igualdad de oportunidades, la diversidad y la integración social como palancas de crecimiento

Garantizamos la igualdad de oportunidades, incluyendo en nuestros objetivos de la gestión de personas el respeto a la persona, el desarrollo del talento y la promoción de un entorno de trabajo respetuoso con los empleados.

Empleados en números	2013		Total	2012 Total
	Hombres	Mujeres		
Cantidad total de empleados (i)	382	125	507	515
Por categoría profesional				
Administrativo	45	71	116	128
Operario	105	2	107	106
Directivo	24	5	29	29
Técnico	208	47	255	252
Por grupo de edad				
0-35	47	29	76	80
36-50	125	55	180	181
>50	210	41	251	254
Nuevos empleados contratados en 2013				
	10	3	13	24
Por grupo de edad				
0-35	7	2	9	16
36-50	3	1	4	7
>50	0	0	0	1

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

Empleados por categoría profesional y edad



Otros indicadores de empleados	2013	2012	2011
Inversión en personal (millones de pesos)	154,82	125,00	102,80
Contratos fijos	507	515	521
Pasantías	26	37	18
Índice de permanencia	22,00	21,50	21,41
Edad media de la plantilla	48,70	48,32	48,25
Creación neta empleo	Se mantuvo	Se mantuvo	Se mantuvo
Índice de rotación	6,69%	10,25%	7,74%
Antigüedad media	22,00	21,50	21,40
Puestos directivos	29	29	25
Mujeres en puestos directivos	5	4	5
% Mujeres en puestos directivos	17%	14%	20%

Participación en el Grupo de trabajo sobre Diversidad

Frente al desafío que hoy en día las empresas se enfrentan de mejorar su desempeño en un mundo cada vez más interconectado y competitivo, Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA) conformó el Grupo Diversidad. Su objetivo es optimizar y hacer más eficiente la búsqueda y retención de los mejores talentos para las empresas. Además, busca lograr una mejora en su efectividad y competitividad mediante una modificación del paradigma sobre la cuestión de género, diseñando iniciativas a corto y mediano plazo, para estimular a la comunidad empresaria a incluir mayor cantidad de mujeres en los niveles directivos.

En este marco, desde Gas Natural Fenosa tuvimos un rol activo en la participación e involucramiento de este

Grupo durante el año. Además, formamos parte del 49º Coloquio Anual de IDEA: Almuerzo “Las reglas de juego en las organizaciones. Claves para cultivar y retener talento”, con la Dra. Carmen Argibay y la Lic. Maria O'Donnell.

Por otra parte, también fuimos mencionado como un caso en la guía de buenas prácticas, hacia la responsabilidad familiar corporativa que edita el CLUB IFREI, una red de compañías que promueven una cultura flexible y familiarmente Responsable, con el objetivo de fomentar la cooperación entre compañías de diferentes sectores y mercados, que mantienen una actitud pro-activa ante la temática.

5.4.2 Reconocimiento de la representatividad sindical en los centros de trabajo

Respetamos el derecho a la libertad de asociación y representación sindical de todos nuestros empleados. Los representantes de los trabajadores son elegidos libremente, con pleno respeto al principio de legalidad y libre sindicación, de acuerdo a la legislación vigente en la Argentina y a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. 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.

En 2013 el número de representantes sindicales ascendió a 19 personas, y se celebraron acuerdos salariales tanto con STIGAS como con APJGAS.

Porcentaje de empleados de la plantilla sindicalizados

	2013	2012	2011
STIGAS	22,48%	22,52%	23,03%
APJGAS	27,22%	26,99%	28,02%
UPS	0,19%	0,19%	0,38%

Convenios Colectivos de Trabajo (en %)

Gas Natural Fenosa (i)	27,02%	27,38%	27,45%
Personal representado	72,98%	72,62%	72,55%

(i) Corresponde a personal sin representación.

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



Igualdad y competitividad son las bases de nuestra política retributiva. Los criterios que rigen los rangos salariales son:

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. Esta categoría cuenta con la retribución variable que responde al cumplimiento de objetivos.

Retribución	2013	2012	2011
Relación entre el salario más alto y el más bajo (i)	7,71	11,75	13,30
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local	2,73	2,84	2,24

(i) El salario más alto es 21,03 veces superior al más bajo.

Estructura Retributiva	2013	2012	2011
% personal con parte de su retribución fijada en base a objetivos	27,00	27,38	24,37

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

5.4.4 Impulso de políticas de flexibilidad entre los empleados



En Gas Natural Fenosa, promovemos acciones que permitan a los empleados armonizar su vida profesional y personal. En este sentido, contamos con medidas de flexibilización laboral y servicios y beneficios adaptados a las necesidades de los empleados. Así, alineamos las prácticas de conciliación de Vida Laboral y Familiar, a la visión estratégica de la compañía.

Entre estas iniciativas, se destacan:

- Becas para hijos de empleados: Proyectando tu Futuro y Formación para Liderar. Para más información sobre estas acciones ver capítulo 5.6.
- Pasantías de verano de 2 meses de duración para estudiantes universitarios hijos de colaboradores. Para más información sobre estas acciones ver capítulo 5.6.
- Orientación Vocacional para hijos de 17 y 18 años. Para más información sobre estas acciones ver capítulo 5.6.
- Jornadas para hijos del personal llevadas a cabo en las vacaciones de invierno. Para más información sobre estas acciones ver capítulo 5.6.
- Reintegro de gastos de jardín de infantes/guardería.
- Provisión de útiles escolares hasta educación secundaria inclusive.
- Presente para el Día del Niño a hijos de hasta 12 años.
- Préstamos preferenciales al personal.
- Horario flexible.

Índice de rotación por sexo y edad (en %)

Edades	2013		2012		2011	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0-35	1,57	1,18	3,29	1,16	1,51	1,51
36-50	0,79	0,39	1,35	0,58	0,94	0,94
>50	1,97	0,79	3,29	0,58	2,64	0,19
Total	4,33	2,36	7,93	2,32	5,10	2,64

Certificado efr Global de Empresa comprometida en el Desarrollo Humano y Social

El Certificado Empresa Familiarmente Responsable (efr) reconoce el esfuerzo que realiza y va a seguir realizando una organización para facilitar el equilibrio entre la vida personal y profesional de sus empleados posibilitando su desarrollo humano y social. El Certificado Empresa Familiarmente Responsable (efr) reconoce el esfuerzo realizado por una organización para facilitar el equilibrio entre la vida personal y profesional de sus empleados, posibilitando su desarrollo humano y social. La certificación se realiza por entidades certificadoras reconocidas que auditan el Modelo de Gestión de acuerdo al estándar Norma 1000-1, ed.3.

Esta herramienta fue desarrollada por la Fundación Más Familia organización española y privada que impulsa la idea de que el éxito personal debe ir junto al éxito profesional. En la actualidad son ya más de 160 organizaciones grandes certificadas: 10 en España y el resto en Latinoamérica y Portugal.

El Grupo Gas Natural Fenosa mantiene desde el 2011 el Certificado efr en materia de Desarrollo Humano y Social que le acredita como empresa comprometida

efr

con una cultura basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo de la empresa con sus empleados.

Después de la certificación inicial obtenida en España, Colombia y Brasil, en 2013 Gas Natural Fenosa buscó ampliar el alcance a todos los países con un único certificado, convirtiéndose en la primera empresa global en obtener esta distinción.

Las Medidas de Desarrollo Humano y Social (DHYS) de la herramienta son:

- Calidad en el empleo
- Flexibilidad temporal y espacial
- Apoyo a la familia
- Formación y desarrollo profesional
- Igualdad de oportunidades

5.4.5 Oportunidades de desarrollo profesional



Somos conscientes de que la satisfacción de los empleados depende, en mayor parte, de la existencia de oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional. Por ello, trabajamos para ofrecer un empleo de calidad y una carrera profesional atractiva y sólida para todos nuestros colaboradores.

En este sentido, contamos con una Matriz de Talento y un Cuadro de Reemplazo, que nos permiten alcanzar estos objetivos. A su vez, llevamos a cabo entrevistas con los directores con el fin de conformar Planes de Desarrollo mediante acciones concretas de formación.

En 2013, se implementó a nivel global, el Nuevo Modelo de Liderazgo de Gas Natural Fenosa. Luego de su lanzamiento, se llevaron a cabo tres sesiones formativas del Taller Plan de Desarrollo Individual. Las mismas tuvieron como objetivo formar a 27 colaboradores de distintas Unidades, que luego fueron evaluados, transmitiendo así, la nueva cultura de Auto-Desarrollo y modelo de liderazgo del Grupo. Dentro del mismo esquema, se implementó la evaluación 360° de los colaboradores designados para participar del Programa. Luego de recibir feedback, esa misma población procedió a

confeccionar su Plan de Desarrollo Individual (PDI), validado con su jefe directo. Este proceso aporta información crucial para la conformación de la Matriz de Talento.

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 Desempeño³. 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. Como novedad, se incorporaron a determinados colectivos,

objetivos de puesto y de actuación profesional, vinculados al “Programa Compromiso con la Seguridad y la Salud”. 88 colaboradores fueron evaluados a través de DPO y 38 empleados participaron del proceso de Evaluación de Desempeño.

A nivel local, tres Directores participaron del Programa Corporativo de Liderazgo, desarrollado bajo la modalidad virtual. Asimismo, un Gerente de alto potencial, participó del Programa de Desarrollo Directivo, realizado bajo la modalidad mixta, que incluyó jornadas de formación e intercambio en España.

Indicadores de carrera profesional

	2013			2012 (i)	2011 (i)
	Mujeres	Hombres	Total		
Personas incorporadas al sistema DPO, RVC y Evaluación de Desempeño	47	86	133	129	98
Personas promocionadas	2	7	9	13	6
% Plantilla promocionada	1,60%	1,83%	1,78%	2,40%	1,09%

⁽ⁱ⁾ En el 2011 y 2012 no se consideraron las personas evaluadas bajo el sistema RVC (Remuneración Variable Comercial).

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



A través de la plataforma “Universidad Virtual”, permitimos 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.

³ Para el personal fuera de convenio comercial aplica el sistema de evaluación Remuneración Variable Comercial (RVC) cuya aplicación es trimestral y consta de objetivos propios, de área y de unidad superior.



Durante 2013, se lanzó el Modelo de Itinerarios formativos a nivel total compañía. Se trata de un conjunto de módulos para el aprendizaje, organizados de manera secuencial y pedagógica. Son dinámicos, adaptables y evolucionarán según los puestos de trabajo. Contemplan tanto las necesidades de negocio como las propias necesidades individuales de los colaboradores. Cada itinerario se compone de tres bloques: conocimientos de contexto, comunes a todos los profesionales; las habilidades que precisa cada uno para desempeñar con éxito su trabajo; y los conocimientos funcionales seleccionados por cada negocio. Por otro lado, se avanzó en el relevamiento, habilitación y comunicación de los conocimientos funcionales específicos para los colaboradores del área de Compras.

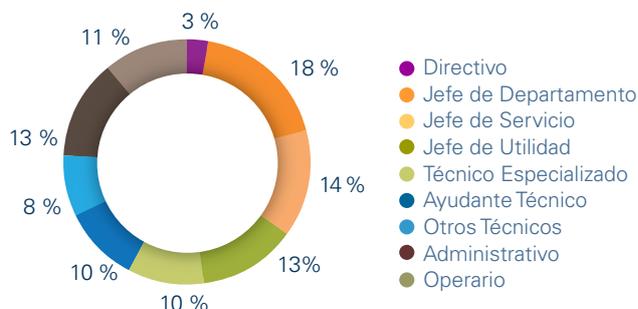
PRINCIPALES PROGRAMAS DE FORMACION 2013

Programa	Objetivo	Participantes
Programa Comercial	Alineado con la Universidad Corporativa, continuo 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.	22 personas
Programa de Formación en idiomas para mandos directivos	Formación en el idioma inglés y portugués.	16 personas en portugués, 1 persona
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 desarrollaron encuentros periódicos a lo largo del año.	35 personas
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. Dentro del Esquema del SIG, se realizaron diferentes actividades como Presentación del SIG en Comité de Dirección, otra sesión de Roles de Dirección, dictado por Norma Piacquadio de un día de duración.	57 personas
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.	15 personas promedio
Competencias Personales	Por tercer año consecutivo se imparten los talleres de formación en competencias personales para la Recertificación de la Norma ISO 9001.	20 personas
Gestión de Proyectos	Programa con temáticas tales como análisis y evaluación de proyectos, planificación, control y seguimiento.	18 empleados

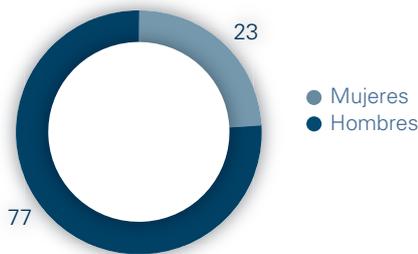
Actividades de formación	2013	2012	2011
Cursos	286	191	338
Participantes	3.856	1.298	2.277
Horas/Hombre (i)	23.813	10.512	20.243
Participaciones por persona (ii)	6,17	2,52	4,37

(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 2013



Participantes de actividades de formación por género



5.4.7 Canales para la gestión de conocimiento y mecanismos de comunicación

Contamos con diversas 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, lanzamiento de procesos críticos, itinerarios formativos, entre otros.
- **Comunicados al personal:** informes enviados por correo electrónico, sobre temas de relaciones laborales y desarrollo de Recursos Humanos.
- **Reuniones específicas.**
- **Desayunos con el Presidente:** a través de cuatro encuentros, se invitaron a empleados de diversas áreas a los desayunos con el Presidente de la compañía.
- **Encuesta de Clima:** realizamos a principio de 2013 la Encuesta de Clima Organizacional. Como resultados más relevantes, se observan mejoras significativas en todas las categorías relevadas, con un 81% de participación de los colaboradores.



5.5 Seguridad y salud



Tal como se refleja en el Código Ético y la Política de Responsabilidad Corporativa, asegurar unas condiciones de trabajo adecuadas que prevengan cualquier tipo

de situación de riesgo es un compromiso corporativo fundamental que forma parte de nuestra cultura.

Principios de actuación responsable con la seguridad y 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.

Acciones propuestas para 2013

Implementar una campaña de nutrición y buena alimentación con foco en la prevalencia de salud de nuestro personal.

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.

Avances realizados

● Se implementó la campaña “Tu salud siempre en tu agenda” y en el marco de la misma se entregó información orientada a la buena alimentación y con videos de cómo preparar comidas saludables. Todos los contenidos en la WEB corporativa con acceso libre a todos y con spot local informativo.

● Se participó activamente en la implementación del sistema integrado de gestión. El área de Prevención participó en la implementación de una manera activa, generando procedimientos, políticas, analizando las herramientas adecuadas para las diferentes etapas de la implementación.

● Participamos tanto a nivel local como a nivel corporativo en la implementación del proyecto “Compromiso con la seguridad y la Salud” asesorando a todos los niveles de la organización en materia de seguridad laboral.

● Se controla periódicamente y con una eficiencia del 100% la siniestralidad de los contratistas más significativos, realizando reportes en forma trimestral.

Metas para 2014

• Implementar las campañas del Programa de salud que el grupo defina.

• Implementar los requerimientos corporativos en salud en el marco del Compromiso con la Seguridad y la Salud.

• Cumplir con las revisiones de Salud previstas por exposición a riesgos laborales y las vinculadas a la campañas del programa de calidad de vida.

• Cumplir con los estudios técnicos en relación a los riesgos evaluados en los puestos de trabajo.

5.5.1 Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable

En 2013 se definió a nivel corporativo una nueva Política de Seguridad Industrial y Prevención de Riesgos Laborales. A partir de la misma, desarrollamos el Programa “Compromiso con la Seguridad y Salud”, que generó un impacto global, aumentando el nivel de comunicación y concientización en estos temas. Como resultado de la gestión del proyecto, se intensificaron y mejoraron el control a contratistas y subcontratistas en lo referente a su gestión de prevención. Además, se creó un comité de seguridad con representantes sindicales, con quienes realizamos reuniones mensuales a fin de tratar los temas más relevantes del período.

Por otro lado, continuamos con las siguientes acciones:

• Plan de mantenimiento tendiente a mejorar y mantener las instalaciones de acceso de las plantas reguladoras: Se realizaron controles y mantenimientos periódicos en las 378 plantas reguladoras de presión; se efectuaron tareas de limpieza y desinfección de las cámaras. Se repararon escaleras, soportes y tapas en 164 estaciones.

• Realización de un programa de seguridad para obras: Atento a la legislación vigente, se realizaron y fueron aprobados los programas de

seguridad correspondientes a 4 obras realizadas por Gas Natural Fenosa como subcontratista.

- Relevamiento de riesgos de trabajo de tres de los procesos más importantes de la operación técnica: Se evaluaron los riesgos de la totalidad de los procesos de trabajo.
- Realización de una auditoria de diagnóstico en el marco del Sistema Integrado de Gestión: se realizaron programas de actuación en emergencias, se llevo a cabo el control, análisis y gestión de la legislación vigente aplicable.

A su vez, en 2013 trabajamos en los detalles de adaptación legal de la normativa de acuerdo con las políticas y lineamientos del Grupo para el armado del Plan Director de Salud. Se efectuaron la totalidad de revisiones médicas al personal expuesto a riesgo del trabajo, en prevención de enfermedades profesionales, y se realizaron las modificaciones en las condiciones generales de contratación con el objeto de implementar las nuevas políticas y proyectos de la organización en las empresas contratistas.

<h1>01</h1> <p>Nada es más importante que la seguridad y la salud</p>	<h1>02</h1> <p>Todo accidente puede ser evitado</p>	<h1>03</h1> <p>La seguridad es una responsabilidad de la Dirección</p>	<h1>04</h1> <p>La seguridad es una responsabilidad individual</p>	<h1>05</h1> <p>Todos los trabajos se deben planificar y ejecutar pensando en la seguridad</p>
---	---	--	---	---

Gripe

¿Cuáles son los síntomas?

- Fiebre mayor a 38°C.
- Dolor de cabeza.
- Tos frecuente e intensa.
- Malestar general.
- Dificultad para respirar.
- Falta de apetito.
- Dolores musculares.
- Congestión nasal.
- En algunos casos, vómitos y diarrea.

fuelle: www.msal.gov.ar/gripe

Ante cualquier duda o consulta comunicate con el Servicio Médico
Tel.: 4309 2776/2778 o 4724 7163/64
smedicina@gasnatural.com

Gerencia de Prevención, Salud y Medioambiente



Tu **seguridad** empieza por tu **salud**

compromiso
seguridadsalud

gasNatural
fenosa

Gripe

¿Cómo prevenirla?

- Lavate las manos con agua y jabón frecuentemente.
- Cubrite la boca y la nariz con pañuelo descartable cuando estornudás o tosés.
- Alimentate bien, tomá abundante líquido y dormí lo suficiente y necesario.
- Si estás enfermo quedate en casa, no vayas a trabajar ni a la escuela.
- No te automediques, consultá oportunamente al médico.
- Tené en cuenta que el diagnóstico temprano facilita la recuperación.

fuelle: www.msal.gov.ar/gripe

Ante cualquier duda o consulta comunicate con el Servicio Médico
Tel.: 4309 2776/2778 o 4724 7163/64
smedicina@gasnatural.com

Gerencia de Prevención, Salud y Medioambiente



Tu **seguridad** empieza por tu **salud**

compromiso
seguridadsalud

gasNatural
fenosa

Seguridad y Salud en el trabajo

Autoelevadores



Normas de seguridad para el manejo de autoelevadores

- Realice diariamente el check list de su autoelevador. Si encuentra algún desperfecto, comuníquelo de inmediato al responsable del sector.
- Verifique que este visible y respete siempre el diagrama de carga.
- Utilice siempre los Elementos de Protección Personal necesarios para el ambiente en que trabaja.
- Respete las indicaciones de seguridad propias de cada depósito, tales como no fumar, la utilización de elementos de protección personal, etc.
- Siempre utilice cinturón de seguridad.
- No opere los autoelevadores si no está capacitado para hacerlo.
- No permita a nadie pasar o permanecer bajo la carga, ya que puede caer y causar lesiones.
- Está terminantemente prohibido utilizar el autoelevador para transportar personas.
- No arranque, frene, gire o invierta del sentido de forma brusca o a gran velocidad.
- No apile o gire en las rampas.
- Suba las rampas marcha adelante, descienda marcha atrás.
- Nunca conduzca con la carga elevada.
- Al finalizar la jornada, estacione el autoelevador en el lugar indicado, con las horquillas apoyadas en el suelo. Déjelo en punto muerto, coloque el freno de mano. Retire y guarde las llaves del vehículo.

Manipulación de cargas

- No transporte cargas sueltas que sean más altas que el apoyo de carga.
- Maneje solo cargas seguras, correctamente situadas y colocadas sobre las horquillas.
- Preste atención a las personas y vehículos que circulan en la zona, manteniendo una distancia mínima de 2 metros.
- Maneje cargas con las dos horquillas. Posicione las horquillas en su máximo ancho bajo la carga.
- Respete las velocidades máximas.



Conducción segura

- Preste especial atención cuando se mueva al borde de una rampa.
- Al entrar a un camión, asegúrese de que la plataforma sea resistente y que el camión este frenado correctamente.



Principales causas de accidentes

- Avanzar o doblar con la carga elevada.
- Doblar a excesiva velocidad, en superficies inclinadas y/o con la carga en alto.
- La carga elevada choca con una obstrucción alta.
- Transporte de cargas desparejas.
- Desperfectos del vehículo (en neumáticos, frenos, escape de fluidos, etc.)
- Falta de elementos de seguridad (alarmas, espejos)
- Velocidad excesiva.
- Conducir con cargas que dificulten la visión.
- No mantener la distancia de seguridad
- Transporte de pasajeros.
- Conducir o dejar el vehículo con la horquilla en alto.
- No controlar la estabilidad de carga.
- Estacionamiento incorrecto del vehículo.
- Levantar cargas flojas

5.5.2 Actividad preventiva

Con el objetivo de garantizar la seguridad y salud en el trabajo, llevamos a cabo una evaluación de riesgos laborales, convirtiéndola como un elemento motor de la gestión preventiva.

Entre las actuaciones preventivas desarrolladas durante 2013, se destacan por su relevancia:

- Control de las redes y detectores automáticos de incendio y extintores portátiles.
- Realización de estudios de los equipos de izaje.
- Generación del plan de emergencia del Centro Castelar y se actualizó el plan del Centro San Martín (CSM). Se adquirió un gomón inflable para la evacuación en caso de inundación en CSM.

5.5.3 Formación e información

Destacados de nuestra gestión

- 96,42% de los colaboradores asistieron a acciones de formación en materia de seguridad.
- 47 acciones formativas realizadas en materia de seguridad.
- 20hs 46 minutos horas de formación por empleado en materia de seguridad.
- 197.867 días trabajados por empleados de contratistas y subcontratistas que se hayan visto involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento.

En Gas Natural Fenosa trabajamos para mantener a nuestro capital humano formado sobre la salud y seguridad ocupacional, como pilar fundamental para la mejora continua.

En este sentido, continuamos con las campañas de concientización respecto a temas de seguridad y salud:

- La salud en tu agenda.
- Jornada para proveedores sobre Salud Laboral.
- Sensibilización de primeros auxilios para centro de gas.

- Capacitación en el uso de primeros auxilios.
- Taller de prevención de enfermedades de la mujer.
- Semana de la hipertensión.
- Formación MEDTRA (Herramienta informática para Salud Laboral).

Por otro lado, se emitió mensualmente información sobre diversos temas de prevención para diferentes ámbitos de trabajo, y se colaboró en la emisión de folletos y otras herramientas de comunicación.

Programa, “Compromiso con la Seguridad y la Salud”

A nivel Grupo, se definió el desarrollo e implantación de una nueva cultura de la Seguridad y Salud en Gas Natural Fenosa. El Comité de Dirección del proyecto, aprobó el plan de acción, con inicio hacia fines de 2012 y con fecha límite de implantación en todas las empresas del grupo y en todos los países a mediados de 2015.

Se partió de la constitución del equipo central del proyecto, donde están representados los diferentes negocios y unidades corporativas involucradas: Este equipo es el responsable de poner en marcha todas las líneas estratégicas y acciones necesarias para conseguir los objetivos de mejora establecidos.

Los principales ejes de actuación para el cambio son: liderazgo, empleados, contratistas e instalaciones y procesos. Para cada uno de estas dimensiones, se busca implementar nuevas herramientas de Gestión para el Cambio en Seguridad.

El diseño e implantación del Programa se articula como un proyecto transversal, capitalizado en todos los negocios y en todos los países. Como palanca, se articuló la definición de Objetivos DPO a:

- Comités de Dirección, Gerentes, Grupo País (índice de frecuencia)
- Grupo País (implementación del Plan de Choque)
- Empleados con personal propio o contratistas a cargo.

Este proyecto es global, afectando a todos los negocios y en todos los países, pero también se hace extensivo a todas nuestras empresas

colaboradoras, que deben participar de la misma filosofía y con los mismos estándares de seguridad en todos los trabajos que realicen para nosotros.

En el marco de este programa, se formó a directores, mandos medios operativos y a formadores internos del programa.

En sintonía con este programa, en septiembre se llevó a cabo el IV Encuentro Directivos Argentina bajo el lema "Seguridad y Salud, nuestra responsabilidad". Participaron del mismo 70 directivos de Argentina y el Director General para Latinoamérica, entre otros invitados extranjeros. La temática central abordada estuvo alineada al programa compromiso con la seguridad y salud.



	Nº de Sesiones realizadas	Nº participantes formados	% (Participantes formados/Total participantes a formar)	Horas de formación
TOTAL GNF	15	74	97%	95
Nivel de Dirección	2	5	100%	16
Teórica	2	5	100%	12
Práctica	1	5	100%	4
Mandos medios operativos	10	65	97%	60
Teórica	5	65	97%	40
Práctica	5	65	97%	20
Formadores internos del programa	3	4	100%	19
Teórica	2	8	100%	13
Práctica	1	4	100%	6



Newsletters sobre seguridad y salud

Durante 2013 se realizaron 4 Newsletters de Responsabilidad Corporativa y se presentó una edición especial con una mirada más profunda sobre las áreas y especialidades que hacen a la prevención, la seguridad, la salud y el cuidado del medio ambiente en Gas Natural Fenosa. Luego de la edición especial, se incorporó una nota sobre seguridad y salud en cada newsletter posterior. Jorge Omar Del Río, reconocido automovilista argentino, compartió sus conocimientos sobre "Manejo Seguro" haciendo especial hincapié en los beneficios que tiene un programa de estas características. Asimismo, dio una conferencia sobre Seguridad Vial para Directores y mandos medios y otra ponencia para Proveedores.

5.5.4 Monitorización continua y registro de datos

Los índices de siniestralidad se controlan mensualmente tanto en personal propio como contratado y la totalidad de las acciones llevadas a cabo desde Prevención y Salud apuntan a la reducción de la siniestralidad y de la gravedad de la misma.

Índices de Salud y Seguridad Laboral	2013			2012	2011
	Hombres	Mujeres	Total		
Tasa de ausentismo (i)	28,26	13,51	41,77	40,65	42,65
Indicadores de siniestralidad					
Nº de accidentes con baja (ii)	8	0	8	10	9
Días perdidos por accidente laboral (ii)	287	0	287	142	352
Duración media de la baja (iii)	35,88	0	35,88	14,20	39,11
Nº de víctimas mortales	0	0	0	0	0
Índice de incidencia (iv)	15,75	0,00	15,75	19,38	16,99
Índice de frecuencia (v)	8,21	0,00	8,21	9,99	8,63
Índice de gravedad (vi)	0,29	0	0,29	0,14	0,34
Índice de Salud					
Días perdidos por enfermedad	3113	1508	4621	4.872	5.083
Días perdidos por enfermedad/hombre	6,13	2,97	9,10	9,44	9,60

(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").

Índices de siniestralidad de contratistas	2013		
	Hombres	Mujeres	Total
Indicadores de siniestralidad			
Nº de accidentes con baja	25	1	26
Días perdidos por accidentes laborales	624	6	630
Duración media de la baja	25,00	6,00	24,96
Nº de víctimas mortales	0	0	0
Índice de frecuencia	15,80	0,63	16,43
Índice de incidencia	32,44	1,30	33,74
Índice de gravedad	0,39	0,0038	0,40

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:

- El Departamento de Salud, dependiente de la Dirección de Compras, Prevención y Servicios Generales.
- El Departamento de Prevención, dependiente de la Dirección de Compras, Prevención y Servicios Generales.
- El Comité de Higiene y Seguridad (Sindical), conformado por Gas Natural Fenosa y STIGAS (Sindicato de los Trabajadores de la Industria del Gas).

70,99% de empleados cubiertos por los comités de higiene y seguridad

5.5.6 Salud laboral

El Departamento de Salud continuó durante 2013 con un exhaustivo cumplimiento del Programa de Calidad de Vida, el cual conforma 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, del cual participó el 69% de los colaboradores, se desarrolló a través de varias campañas, entre las cuales se destacan:

- **Prevención de enfermedades cardiovasculares y dislipemias:** Operativo que se extiende a lo largo de todo el año, caracterizado por un control y seguimiento de los factores de riesgo en cada participante, haciendo foco en difundir las medidas preventivas, orientando la atención en cada caso y pretendiendo demostrar los riesgos potenciales en presentar incapacidades laborales vinculadas a la salud.
- **Prevención de la Hipertensión Arterial:** A través de la "Semana de la hipertensión" se difunden temas vinculados y se programan visitas por parte de un médico del servicio a los centros de trabajo para efectuar mediciones voluntarias y aprovechar la oportunidad de realizar una actividad docente de concientización con recomendaciones y sugerencias.

- **Exámenes médicos obligatorios:** Se cumplió con lo establecido en la Resolución N°37/2010 de la ART, referida a los exámenes médicos de salud incluidos en el sistema de riesgo de trabajo, poniendo especial interés en la detección precoz de afecciones producidas por aquellos agentes de riesgo determinados por el Decreto N°658/96 a los cuales el trabajador se encuentre expuesto con motivo de sus tareas, con el fin de evitar el desarrollo de enfermedades profesionales.

- **Examen médico anual periódico (voluntario):** Es una revisión médica dirigida a toda la plantilla y 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 enfermedades.

Asimismo, se realizaron programas de prevención para los empleados, destacándose:

- Plan de prevención de cáncer de colon.
- Plan de detección precoz de enfermedades prostáticas.
- Plan de prevención de osteoporosis.
- Sensibilización en primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar (RCP).

Durante 2013 se realizaron 4.421 consultas y visitas médicas a domicilio, y 458 reconocimientos médicos dados por periódicos, nuevos ingresos, exámenes periodos y por ausencia prolongada.

Cantidad de personas participantes en programas de prevención	2013	2012	2011
Prevención de factores de riesgo cardiovascular	348	321	352
Diabetes	348	321	352
Dislipemias	348	321	352
Cáncer de próstata	163	160	167
Obesidad	348	321	352
Hipertensión arterial y Semana de la Hipertensión	348	321	420
Prevención de hipoacusias	169	146	-
Prevención de enfermedades del colon	181	276	-
Osteopenias	39	45	-
Total de participaciones (i)	2.292	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.

Semana de la hipertensión en Gas Natural Fenosa



01

Nada es más importante que la seguridad y la salud

02

Todo accidente puede ser evitado

03

La seguridad es una responsabilidad de la Dirección

04

La seguridad es una responsabilidad individual

05

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

La hipertensión arterial (HTA) es una de las principales causas de enfermedad y mortalidad en todo el mundo por ser factor de riesgo para la aparición de enfermedades como infarto agudo del miocardio, accidentes cerebro-vasculares e insuficiencia renal crónica entre otras.

Es por eso que desde el equipo de Salud relanzamos la "Semana de la Hipertensión Arterial" invitando a los trabajadores a realizar un control de presión arterial.

Para participar en la campaña solo tenés que acercarte a nuestros servicios médicos de Isabel la Católica o del Centro San Martín durante la jornada laboral donde te tomarán la tensión.

Si se te detecta la tensión arterial elevada, por encima de 140-90 te ofreceremos seguimiento y consejo al respecto.

Recordá que tu seguridad comienza por tu salud. ¡Participá!

compromiso
seguridadsalud

gasNatural
fenosa

5.5.7 Medidas para garantizar la seguridad entre terceros

Cumplimos y hacemos 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.

Por otro lado, se realiza el mantenimiento y los controles de los aspectos de seguridad y salud en los edificios donde acuden diariamente los clientes. Además, todos los establecimientos cuentan con su plan de actuación ante emergencias.



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

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.

Acciones propuestas para 2013

Implementar el Programa Proyectando tu Futuro destinado a brindar ayuda económica a los hijos de empleados que se encuentren iniciando sus estudios universitarios / terciarios.

Implementar un nuevo taller de Aula Fundación Gas Natural Fenosa en el Barrio Las Flores, Partido de Vicente López.

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.

Avances realizados

● Durante los primeros meses del año 2013 se lanzó la convocatoria para participar de esta iniciativa. Se postularon 22 jóvenes y fueron seleccionados 11 los cuales recibieron una beca estímulo para iniciar sus estudios.

● Implementamos este taller con el objetivo de capacitar a jóvenes y adultos del barrio en la técnica de la cerámica. Este taller recibió una gran aceptación por parte del barrio, notándose en la gran convocatoria de las clases.

● Trabajamos fuertemente en la versión online de este Programa con el fin de alcanzar a un mayor número de niños y adultos. Los contenidos ya fueron diseñados y están listos para ser puestos online próximamente.

Metas para 2014

- Continuar maximizando y profundizando el alcance de los programas de Uso Responsable para niños y adultos.
- Implementar un nuevo programa en el marco de la Fundación Gas Natural Fenosa destinado a beneficiar a

jóvenes de barrios postergados, que deseen realizar prácticas profesionalizantes mientras cursan sus estudios secundarios.

- Continuar implementando talleres de oficio, como ser panadería y otros, en barrios postergados.

5.6.1 Principios estratégicos de la acción social

El Centro Operativo Integrado Latinoamérica (COIL) Innovación Social busca 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, Proyectando tu Futuro, Vocación Natural y Pasantías de Verano.

En este marco, durante 2013 desde Gas Natural Fenosa Argentina trabajamos en los siguientes pilares:

1. Consolidar los programas ya diseñados, lo cual se vio reflejado en el incremento de la cantidad de niños, adultos, proveedores e hijos del personal alcanzados por estas iniciativas.
2. Ampliar el alcance de los Programas Uso Responsable: nos propusimos editar material informativo sobre otros recursos naturales con el fin de concientizar a nuestros colaboradores sobre la importancia de cuidar otros recursos naturales como el papel o el agua.
3. Trabajar en la versión web de los programas ya diseñados con el fin de ampliar el alcance de las iniciativas.
4. Elaborar un folleto institucional y una gacetilla con el fin de difundir las acciones llevadas a cabo en los países en materia de Programas de Innovación Social. Asimismo recibimos dos distinciones "Foro Ecuménico" y "Premio Eikon" por las iniciativas implementadas a nivel Latinoamérica.

Resultados a nivel Latinoamérica

	2013	2012
Programa Uso Responsable - niños capacitados	297.473	284.607
Programa Uso Responsable – adultos capacitados	260.931	240.420
Programa Valor para Proveedores - empresas capacitadas	3.176	1.748
Programas para hijos del personal	34	19



Cuadro de indicadores de comunidad	2013	2012	2011
Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social (en pesos) (i)	\$2.178.468,00 (i)	\$1.524.780,59	\$ 1.313.588,48
• Fundación Gas Natural	\$598.139,34	\$555.748,64	\$ 482.269,52
• Gas Natural BAN	\$1.580.328,66	\$969.031,95	\$ 831.318,96

(i) Del valor total, \$1.456.642,61 corresponden a actividades con impacto directo en la comunidad (Programa Uso Responsable, Proyectando tu Futuro, Valor para Proveedores, Formación para Liderar, Programas de la Fundación Gas Natural Fenosa y Patrocinios y Donaciones). 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

A partir del Programa Modelo Inclusivo de Gasificación Integral, realizamos una evaluación detallada de 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 Social.

Por otro lado, en el marco del Programa Uso Responsable, investigamos cuáles son los barrios que necesitan recibir este tipo de charlas, considerando si es un barrio recientemente gasificado o una zona que realiza muchas consultas mediante nuestros canales habituales.

Asimismo, mantenemos un diálogo cercano con las autoridades municipales, siendo estas 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.

El Ente Nacional de Regulación del Gas también solicita nuestra intervención con el objetivo de 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 de la Fundación Gas Natural Fenosa llevamos a cabo distintas iniciativas con el fin de promover soluciones a las necesidades de la comunidad: con el Programa Primera Exportación brindamos un servicio gratuito y de calidad a PyMEs que desean realizar su primera exportación. Con el Programa Emprendedores Sociales acompañamos a fundaciones y ONGs que son propuestas por nuestros colaboradores, y que desean implementar proyectos sociales con alto impacto en la comunidad. Por último, con el Programa Aula Fundación Gas Natural Fenosa analizamos las necesidades de formación de las comunidades e implementamos talleres de formación en oficios (artesánías, cerámica, entre otros) con el fin de dotar de herramientas laborales e impactar en la calidad de vida de la población.



Asimismo, en el marco del convenio firmado con la Municipalidad de José C. Paz, se visitaron tres establecimientos educativos de dicho partido con el fin de concientizar a niños, docentes y autoridades educativas sobre la importancia de hacer un uso responsable, seguro y eficiente, de este recurso. Participaron de estas seis charlas un total de 1.230 personas. En resumen, durante 2013 se realizaron un total de 70 charlas en escuelas de educación primaria tanto estatales como privadas, alcanzando a un total de 10.597 niños.

Uso Responsable del Gas	Total desde inicio	2013	2012
Cantidad de alumnos	159.953	10.527	10.235
Cantidad de docentes	10.259	456	435
Cantidad de escuelas	1.802	35	35
Costo del Programa	\$2.042.329,56	\$171.091,40*	\$158.989,97*

* Incluye Programa Uso Responsable del Gas versión adultos.

5.6.2 Apoyo a la educación

Programa Uso Responsable del Gas – Versión niños

En 2013 se continuó con el Programa Uso Responsable del Gas versión niños. Este programa tiene como objetivo capacitar a niños sobre la temática del uso eficiente y seguro del gas natural y la prevención de accidentes por un uso indebido de este recurso.

El Programa se implementa a través de charlas y talleres principalmente en establecimientos educativos de la zona de concesión de la compañía. Entre los temas abordados en estas charlas se encuentran: el origen del gas natural; cómo usar de forma eficiente y racional este recurso; qué consejos podemos seguir para prevenir accidentes.

En la versión niños, estos contenidos son enseñados mediante juegos y dinámicas pedagógicamente diseñadas con el fin de facilitar la comprensión de la temática. Como complemento de las charlas, se entrega material didáctico para que puedan continuar profundizando sobre los contenidos de los talleres.

Entre las acciones destacadas de 2013 se encuentran los talleres llevados a cabo durante las vacaciones de invierno en dos centros operativos de la empresa con el fin de hacer participar a los hijos y familiares de nuestros colaboradores.



Programa Uso Responsable versión adultos

En 2013 se continuó con las charlas de Uso Responsable del Gas versión adultos. Entre las acciones destacadas se encuentran:

- **Acción en Supermercados:** Se realizaron charlas de concientización sobre el uso seguro y eficiente del gas natural en la sucursal San Justo de Walmart y en la sucursal Vicente López de Carrefour. Asimismo se entregó material didáctico a los clientes de la tienda con el fin de promover y difundir el Uso Responsable.



- **Programa Uso Responsable en el Centro Municipal de Estudios:** se realizó este taller para los estudiantes de gastronomía y pastelería, los que serán los futuros profesionales que utilizarán habitualmente este recurso. Esta iniciativa, producto del acuerdo entre el Municipio de José C. Paz y la empresa Gas Natural Fenosa, prevé la capacitación en Escuelas de José C. Paz y la realización de diferentes actividades relacionadas con la prevención de accidentes producto del mal manejo de este importante recurso.

Campaña prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono

En conjunto con el ENARGAS y ADIGAS (asociación que nuclea las distribuidoras de gas en Argentina)

se realizaron dos charlas en José C. Paz y dos charlas en Moreno con el fin de concientizar a los clientes y sociedad en general sobre cómo prevenir accidentes por un uso indebido de los artefactos a gas.

En dichas charlas, en las cuales asistieron un total de 83 personas, un experto del ENARGAS junto a una médica toxicológica brindó consejos de prevención de accidentes por inhalación de monóxido. En resumen, más de 2.100 adultos participaron de las charlas de Uso Responsable, dictándose un total de 25 talleres de concientización.

Adicionalmente, como complemento para la prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono y el uso racional del gas natural, se realizaron otras acciones relacionadas con publicidad y marketing:

- Publicación de avisos gráficos en medios zonales y nacionales.
- Publicación de consejos y teléfonos de urgencia en el boletín FlashGas, que se incluye en las facturas enviadas al domicilio de los usuarios.
- Difusión de spots radiales en programas zonales y nacionales.
- Publicación de consejos y teléfonos de urgencias en redes sociales (Facebook: www.facebook.com/gasnaturalfenosaArgentina Twitter: @GNF_AR).

2do Concurso de Cortometrajes

Con el fin de continuar con las campañas de bien público sobre la prevención de accidentes y cuidado del medio ambiente, la Dirección de Comunicación, junto al Ente Regulador y ADIGAS, coordinó y organizó el 2do Concurso de Cortometrajes. Se trata de una iniciativa que promueve la prevención y toma de conciencia acerca de los accidentes por inhalación de monóxido de carbono y en esta segunda edición se logró una amplia difusión en los medios de la temática y del concurso, presentándose 22 cortometrajes al cierre de la convocatoria.

La convocatoria fue de alcance nacional, y tuvo una gran repercusión en la zona de distribución de Gas Natural Fenosa. Los cortometrajes presentados fueron de distintos géneros audiovisuales (ficción, informativos, animaciones, etc.). El certamen contó con el auspicio del Honorable Senado de la Nación, del Ministerio de Salud de la Nación y del Ministerio de Educación de la

Nación. Tres trabajos fueron elegidos como ganadores, y la entrega de premios se llevó a cabo en el microcine del Instituto Nacional de Cine y Artes Audiovisuales (INCAA).

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

Durante 2013 se continuó con la campaña educativa online "Viví sin monóxido y consumí responsablemente", contando con 52.420 suscriptores en la fan page de

Facebook. Los principales temas abordados fueron consejos de ahorro y de prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono. Se replicaron contenidos del perfil oficial de Facebook de la compañía, y se alcanzaron interacciones en más del 65% de las publicaciones. Esta campaña online acompaña y complementa los demás esfuerzos de comunicación de la compañía en materia de prevención y toma de conciencia respecto al monóxido de carbono.



Todos los accidentes por inhalación de monóxido de carbono son evitables

Mantengamos la instalación de gas natural en correctas condiciones. No obstruyamos los conductos y rejillas de ventilación y usemos correctamente los artefactos.

Así evitaremos accidentes por inhalación de monóxido de carbono, una sustancia altamente tóxica y difícil de advertir porque no tiene olor, sabor ni color.

El monóxido de carbono se produce por la combustión incompleta de los artefactos, originada en una instalación deficiente o en la insuficiente renovación de aire de los ambientes.

**Cuidemos lo bueno.
Cuidemos el gas.**

gasNatural
fenosa 

www.gasnaturalfenosa.com.ar



Programa Formación para Liderar

Llevamos a cabo la segunda edición de este programa, que beca a los hijos de nuestros colaboradores en Latinoamérica. A partir de esta instancia, un total de 13 jóvenes hijos de colaboradores de filiales latinoamericanas de la compañía, accedieron a una beca de estudio en España. Los beneficiarios fueron tres argentinos, un brasileño; tres colombianos; tres mexicanos; dos panameños y un dominicano, los cuales accedieron a una beca de estudio en la Universidad Corporativa de la empresa, ubicada en Puente Nuevo, Ávila, España.

Los jóvenes becados pudieron intercambiar experiencias profesionales durante nueve días como así también profundizar en los contenidos de un programa elaborado con perspectiva internacional.

Los objetivos del Programa son, entre otros, proporcionar a los participantes herramientas para su desarrollo profesional, independientemente de

la carrera que cursen, impulsar las habilidades de liderazgo, trabajo en equipo y perspectiva internacional que les permita afrontar los desafíos de un mundo cada vez más globalizado, impulsar la interacción con alumnos de otros países así como promover el conocimiento de Gas Natural Fenosa en el mundo.

País	Interesados	Vacantes
Argentina	8	3
Brasil	7	1
Colombia	16	3
México	7	3
Panamá	6	2
Rep. Dominicana	4	1
TOTAL postulados 2013	48	13
Datos 2012	60	19
TOTAL ACUMULADO	108	32



Programa Proyectando tu Futuro

Este programa tiene como objetivo apoyar la educación superior y el aprendizaje de los hijos de los colaboradores que se encuentran iniciando sus estudios universitarios y/o terciarios. Para postularse, los jóvenes deben cumplir con algunos requisitos como ser tener entre 16 y 21 años al momento de postularse, enviar una carta de postulación por medio de los padres, colaboradores de la compañía, acreditar que terminó sus estudios secundarios con promedio superior a siete y en caso de recibir la beca estímulo presentar semestralmente certificado de materias cursadas y aprobadas. En la primera edición, se presentaron 22 jóvenes y fueron seleccionados 11 quienes, por cumplir con todos los requisitos, se hicieron acreedores de la beca estímulo.

“Mi grupo familiar está muy contento y agradecido, especialmente mis hijos, quienes participaron del Programa Proyectando tu Futuro. Mis compañeros de trabajo también se alegraron y apoyaron la iniciativa de la empresa. Este Programa trata de una práctica que premia, de alguna manera, el esfuerzo de los jóvenes en relación a su estudio, requiere promedios altos y genera un compromiso mayor con su actividad por haber sido becados. Mi recomendación es la de involucrarse y entusiasmar a los posibles beneficiarios a esforzarse para poder participar.”
Edgardo Pighin, colaborador del área comercial. Sus hijos mellizos fueron acreedores de la beca edición 2013.

Vocación Natural

Consiste en el desarrollo de un Taller de orientación vocacional para hijos o hermanos adolescentes entre 16 y 19 años de nuestros empleados. El mismo consta de dos encuentros. En la primera reunión se realiza una actividad grupal con presentaciones individuales, test proyectivos y de aptitudes. En el segundo encuentro se lleva a cabo una entrevista con el participante en la que se abordan temas de orientación sobre instituciones educativas y salida laboral, y se realiza la devolución sobre las características que más resaltan y favorecen para la elección de una serie de carreras.

Programa de pasantías para hijos de empleados

Como requisito, los postulantes deben tener entre 18 y 23 años, y ser estudiante regular de una carrera de grado en una universidad pública o privada con la que Gas Natural Fenosa tenga convenio firmado. Cada pasantía tiene una duración de dos meses, con 4 horas diarias de asistencia.

5.6.3 Fomento de la riqueza cultural y promoción de la cultura

Procuramos generar habilidades y brindar herramientas a personas socialmente postergadas, para superar las condiciones de pobreza y reinserirse en el mercado laboral, a través de talleres de formación y capacitación.



- **Taller de Panadería:** dirigido a personas de bajos recursos, amas de casa, desocupados y jóvenes con problemas de adicciones, este taller tiene como finalidad enseñar un oficio que le permita a esta población insertarse en el mercado laboral o crear un micro-emprendimiento. El taller contó con la presencia del Chef internacional Borja Blazquez, quien además de apadrinar el taller, dictó una clase magistral, compartió y enseñó su propia receta de pannettone y estuvo presente en la entrega de diplomas en la ceremonia de cierre del taller. Las clases se dictaron dos veces por semana durante tres meses.

Programa Aula Fundación Gas Natural Fenosa

A través de este programa:

- Brindamos herramientas y habilidades en personas socialmente postergadas que les permita iniciar un proceso de superación personal impulsando procesos educativos y de formación con énfasis en las competencias y en el desarrollo de capacidades técnicas.
- Generamos competencias que mejoren las condiciones de empleabilidad de los participantes, facilitando su acceso al mercado laboral formalizado y en consecuencia, mejorar su calidad de vida y la de su entorno directo.
- Contribuimos con la creación de una sociedad con individuos que puedan tomar decisiones sobre sus propias vidas y su futuro.
- **Taller de artesanías en papel:** Como todos los años, este taller fue organizado y realizado gracias a la colaboración de la Fundación Gas Natural Fenosa y el Movimiento de trabajadores desocupados de la Matanza, Cooperativa La Juanita. En el presente período se capacitó mediante distintas técnicas a un promedio de 34 alumnas. Desde el comienzo del Programa hasta la actualidad se alcanzó a más de 1.500 beneficiarios. Este taller tiene como objetivo lograr que las mujeres que participan conozcan las técnicas para la elaboración de artesanías, para luego venderlas y lograr un ingreso digno. Cabe destacar que en el Barrio La Juanita se realizan los famosos Pan Dulces que se comercializan en las empresas hechos con la receta de Maru Botana y con diseño del packaging de Martín Churba. En este sentido, las encargadas de realizar las cajas contenedoras del pan dulce es un grupo de ex alumnas del taller de artesanías en papel.

- **Taller CeraMIA – Barrios Las Flores, Vicente López:** Este taller tiene como objetivo capacitar a jóvenes y adultos del barrio en la técnica de la cerámica. Al igual que en el taller de artesanías, los productos elaborados luego son vendidos en ferias. Gracias al apoyo año a año de la Fundación Gas Natural Fenosa pudieron ir adquiriendo equipamiento para el taller y pasaron de hacer producción manual a una producción a escala lo cual le permitió crecer en volumen y empezar a comercializar sus productos en ferias, stands, y ofrecer sus productos como regalos empresariales. En tres ocasiones, Gas Natural Fenosa compró la producción del taller para luego entregarlo como obsequio al personal de la compañía. En 2013 pudieron instalar un stand de venta de productos en el hipermercado Carrefour de Vicente López.

Los talleres en números

2013

Artesanías en papel (personas capacitadas)	34
CeraMIA	150



Voluntarios Gas Natural Fenosa 2014
Concurso de proyectos

¿Imaginás un futuro mejor?

Te acompañamos apoyando tus ganas de ayudar
Conseguí fondos para sustentar un proyecto comunitario

Participá de las reuniones informativas,
consultá días y horarios de las mismas vía email a
comunicacion-rrii@gasnatural.com o al interno 62616.



Programa
Emprendedores
Sociales



fundación
gasNatural
fenosa

Informes Laura Gianazza
lgianazza@gasnatural.com
4309 2619

Sebastián Quintana
sebastianquintana@gasnatural.com
4309 2616

Programa Emprendedores Sociales

Dando continuidad al Programa de Voluntarios iniciado en 2002, esta modalidad de trabajo con la comunidad viene siendo promovida y apoyada desde hace siete años. El programa Emprendedores Sociales apoya y fomenta las inquietudes comunitarias y de desarrollo sustentable de los empleados de la compañía.

La participación en el Concurso fue abierta a todos los empleados de Gas Natural Fenosa en Argentina, quienes tuvieron la posibilidad de presentar proyectos sociales desarrollados por organizaciones de la sociedad civil. Los proyectos ganadores son financiados por la Fundación Gas Natural Fenosa, los cuales deben estar vinculados a la promoción humana, la superación de las condiciones de pobreza y el desarrollo comunitario.

Asimismo, se instrumentan mediante un acuerdo con Organizaciones No Gubernamentales (ONG).

El Jurado evaluó siguiendo diversos criterios (sustentabilidad, contribución a la construcción de capital social, alianzas con otras organizaciones, experiencia y profesionalismo, población atendida, cantidad de destinatarios, impacto esperado sobre la población identificada).

Los “aportes de promoción” se otorgan de acuerdo a las necesidades planteadas por cada proyecto seleccionado, con un límite previamente estipulado en \$5.000. Se recibieron 20 proyectos, de los cuales resultaron ganadores los siguientes:

Nombre del proyecto	Nombre del emprendedor	Organización aliada	Descripción del proyecto
SENDAS: Salud en nutrición, desarrollo y actividades sociales	Fernanda Santalla	ICIED Asociación	Mejorar la calidad de vida de la población, erradicar la desnutrición infantil, disminuir el analfabetismo.
"La Huella" Muebles con sentido	Karina Cicovin	"La Huella" Empresa social - Muebles con sentido	Brindar capacitación y autonomía a las personas en vida laboral activa, favoreciendo su integración social. Fortalecer la calidad de los productos para incrementar su competitividad, desarrollar un área de comercialización y presencia de los productos en diversos puntos de venta.
Abrazando nuestras emociones	Sandra Skarek	Asociación civil "Nuevos Roles" (Escuela de Psicología Social de San Miguel - APSISAM)	Formar promotores en Salud Psicosocial enfocados a la atención y acompañamiento de instituciones y personas en situación de crisis emocional generada por adicción, violencia juvenil, violencia de género, desprotección y desamparo infantil.
Aprendiendo Juntos	Melina Tamburelli	Gregorio Mendel - educación, promoción y asistencia.	Brindar un espacio de aprendizaje adecuado para 33 niños en situación de vulnerabilidad social, reducir situaciones de repitencia, deserción escolar, incentivar a 45 adolescentes a incorporar la cultura de la solidaridad y colaborar así con la igualdad de oportunidades educativas.
Mi casa no termina en la puerta	Juan Sabatte	Fundación Sagrada Familia	Construir las veredas perimetrales en las casas de las familias que, en 2012, terminaron de construir sus viviendas a través del proyecto Calderón de la Barca.
Taller de oficios "Fidela Pavón"	Silvia Padilla	Casa Cultural "Compadres del Horizonte"	Realizar un taller de costura gratuito para que, a partir del aprendizaje del oficio como la costura, los emprendedores puedan tener una inserción laboral.
Cera M.I.A. Móvil	Nora Cordoba	Asociación civil de Todos para Todos	Realizar un taller de artesanías móvil a fin de lograr que todos los niños del barrio puedan aprender las técnicas de la cerámica. Este taller desarrolla las capacidades creativas de niños y jóvenes a partir de la enseñanza de la cerámica y que permiten la inserción laboral de los adultos.

Además de los 7 ganadores se otorgaron menciones especiales a 5 proyectos más por el monto de \$4.000.



“El Programa Emprendedores Sociales es una actividad que no engorda, no trae colesterol, no tiene contraindicaciones, ayuda a muchas personas y te hace sentir bien. Sin embargo, debo advertirles que genera adicción, pero de la buena. En mi caso este es el cuarto año consecutivo que participo, y siempre con la misma ilusión y la alegría de saber que otra vez muchas personas se beneficiarán con mi pequeño aporte. Lo mejor de todo es que por suerte es contagioso, ya que hay otros emprendedores que llevan mucho más tiempo participando, y entonces año tras año nos encontramos el día de premiación, y nos sensibilizamos con los

proyectos de los demás. Entre todos compartimos ese hermoso momento a partir del cual, a través del programa, ayudaremos a que la vida de otras personas, tal vez no tan afortunadas como nosotros, sea un poquito mejor. Como creo que la solidaridad es una sensación que merece la pena ser vivida, es que los invito a que el próximo año sumen su proyecto y participen. El único requisito que se necesita es tener muchas ganas de ayudar a los demás”.

Fernanda Santalla - Emprendedor Social del área de Económico Financiera.



Programa Primera Exportación



El Programa Primera Exportación continuó marcando el camino de la PyME argentina al mercado exterior. Desde su creación, el Programa ha ido adaptándose al contexto económico, social y político del país para que, a través del asesoramiento, las capacitaciones, becas y convenios de cooperación conjunta, se logren los resultados buscados.

Los seminarios destacados realizados durante 2013 fueron:

- Las claves del éxito en las empresas exportadoras exitosas: El evento se realizó en Universidad Argentina de la Empresa (UADE) y tuvo un éxito rotundo, el auditorio estuvo colmado por más de 350 personas entre empresarios, emprendedores y estudiantes.
- El futuro del futuro: El evento se realizó en el Salón Auditorio de Gas Natural Fenosa. La conferencia giró en torno a los sorprendentes cambios científicos y tecnológicos esperables a mediano plazo y su impacto en el mundo de los negocios y las exportaciones.

- ¿Cómo iniciarse en las exportaciones?: El seminario se dictó en el Municipio de Campana. Asistieron más 70 PyMEs y emprendedores locales.

- Ciclo de Capacitación Intensiva en Comercio Internacional en conjunto con PwC: Las conferencias se dictaron en el Salón Auditorio de PwC. Se desarrollaron dos eventos a lo largo del año en el marco del Primer Ciclo de Capacitación Intensiva en Comercio Internacional.

7º Viaje de Capacitación y Negocios a Barcelona, España

El Programa Primera Exportación organizó en el Instituto de Educación Continua de la Universidad Pompeu Fabra, Barcelona School of Management, el 7mo Viaje de Capacitación y Negocio que se llevó a cabo entre el 30 de septiembre y el 4 de octubre de 2013.

El evento consistió en un ciclo de formación y contactos comerciales en el que participaron 20 empresarios argentinos de diferentes sectores económicos a los que Fundación Gas Natural Fenosa facilitó encuentros con empresarios españoles para impulsar la exportación de sus productos y servicios.

Este año, los empresarios que viajaron a Barcelona representaron los sectores de informática, servicios educativos, tecnología "3D Printers", construcción, desarrollo y fabricación de helicópteros, auditoría, consultoría, servicios en comercio exterior, e-commerce, bancario, juguetes e industria plástica, entre otros.

Con la 7ª edición del viaje de Capacitación y Negocios fueron 127 las empresas becadas por Fundación Gas Natural Fenosa generando más de 400 reuniones de negocios con empresarios españoles.



Programa Primera Exportación 2001 a 2013

Cantidad de empresas asesoradas	20.588
Cantidad de empresas capacitadas	27.273
Cantidad de empresas que han realizado su primera exportación	1.468
Cantidad de empresarios becados para capacitarse en el Instituto de Educación Continua de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona	127
Suscriptores del sitio Web	15.444
Visitas al sitio www.primeraexportacion.com.ar	3.538.356

Programa de Primera Exportación

	2013	2012	2011
Asesoramiento			
Empresas asesoradas en forma personalizada, telefónica o vía mail.	3.878	4.127 (i)	2.326
Capacitación			
Seminarios realizados	32	23	33
Empresas capacitadas a través de nuestros cursos y seminarios	1.576	1.591	1.307
Empresas que exportaron por primera vez	222	191 (i)	140
Cantidad de visitas al sitio web www.primeraexportacion.com.ar	435.518	709.820 (i)	488.702

(i) Los datos presentan diferencias con lo reportado en el Informe de RC 2012 debido a que se recalcularon teniendo en cuenta el último mes de 2012.

5.6.4 Programa Ambiente Natural

Consiste en el desarrollo de iniciativas que promuevan el cuidado ambiental, fomentando valores vinculados al medio ambiente y buenas prácticas para su gestión.

Trabajamos junto a la Fundación Baccigalupo en la donación de papel recolectado por la empresa. Esta organización tiene como misión lograr que todos los niños y jóvenes con discapacidad intelectual encuentren en el deporte una herramienta para lograr una mayor integración en la sociedad, mejorar su calidad de vida y potenciar su desarrollo psicofísico. Durante 2013, donamos \$ 5.501,60 en concepto de papel reciclado. Para completar el acompañamiento, como todos los años se colaboró con la cena anual de recaudación de fondos que lleva a cabo la Fundación Baccigalupo con la presencia de reconocidos deportistas.

Asimismo, durante el mes de septiembre se acompañó la campaña de reciclado de papel de la Fundación

Garrahan, recolectando 999 kilos de papel. Por último, se continuó acompañando la campaña de reciclado de tapitas plásticas que impulsa la misma fundación recolectando 36 kilos de tapitas plásticas.



PROGRAMA DE RECICLADO DE TAPITAS DE PLASTICO DE LA FUNDACION GARRAHAN

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	2013 (i)	2012	2011
Ambientales	\$386.625	\$345.655	\$417.320
Sociales	\$152.581	\$84.327	\$319.185
Culturales	\$107.000	\$25.100	\$29.412

(i) Del total, \$264.081,29 corresponden a auspicios de patrocinios y donaciones. El resto corresponde a pauta publicitaria con el fin de difundir el uso racional.



Ley de Mecenazgo

En el marco de la Ley de Mecenazgo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, se acompañaron seis proyectos por un monto de más de \$ 90.000.

Alguno de ellos son:

La línea que piensa; digitalización archivo FOGA; Construyendo espacio alternativo opera; ciclo vamos al ballet; leer es construir II.

5.6.6 Compromiso institucional

Canalizamos nuestro apoyo como promotores de desarrollo en la sociedad mediante la participación activa, junto a la Fundación Gas Natural Fenosa, en asociaciones empresariales, gubernamentales y ONGs que trabajan por este mismo objetivo.

En 2013 se realizaron acuerdos de colaboración con distintas instituciones con el fin de acompañar proyectos puntuales. A continuación se detallan algunos de ellos: CapacitaRSE, World Press Photo, PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo), Fundación Mundo Sano, La Huella Empresa Social, Cámara Española de Comercio, Fundación Global, Fundación Reciduca, Collegium musicum, IARSE, Planeta Tierra – Universo ONG, ACDE (Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas), Consejo Publicitario Argentino, Liga de Amas de Casa, Red Pediátrica, Fundación DESCIDA, Hospital Español de La Plata, Fundación Compañía Social Equidad, Fundación Universitaria Del Rio de la Plata, Fundación Sagrada Familia, Asociación Civil Nuevos Aires, Fundación Colegio Michael HAM, Foro Ecuménico Social, Fundación Cooperadora de la Nutrición Infantil – CONIN, Asociación en defensa del infante neurológico, Obispado de San Isidro, Caritas Diocesana San Miguel, Municipalidad de José C Paz, Municipalidad de Gral. Rodríguez.

Firma de Convenios de la Fundación Gas Natural Fenosa

Municipio de José C. Paz

En el mes de octubre se firmó el convenio de cooperación conjunta entre Fundación Gas Natural Fenosa, a través de su Programa Primera Exportación, y el municipio de José C. Paz. Para la firma del acuerdo estuvieron presentes el Sr. Pablo Furnari, Director Ejecutivo del Programa Primera Exportación y el Sr. Carmelo Bisceglia, Secretario de Industria del Municipio.

Los acuerdos firmados a lo largo del 2013, al igual que los convenios firmados en años anteriores, consisten en brindar capacitación y apoyo técnico-operativo sobre comercialización, exportación de bienes y/o servicios para pequeñas y medianas empresas que desean realizar su primera exportación.



Municipio de General Rodríguez

En el mes de septiembre se firmó el convenio de cooperación conjunta entre Fundación Gas Natural Fenosa, a través de su Programa Primera Exportación, y el municipio de General Rodríguez. Para la firma del acuerdo estuvieron presentes Horacio Cristiani, Presidente de Gas Natural Fenosa y representante de Fundación Gas Natural Fenosa en Argentina y el Sr. Juan Pablo Anghileri, Intendente del municipio.

5.7 Integridad



Basamos nuestro éxito en el compromiso social, la integridad y la conducta ética de la compañía.

Desde nuestros inicios, el crecimiento que alcanzamos se fundamentó en estos principios, los cuales forman parte de nuestra cultura corporativa y de nuestra vocación de servicio a los clientes y a la sociedad de la que formamos parte.

De esta forma, integramos a la ética y la honestidad como pilares fundamentales de la declaración de misión, visión y valores de la compañía, de sus planes estratégicos, así como de la Política de Responsabilidad Corporativa, y, además, son compromisos del máximo órgano de gobierno.

Principios de actuación responsable que rigen su forma de actuar

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.

Acciones propuestas para 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.

Avances realizados

● Realizamos un curso on-line, de acceso a través de la Universidad Virtual sobre el Código Ético. El 88% de la plantilla completó el curso.

Llevamos a cabo una campaña gráfica con el fin de promover la nueva política de RC de la compañía. La campaña incluyó la elaboración de carteles que destacaron los valores de la compañía, entre los que se resalta y pondera especialmente la integridad. Además, se alentó a los colaboradores a realizar un curso global de Derechos Humanos. Por otro lado, continuamos incluyendo un apartado específico en las Condiciones Generales de Compra y en las Cláusulas Generales de Contratación Obras y Servicios sobre el Código Ético, difundiendo este documento en nuestra cadena de suministro.

Metas para 2014

- Realizar una nueva campaña gráfica con el fin de difundir el Código de Ética.

- Promover la difusión de estos valores en nuestra cadena de valor.

5.7.1 Gobierno corporativo

Con los principios, eficacia y transparencia establecidos por las principales recomendaciones y estándares existentes, se rige el Gobierno de la compañía. 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 le compete aprobar 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.

En 2013, este órgano se reunió seis 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 31-12-13)**Directores Titulares**

Horacio Carlos Cristiani (Presidente)

Sergio Aranda Moreno (Vicepresidente)

Francesc Solbes

Carlos Miravent Pi

José María Sanfeliu Riera

Cristian Girard (independiente)

Federico Marongiu (independiente)

Julio P. Naveyra (independiente)

Dionisio Ángel (independiente)

Directores Suplentes

Sergio R. Tarallo

Gerardo Gómez

Jorge Daniel Teich

María Bettina Llapur

Gustavo A. Martínez

Marcela Constanza Sacavini (Independiente)

Eduardo Pablo Setti (independiente)

Amadeo Vázquez (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 2013 celebró cuatro reuniones.

Los temas más importantes abordados por la Comisión Fiscalizadora de Gas Natural BAN, S.A. son los siguientes: examen de los Estados Financieros de la Sociedad, de los informes de revisión de la firma Price Waterhouse & Co. S.R.L., análisis de la situación de financiera y tarifaria de la Distribuidora.

Composición de la Comisión Fiscalizadora (al 31-12-13)

Síndicos Titulares

Miguel A. M. Tesón
Uriel O'Farrell
Fernando Borio
María Florencia Bin Astigarraga
Raúl Alberto Garré

Síndicos Suplentes

José Luis Zapata
Daniel Calatrava
Fernando García Pullés
Daniel Papariello
Gustavo Mazzoni

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 las de supervisar el funcionamiento y fiabilidad de los sistemas de control interno, del sistema administrativo-contable y de toda la información financiera presentada ante la Comisión Nacional de Valores. En 2013, este comité se reunió cinco veces.

Los temas más significativos abordados por el Comité de Auditoría de Gas Natural BAN, S.A. fueron: análisis de la documentación contable de la Sociedad y de los informes emitidos por Price Waterhouse & Co. S.R.L.; y tratamiento de la situación financiera y tarifaria de la Distribuidora.



Composición del Comité de Auditoría (al 31-12-13)

Comité de Auditoría – Titulares

Sergio Aranda Moreno (Presidente)
Julio P. Naveyra (independiente)
Dionisio Ángel (independiente)

Suplentes

Sergio R. Tarallo
Amadeo Vázquez (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 2013 se reunió cada dos semanas hasta septiembre, y luego una vez por mes.

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 31-12-13)**Presidente:** Horacio C. Cristiani**Country Manager:** Alberto González Santos**Comunicación y Relaciones Institucionales:** María Bettina Llapur**Económico Financiero:** Jorge Teich**Servicios Jurídicos:** Gabriel E. M. Wilkinson**Comercial:** Sergio Tarallo**Servicio al Cliente:** Fabian Chamadoira**Recursos Humanos:** Omar Alberto Payero**Planificación de Ingresos y Regulación:** Jorge Niemetz**Gestión de Red:** Martín Yañez**Compras y Servicios Generales:** Gustavo Martínez**Operaciones:** Gerardo Gómez

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 Financieros, 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 en cuestiones relacionadas con la corrupción y el soborno, el respeto a las personas, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, la relación con empresas colaboradoras, la seguridad y la salud en el trabajo y el respeto al medio ambiente, entre otras.

Desde 2005, año en el que se aprobó, el código ha sido renovado 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 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 denunciar incumplimientos del código, de buena fe, de forma confidencial y sin temor a represalias.

- Procedimiento de declaración recurrente, a través del cual todos los empleados declaran de forma recurrente que han leído, y comprendido el código y lo cumplen.

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

El Modelo de Gestión del Código Ético establece, además, que la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración y el Comité de Dirección deberán recibir informes periódicos de la Comisión del Código Ético en los que se tratan las materias más relevantes relacionadas con este ámbito. Es, entre otros asuntos, responsable de recibir las denuncias relacionadas con el fraude, la auditoría y los fallos en los procesos contables y de control interno.

Durante el ejercicio 2013, la Comisión del Código Ético del Grupo recibió un total de 79 comunicaciones, de las que solamente una procedía de Argentina.

Cabe también destacar que la Comisión del Código Ético 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 Argentina, la Comisión Local fue creada en el año 2006, y está integrada por directivos de cuatro áreas de la empresa: Auditoría Interna, Comunicación y Relaciones Institucionales, Recursos Humanos y Servicios Jurídicos. Entre las acciones de comunicación y capacitación realizadas en la Argentina en 2013 se destaca la difusión de la nueva Política de Reputación Corporativa, haciendo principal hincapié en el principio Integridad. Además, se alentó a los colaboradores a participar del curso sobre Derechos Humanos realizado por el grupo.

La Comisión del Código Ético promueve desarrollar el conocimiento de nuestro Código Ético entre todos los empleados para seguir fortaleciendo a Gas Natural Fenosa como una empresa con un elevado nivel en responsabilidad corporativa y reputación mediante un curso on-line al cual se accede desde la Universidad Virtual. Para los empleados que no disponen de acceso a una computadora, se ha dispuesto un laboratorio en el Centro San Martín para dar formación, a la vez que se visitaron diferentes centros para brindar soporte. El 88% de la plantilla completó el curso.

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 y a la que se llegó después de un período de consultas con organizaciones del Tercer Sector especializadas en la materia. 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 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 y acepta los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos.

El conocimiento y cumplimiento de la política se refuerza desde la compañía mediante el plan de comunicación y formación, que incluye un curso online de obligado seguimiento por todos los empleados. El número de personas, que para finales de 2013 había realizado el curso sobre la Política de Derechos Humanos alojado en la Universidad Virtual, fue de 11.360 para el Grupo Gas Natural Fenosa.

Cabe destacar que, en 2013, en todo el Grupo, prestaron servicio activo un total de 1.081 vigilantes de seguridad, de los cuales, 892 (un 82,5%), participaron en los diferentes cursos de actualización en materia de seguridad privada. En relación con formación, y cumpliendo el artículo contractual donde se refleja lo referente a la actualización de conocimientos y formas de actuación en el respeto de los derechos humanos, se dedicaron un total de 6.135 horas a esta materia, incrementándose considerablemente la carga lectiva en esta materia, en concreto 2.947 horas más.

Durante 2013, dentro de la sistemática de revisión de procesos y normativa que realiza el área de Auditoría Interna, se realizó una verificación del grado de implantación y cumplimiento de los compromisos de la política. A partir de las conclusiones y evidencias obtenidas se está trabajando en un plan de acción que permita mejorar progresivamente nuestro desempeño en este ámbito.

5.7.4 Sistema de gestión del riesgo

La gestión del riesgo se fundamenta en una serie de conceptos clave entre los que se encuentra el 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			●	●	●	●	●	

Un modelo que se anticipa a la evolución del entorno

El modelo de gestión del riesgo de Gas Natural Fenosa busca garantizar la predictibilidad del desempeño de la compañía en todos los aspectos relevantes para sus grupos de interés. Esto requiere establecer la tolerancia al riesgo a través de la fijación de límites para las categorías de riesgo más relevantes, recogidas en el apartado El Sistema de Medición de Riesgos. Con ello, la compañía puede anticiparse a las consecuencias de la materialización de ciertos riesgos, siendo percibida en los mercados como una compañía sólida y estable, con todos los beneficios que ello conlleva.

Gas Natural Fenosa analiza su perfil global de riesgo de manera continua, a través de la identificación, caracterización y medición de los riesgos de mayor relevancia por su impacto potencial sobre los estados financieros de la compañía. Con ello, se determina el máximo nivel aceptado de exposición al riesgo así como los límites admisibles para su gestión. Estos límites se asignan para cada categoría de riesgo así como en términos globales, constituyendo todo ello el perfil global de riesgo objetivo.

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

- La Norma General de Riesgos.
- El Mapa de Riesgos Corporativo.
- El Sistema de Medición de Riesgos.

La Norma General de Riesgos

La Norma General de Riesgos define el marco de principios y pautas de comportamiento que facilitan la identificación, información, evaluación y gestión de la exposición al riesgo de Gas Natural Fenosa. Establece las bases para la definición de políticas, normativa, umbrales y métricas específicas que determinan el Perfil de Riesgo. Es actualizada e implantada por el Comité de Riesgos.

Una gestión integrada



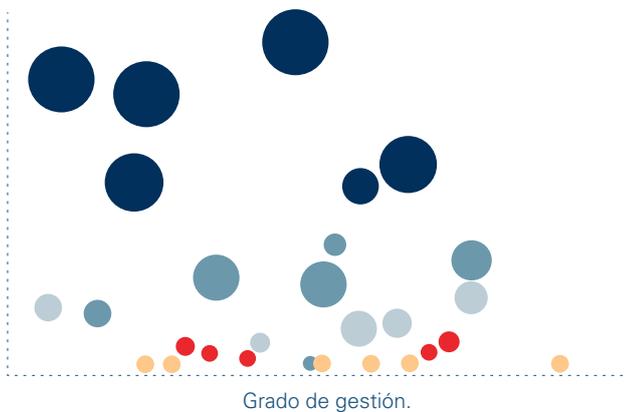
El Mapa de Riesgos

El Mapa de Riesgos Corporativo es una reflexión liderada por el Comité de Riesgos orientada a caracterizar y cuantificar los riesgos más relevantes, reflejando el Perfil de Riesgo de la compañía.

En la identificación de estos riesgos se tienen en cuenta las características de la posición en riesgo, las variables de impacto, la severidad potencial cuantitativa y cualitativa, la probabilidad de ocurrencia y el grado de gestión y control.

Los diferentes riesgos son caracterizados en términos absolutos y relativos, generando una ilustración gráfica de los mismos. Las conclusiones son presentadas al máximo órgano de control de la compañía, la Comisión de Auditoría y Control. El Mapa de Riesgos es actualizado anualmente.

Mapa de Riesgos Corporativo



Severidad del impacto de los riesgos

- Muy alta.
- Alta.
- Media.
- Baja.
- Muy baja.

El Sistema de Medición de Riesgos

El Sistema de Medición de Riesgos tiene como cometido cuantificar, de forma recurrente y con base probabilística, la posición en riesgo asumida a nivel global para las diferentes categorías de riesgo.

Está concebido como una herramienta de soporte a las unidades de negocio, y garantiza que éstas cuentan con un nivel de autonomía óptimo en la toma de decisiones. Asimismo, asegura que el nivel de riesgo asumido por la compañía y por cada unidad de negocio es acorde con el perfil establecido por los órganos de gobierno.

Con el Sistema de Medición de Riesgos, cada unidad de negocio cuenta con información específica de los principales tipos de riesgos que le pueden afectar. Con ello, se busca facilitarles el proceso de toma de decisiones lo que, a su vez, redundará de forma positiva en la compañía pues mejora su rentabilidad, la predictibilidad en su comportamiento y su eficiencia.

El sistema abarca fundamentalmente tres categorías de riesgo:

- **Riesgo de mercado**, entendido como la incertidumbre relacionada con los precios de las materias primas, tipos de cambio y tipos de interés, los cuales pueden incidir sobre los balances de la compañía, los costes de aprovisionamiento o la capacidad de financiación en los mercados de capitales. El foco de la medición es doble: de corto plazo orientado a la Cuenta de Resultados, y de largo plazo orientado al valor de la compañía, incorporando la capacidad de generación de recursos del activo y la estabilidad de los mismos, la variabilidad de la estructura financiera exigible y la volatilidad de factores de descuento aplicables.
- **Riesgo de crédito**, entendido como el riesgo de solvencia financiera de la cartera comercial de la compañía. Adicionalmente, incorpora la medición a corto plazo de las rentabilidades obtenidas en la colocación de excedentes en entidades financieras, orientada a seleccionar carteras más eficientes.
- **Riesgo operacional asegurable**, entendido como la posible ocurrencia de pérdidas financieras originadas por fallos en procesos, sistemas internos u otros factores. Permite la objetivación del riesgo, determinante en la toma de conciencia en la compañía y la mejor gestión de su exposición, claves en la percepción del mercado reasegurador en relación a la excelencia operativa en Gas Natural Fenosa.

A lo largo de 2013 Gas Natural Fenosa realizó una identificación de sus riesgos reputacionales a partir del tipo de operaciones en los países en lo que está presente y de los grupos de interés teóricamente afectados y procedió a su inclusión en el sistema de gestión de riesgos de la Compañía. Así, de acuerdo a este sistema se clasificaron por su severidad y grado de gestión hasta identificar los riesgos más importantes y se procedió al análisis y evaluación del impacto de algunos de ellos en parámetros financieros en caso de materialización.

5.7.5 Auditoría interna



En Gas Natural Fenosa, la auditoría interna es una herramienta de valoración independiente y objetiva cuya misión es garantizar, en todos los ámbitos de la compañía, la supervisión, evaluación y mejora 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, así como asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna y de los Modelos de Control establecidos. El objetivo final es salvaguardar la eficacia y eficiencia de las operaciones y mitigar los principales riesgos en cada uno de los ámbitos de Gas Natural Fenosa, especialmente los riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales.

La función de Auditoría Interna aporta un enfoque metódico y riguroso para el seguimiento y mejora de los procesos y para la evaluación de los riesgos y controles operacionales asociados a los mismos. Todo ello está orientado al 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. En este sentido, 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.

En el desarrollo de su actividad, Auditoría Interna lleva a cabo la revisión sistemática del sistema de control interno de los procesos del Grupo en todos sus ámbitos, así como de la evaluación de los controles y los riesgos operacionales asociados a dichos procesos, a través de la definición y ejecución del Plan Anual de Auditoría Interna, con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia de los mismos. Asimismo, apoya a las Direcciones Generales en el cumplimiento de sus objetivos.

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, los 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 y basada en el marco conceptual del Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), tomando como punto de partida la tipología de los riesgos definidos en el Mapa de Riesgos Corporativo de la compañía.

Los riesgos operacionales son priorizados valorando su incidencia, importancia relativa y grado de control y, en función de los resultados obtenidos, la compañía diseña un plan de acción con medidas correctivas que permitan mitigar los riesgos residuales identificados, con un impacto potencial superior al riesgo tolerable o aceptado establecido.

Durante el ejercicio 2013, se ha diseñado e implementado por parte de Auditoría Interna una nueva herramienta de gestión de los proyectos de Auditoría.

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 ejerce la presidencia de la Comisión del Código Ético.

Durante 2013, se han desarrollado 7 proyectos de auditoría interna, 2 de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales de las direcciones de negocio y corporativas de Gas Natural Fenosa en Argentina.

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 2013:

- 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.
- Fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización
- Por litigios significativos con las comunidades locales y pueblos indígenas.

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 2013. 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.

6. Información adicional

6.1 Premios y reconocimientos	116
6.2 Glosario de términos técnicos	118
6.3 Índice de contenidos e indicadores GRI	121
6.4 Cumplimiento con el Pacto Global de Naciones Unidas	141
6.5 Informe de revisión independiente	142



6.1 Premios y reconocimientos



• **Foro Ecuménico:** consideró que por su envergadura los programas y acciones en materia de Responsabilidad e Inversión Social llevados a cabo por Gas Natural Fenosa en la región latinoamericana eran merecedores de la distinción “Premio Latinoamericano a la Responsabilidad de Empresas 2013”.

• **Premio Eikon:** el Programa Formación para Liderar recibió este reconocimiento por su aplicación a nivel regional.



- **La Liga de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de la República Argentina** entregó un reconocimiento a la empresa por su compromiso y colaboración en el cuidado de la familia.

- **Ranking Merco** (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa): Empresa de Servicios Públicos con mejor reputación corporativa en la Argentina por tercer año consecutivo.

- **Ranking Merco** (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa)- Líderes Argentina: Es un ranking de los 100 empresarios líderes más influyentes de la Argentina en el cual, Horacio Cristiani ocupa el puesto 69°.

- **Pacto Global de Naciones Unidas:** Premio otorgado a Gas Natural Fenosa por alcanzar el máximo status previsto en materia de reporting (COP avanzada) La COP es la “Comunicación para el Progreso” que exige Naciones Unidas a las empresas firmantes del Pacto Global.



- **Premios Prestigio:** otorgado por la consultora CEOP, nos distinguió como la mejor empresa de servicios públicos del país.

- **Cámara de Industrias del Calzado (CIC):** reconocimiento por el Programa Primera Exportación por “el constante apoyo a la Pyme argentina”.

- **Municipalidad de Campana:** reconocimiento del “Apoyo a las empresas de la Región” por el Programa Primera Exportación.

6.2 Glosario de términos técnicos

AA1000. Estándar internacional para contabilizar, administrar y comunicar el desempeño social y ético de una empresa. Fue elaborado en noviembre de 1999 por el Instituto para la Ética y la Responsabilidad Social ("Institute for Social and Ethical Accountability"- Reino Unido), bajo el nombre "AccountAbility". Incluye una serie de principios básicos que apuntan a fomentar un alto nivel de transparencia e imparcialidad y promueven un marco de confianza que permite construir el diálogo con los grupos de interés e integrar sistemáticamente la RSE en la gestión de la empresa. De este estándar se desprenden una serie de estándares específicos como el AA1000AS y el AA1000SES.

AA1000AS. Estándar de aseguramiento de la familia del AA1000. Se utiliza para evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del Informe de Sostenibilidad de una organización y de sus principales procesos, sistemas y competencias.

AA1000SES. Estándar de relacionamiento con los grupos de interés que provee pautas para dialogar con los mismos e integrar sus expectativas a los procesos y actividades de la empresa; está basado en los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta.

Alta presión (AP). Alta presión. Hay de dos tipos: APA, que comprende de 4 a 16 bar, y APB, que agrupa presiones superiores a 16 bar.

Calidad. Conjunto de acciones orientadas a alcanzar la satisfacción de los clientes y aumentar su fidelización con criterios de eficiencia económica.

CH₄. Metano. La más pequeña de las moléculas de los hidrocarburos, con un átomo de carbono y cuatro átomos de hidrógeno. Es el componente principal del gas natural, pero también está presente en las capas de carbón, y es producido por animales y por la descomposición de los vegetales. Es un gas ligero y sin color ni olor.

CO. Monóxido de carbono. Gas tóxico, incoloro e inodoro, que se desprende en la combustión incompleta (mal rendimiento) del carbono, contenido en toda materia orgánica.

CO₂. Dióxido de carbono o anhídrido carbónico. Es el gas que más incide en el efecto invernadero. Se

produce en todos los procesos de combustión en los que interviene el carbono, que está en la totalidad de las sustancias orgánicas, tanto en procesos naturales (por ej., la respiración de los seres vivos) como artificiales (por ej., la utilización de combustible en procesos industriales, motores de automóviles, etc).

CO₂ eq. Dióxido de carbono equivalente.

Combustible fósil. Sustancia combustible que se encuentra en el interior de la corteza terrestre y que se ha formado por el enterramiento y posterior transformación, a lo largo de los tiempos geológicos, de la materia orgánica. Son combustibles fósiles el carbón, el petróleo, el gas natural y las pizarras carbonosas y bituminosas.

Comercializadora. Persona física o jurídica que accede a las redes de transporte o distribución y vende el gas a los consumidores cualificados o a otros agentes del sistema en condiciones libremente pactadas. Utiliza las instalaciones de transportistas y distribuidores para el transporte y suministro de gas a sus clientes, a cambio de un peaje.

COP - Comunicación para el Progreso. Informe anual o reporte corporativo sobre las acciones que se realizan para implementar y apoyar el Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus principios.

Distribuidor de gas. Persona física o jurídica que es el titular de instalaciones de distribución de gas natural (con presión menor o igual de 16 bares o que alimenten a un solo consumidor). Compra el gas al transportista a un precio de transferencia regulado y lo vende también a precio regulado a los clientes a tarifa. Al igual que el transportista, el distribuidor debe permitir el acceso a sus instalaciones a terceros.

Dividendo. Es la parte del beneficio de una empresa que se paga a los accionistas en proporción al número de acciones que posean. El dividendo a cuenta es el dividendo repartido a cuenta de los beneficios que se esperan obtener en un ejercicio.

Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Índice, elaborado por Dow Jones, Stoxx y SAM, del que forman parte las compañías que ya están en el Dow Jones Stoxx 600 Index, y que incluye a las empresas del mundo

mejor posicionadas en el cumplimiento de los criterios de sostenibilidad y Responsabilidad corporativa.

Ebitda. Resultado bruto de explotación. Beneficio de explotación antes de intereses, amortizaciones y provisiones.

Energía alternativa. Energía sustitutiva de las consideradas clásicas (carbón, petróleo, gas natural, nuclear, hidráulica, etc.) como las energías propiamente conocidas como renovables y otras como las células de combustible, que funcionan con hidrógeno, prácticamente inagotable.

Energía renovable. Energía que se presenta en la naturaleza de modo continuo y prácticamente inagotable, p. ej. la solar, la eólica y casi todas las energías alternativas.

Estudio de impacto ambiental (EIA). Evaluación de las condiciones de un emplazamiento en el que se prevé realizar un proyecto, para analizar los posibles impactos y determinar las medidas compensatorias necesarias.

FTSE4Good. Índice, elaborado por FTSE (Financial Times Stock Exchange), del que forman parte aquellas compañías con mayor compromiso en el cumplimiento de la Responsabilidad corporativa.

Gas natural. Conjunto de hidrocarburos gaseosos, de origen natural, formados principalmente por metano en proporción superior al 70%. Por su gran poder calorífico y la casi total ausencia de contaminantes, está aumentando su empleo en la generación de energía eléctrica y en consumos domésticos urbanos.

Gases de efecto invernadero. Conjunto de gases de origen natural o antropogénico causantes del efecto invernadero. Se consideran seis gases: dióxido de carbono, metano, óxido nitroso, halofluorocarbonos, perfluorocarbonos y hexafluoruro de azufre.

Gasoducto. Conducción que permite el transporte, a alta presión y gran distancia, de un gas combustible. Puede estar conectado a redes internacionales y suministrar a una sola o varias comarcas.

GJ. Giga julio. Unidad de energía.

GJe. Giga julio eléctrico. Unidad de energía.

Global Reporting Initiative (GRI). Organización europea independiente, creada en 1997, cuyo objetivo es elaborar unas directrices de aplicación voluntaria para toda clase de entidades que informen sobre la dimensión económica, social y medioambiental de sus actividades, productos y servicios. Los criterios establecidos por esta prestigiosa asociación, a través de su guía anual, son reconocidos a nivel internacional.

GNL. Acrónimo de Gas Natural Licuado. Gas natural compuesto principalmente por metano y etano que, para facilitar su transporte, se pasa a fase líquida mediante el descenso de su temperatura.

Guía G4 de GRI. Cuarta generación de las guías para la elaboración de reportes de sustentabilidad propuestas por la Iniciativa de Reporte Global (GRI), lanzada en mayo de 2013.

ISO 14001. Norma internacional que especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión medioambiental y que permite a la organización contar con una mejor gestión de los impactos medioambientales de su actividad, cumplir con los requisitos legales y facilitar la consecución de objetivos medioambientales.

ISO 9001. Norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión medioambiental.

ISO 26000. Norma Internacional de Responsabilidad Social que proporciona orientaciones sobre principios de responsabilidad social, y el involucramiento con las partes interesadas, y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización.

kg. Kilogramo. Unidad de peso.

kWh. Kilovatio hora. Unidad de trabajo, o de energía, equivalente a la energía producida o consumida por una potencia de un kilovatio durante una hora.

MW. Megavatio. Unidad de potencia equivalente a un millón de vatios. La potencia de las grandes centrales eléctricas se expresa en dicha unidad.

MWh/año. Megavatio hora por año. Ratio de energía por unidad de tiempo.

NO_x. Óxido de Nitrógeno. Son óxidos formados y desprendidos en todo tipo de combustiones ordinarias a altas temperaturas. Procede de la oxidación del nitrógeno contenido en el aire y del contenido en el combustible. Tiene un efecto nocivo sobre el aparato respiratorio del hombre y sobre las plantas e interviene en el fenómeno de la "lluvia ácida".

Pacto Mundial de Naciones Unidas. Iniciativa de la ONU cuyo objetivo es fomentar la adopción de principios universales en los ámbitos de los derechos humanos, normas laborales y medio ambiente, que contribuyan a mejorar las condiciones laborales de los más desfavorecidos y proteger el medio ambiente.

Peak-shaving. Término inglés utilizado para referirse a las plantas de almacenamiento criogénico de gas que se utilizan para asegurar su provisión en los períodos críticos o para cubrir los picos de demanda.

Planta de licuación. Instalación en la que el gas natural, procedente de una planta de tratamiento, se somete a varias etapas de compresión-refrigeración hasta conseguir unas condiciones de presión y temperaturas tales que, al expansionarlo hasta la presión inicial, la temperatura correspondiente sea inferior a la del punto de equilibrio líquido vapor a esa presión.

Stakeholders. Este término engloba a todas aquellas terceras partes, ya sean personas físicas, jurídicas o colectivos que se ven afectados de forma directa o indirecta por las actividades de una empresa, sus productos o servicios (clientes, accionistas, empleados, proveedores, sociedad, entre otros).

t. Tonelada. Unidad de peso.

6.3 Índice de contenidos e indicadores GRI

Tabla de Indicadores GRI G4

Referencias:

CGS: Código de Gobierno Societario, disponible en la Memoria y Estados Financieros de Gas Natural BAN S.A. Para consultar el Código de Gobierno Societario ingresar a www.gasnaturalfenosa.com.ar, sección “Información para accionistas e inversores”.

Estados Financieros: Para consultar la Memoria y Estados Financieros ingresar a www.gasnaturalfenosa.com.ar, sección “Información para accionistas e inversores”.

Indicadores resaltados en naranja: corresponden a indicadores que dan cumplimiento a los 21 criterios de COP Avanzada, del Pacto Global de Naciones Unidas.

Indicadores en negrita: corresponden a indicadores reportados que exceden los requisitos para la opción Esencial de GRI G4.

Indicadores GRI Guía G4 – Contenidos Generales (General Standard Disclosures)

Cláusula ISO 26000

Contenidos Generales	Página/Respuesta	Verificación Externa (i)	Cláusula ISO 26000
Estrategia y Análisis			4.7, 6.2, 7.4.2
G4-1: Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	6-7		
G4-2: Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	6-9, 25-26, 29, 34-37, 40-41, 46-47, 57-60, 69-70, 79-80, 89-90, 105-106		
Perfil de la organización			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.8
G4-3. Nombre de la organización.	22		
G4-4: Marcas, productos y servicios más importantes.	22, 48		
G4-5: Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	La sede central de la empresa se encuentra en Barcelona, España. 21		
G4-6: Países en los que opera la organización.	21		
G4-7: Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	22		
G4-8: Mercados servidos.	22, 48, 51		
G4-9: Dimensiones de la organización.	22, 23, 32-33		
G4-10: Desglose de empleados de la organización.	71-72		
G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	73		
G4-12: Descripción de la cadena de suministro de la organización.	53-54		

⁽ⁱ⁾ El informe de revisión independiente se encuentra en la página 142 de este documento.

G4-13: Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	No hubo cambios significativos durante 2013 en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.
G4-14: Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	34-35, 59-60, 109-112
G4-15: Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	Iniciativa voluntaria: 16, 51 ,91
G4-16: Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	104
Aspectos materiales identificados y Cobertura	5.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
G4-17: Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.	En cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias vigentes, el Directorio presenta la Memoria, la Reseña Informativa, los Estados de Situación Financiera, de Resultados Integrales, de Cambios en el Patrimonio y de Flujo de Efectivo, Notas, Anexos e Informe de la Comisión Fiscalizadora correspondientes a Gas Natural BAN S.A. ⁽¹⁾ para el ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre de 2013. Este Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 abarca las operaciones de dicha empresa.
G4-18: Proceso de definición del contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto.	12-16
G4-19: Listado de Aspectos materiales.	15
G4-20: Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	15
G4-21: Cobertura de cada Aspecto material fuera de la organización.	15
G4-22: Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	En los casos en los cuales la reexpresión de la información afectó la comparabilidad interanual de las tablas presentadas a lo largo del Informe, se detalla su modificación en una nota al pie respectivamente: páginas 23, 86, 103.
G4-23: Cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	No se realizaron cambios significativos en el alcance y la cobertura de los aspectos, respecto a memorias anteriores, con excepción de la página 65.

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

Participación de los grupos de interés		5.3
G4-24: Listado de los grupos de interés vinculados a la organización	34-35 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.	
G4-25: Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	34-35, 46, 57, 59, 69, 79, 89, 105	
G4-26: Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	37-39, 42-43, 49-50, 52, 58, 78	
G4-27: Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria	37-38, 40-41, 49-50 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.	
Perfil del Reporte		7.5.3, 7.6.2
G4-28: Período objeto de la memoria	16	
G4-29: Fecha de la última memoria	Informe de Responsabilidad Corporativa 2012	
G4-30: Ciclo de presentación de memorias	Gas Natural Fenosa presenta anualmente su Informe de Responsabilidad Corporativa.	
G4-31: Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	16 Retiración de contratapa	
G4-32: Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.	El Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 de Gas Natural Fenosa alcanzó la opción esencial “de conformidad” con la Guía G4 de GRI. 121-140, 142-144	
G4-33: Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	142-144 Gas Natural Fenosa verifica externamente sus Informes de RC todos los años, aportando transparencia y objetividad a la información presentada. El Comité de Dirección es el responsable de aprobar servicio del proveedor de verificación externa. Tal como los últimos años, PwC es la firma externa que audita este Informe.	
Gobierno Corporativo		6.2, 7.4.3, 7.7.5
G4-34: Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	36-37, 106-107, CGS	
G4-35: Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.	36	
G4-36: Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	36	

G4-39: Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	El presidente del máximo órgano de gobierno fue también CEO de la organización, hasta el 1º de septiembre de 2013, fecha en que fue reemplazado por Alberto González Santos como Country Manager.
G4-40: Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, y criterio utilizado para la nominación y selección de los miembros del primero.	CGS
G4-41: Procesos para prevenir y gestionar posibles conflictos de intereses en el órgano superior de gobierno.	CGS
G4-43: Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno con relación a los temas económicos, ambientales y sociales.	36, CGS
G4-44: Procesos de evaluación del desempeño de órgano superior de gobierno con respecto a la gobernanza de los temas económicos, ambientales y sociales.	36, CGS
G4-47: Frecuencia de supervisión del órgano superior de gobierno sobre los impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.	36
G4-48: Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.	El Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 fue aprobado por el Comité de Reputación Corporativa. Además, el Presidente del Directorio y el Country Manager revisaron y aprobaron los temas materiales GRI identificados para este Informe.
Ética e Integridad	4.4, 6.6.3
G4-56: Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	34-35, 46, 57, 59, 69, 79, 89, 105, 108-109
G4-58: Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, y asuntos relacionados con la integridad organizacional.	108-109

**Indicadores
GRI Guía G4
– Contenidos
Específicos
(Specific Standard
Disclosures)**

**Cláusula
ISO 26000**

Aspecto Material	Enfoque de Gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa (i)	
DESEMPEÑO ECONÓMICO					
Desempeño Económico	Enfoque de gestión	12-16, 25-26			
	G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido.	23, 32,54, 91		X	6.8.1-6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9
	G4-EC2: Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	El gas natural es uno de los combustibles fósiles más limpios, por lo que su distribución no representa una actividad que contribuya significativamente al cambio climático. De acuerdo con el último Inventario de Gases Efecto Invernadero (GEI) de la Argentina (2da Comunicación Nacional de la República Argentina a la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático, año 2000), las emisiones de GEI del sector energía suman el 55% respecto del total del país. Dentro del sector energía, las emisiones provenientes de la Distribución y el Transporte de Gas Natural representa el 3% del total del sector. 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 2013 Gas Natural Fenosa realizó acciones en pos de disminuir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero que genera su actividad, descritas en la página 62.			6.5.5
	G4-EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	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. Actualmente, se suscribió una póliza para el Presidente, Country Manager y el Director de Recursos Humanos.			6.8.7
	G4-EC4: Ayudas económicas recibidas otorgadas por entes del gobierno.	En 2013 no se recibieron ningún tipo de ayudas financieras de gobiernos.			
Reservas	Enfoque de Gestión	12-16, 27-28			
	G4-OG1: Volumen y características de las reservas probadas estimadas y producción.	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables.	Actualmente no existen actividades o proyectos significativos relacionados con reservas de gas.	X	

⁽ⁱ⁾ El informe de revisión independiente se encuentra en la página 142 de este documento.

DESEMPEÑO AMBIENTAL

6.5.1-6.5.2

Energía	Enfoque de gestión	12-16, 59, 62-64		
	G4-EN3: Consumo energético interno.	64 La diferencia que se observa en los consumos de energía eléctrica referida a los centros de trabajo de Gas Natural Fenosa respecto del año anterior, se debe fundamentalmente a la falta de medidor independiente del nuevo Centro de Gas San Justo; hecho que imposibilitó establecer todos los consumos mensuales para dicho establecimiento. El mismo, actualmente se encuentra en trámite. El incremento en el consumo de gas natural de los Centros de Trabajo estuvo dado fundamentalmente por las condiciones climáticas más desfavorables, asociadas al diferencial térmico registrado respecto de las temperaturas medias mensuales entre ambos períodos anuales. En lo relacionado al Proceso, los decrementos evidenciados para el anual 2013 se encuentran fundados en la menor cantidad de días de operación de la planta (Año 2012: 268 días y Año 2013: 209 días), para las etapas de licuación y vaporización.	X	6.5.4
	G4-OG2: Valor total del gasto en Investigación y Desarrollo de energías renovables	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables.		Este indicador no aplica a la naturaleza del negocio de la compañía. No hubo en el período 2013 gastos en Investigación y Desarrollo de energías renovables.
	G4-OG3: Cantidad total de energía renovable generada por fuentes	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables.		Este indicador no aplica a la naturaleza del negocio de la compañía. Actualmente en la Argentina, Gas Natural Fenosa no dispone de tecnología que permita la generación de energías renovables.

	G4-EN6: Reducción del consumo energético.	64		6.5.4, 6.5.5
	G4-EN7: Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	64		6.5.4, 6.5.5
Agua	Enfoque de gestión	12-16, 59, 65		
	G4-EN8: Captación total de agua según la fuente	65	X	6.5.4
	G4-EN9: Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Los centros de trabajo de Gas Natural Fenosa se proveen de la red de abastecimiento urbana y vierten a la red de alcantarillado público, exceptuando las instalaciones administrativas de la Planta PeakShaving (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.		6.5.4
	G4-EN10: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	65		6.5.4

Biodiversidad	Enfoque de gestión	12-16, 59, 68			
	G4-EN11: Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables	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).	X	6.5.6
	G4-EN12: Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas derivados de las actividades, productos y los servicios.	Si bien 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), lleva a cabo diversas acciones para proteger la biodiversidad de áreas, nombradas en la página 68.			6.5.6
	G4-EN13: Hábitats protegidos o restaurados.	Si bien 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), lleva a cabo diversas acciones para proteger la biodiversidad de áreas, nombradas en la página 68.			6.5.6

	G4-EN14: Número de especies incluidas en la lista roja de la uicn y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables.	Ningún hábitat con especies incluidas en dichas listas se encuentra dentro de las áreas afectadas por las operaciones de la compañía.	6.5.6	
	G4-OG4: Número y porcentaje del total de sitios en operaciones significativos en los cuales se han evaluado y monitoreado los riesgos para la biodiversidad.	60, 68			
Emisiones	Enfoque de gestión	12-16, 59, 62			
	G4-EN15: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	63	X	6.5.5	
	G4-EN17: Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	62		6.5.5	
	G4-EN19: Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	62		6.5.5	
	G4-EN20: Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	Los equipos de refrigeración individual 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.			6.5.3, 6.5.5
	G4-EN21: NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas.	63			6.5.3
Efluentes y residuos	Enfoque de gestión	12-16, 59, 65, 66			
	G4-EN22: Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	65		6.5.3, 6.5.4	

G4-EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	66 Método de eliminación de residuos: la organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa. Algunos residuos como el papel, tapitas plásticas y baterías de automóviles se reciclan por iniciativas de Gas Natural Fenosa; otros, como los aceites y los RAEE, provienen de exigencias legales que establecen las Autoridades Regulatorias Ambientales. La Autoridad Ambiental competente entre otros aspectos, habilita los tratamientos que pueden realizar los operadores de residuos industriales. Gas Natural Fenosa contrata los operadores de residuos industriales de acuerdo a las corrientes de residuos que este genera y a las habilitaciones de tratamiento que posean los operadores.	X	6.5.3
G4-EN24: Número y volumen totales de los derrames significativos.	No se registraron derrames accidentales significativos, tomando como significativo aquellos escapes accidentales de sustancias peligrosas que puedan afectar la salud humana, la tierra, la vegetación y los cuerpos de agua superficial y subterránea.		6.5.3
G4-EN25: Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos i, ii, iii y viii del convenio de basilea2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	66		6.5.3
G4-EN26: Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	Ninguno de los procesos ni de las actividades realizadas por Gas Natural Fenosa afecta significativamente las fuentes de agua protegidas o consideradas como reservas. La compañía prioriza la utilización de cuerpos de agua que no representen riesgo para los ecosistemas o hábitats cercanos. En ocasiones, en el ámbito internacional la captación de agua se realiza en sistemas considerados como reservas, pero siempre desde el respeto a los límites establecidos por organismos competentes, y sin poner en riesgo su riqueza en biodiversidad. Además, el agua que consumen las dependencias y procesos de Gas Natural Fenosa provienen del sistema de red de distribución pública, salvo para la Planta PeakShaving que por inexistencia de ese servicio se ve obligada a captar el agua subterránea a través de pozos semisurgentes.		6.5.3, 6.5.4, 6.5.6

G4-OG5: Volumen y disposición de agua de formación o generada.	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables	Debido a la actividad de Gas Natural Fenosa, este indicador no aplica ya que no realizamos actividades de producción de hidrocarburos.		
G4-OG6: Volumen de hidrocarburo quemado y ventilado.	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables	Debido a la actividad de Gas Natural Fenosa, este indicador no aplica ya que no realizamos actividades de producción de hidrocarburos.		
G4-OG7: Cantidad de residuos de perforación (lodos y restos derivados de la perforación).	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables	Debido a la actividad de Gas Natural Fenosa, este indicador no aplica ya que no realizamos actividades de producción de hidrocarburos.		
Productos y servicios	Enfoque de gestión	12-16, 59, 62-67	X	6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.7.5
	G4-EN27: Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	62, 66		
	G4-EN28: Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se regeneran al final de su vida útil, por categorías de productos.	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables.	La actividad comercial de Gas Natural Fenosa no incluye productos manufacturados.	6.5.3, 6.5.4, 6.7.5

	G4-OG8: Contenido de benceno, plomo y azufre en los combustibles.	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables.	Debido a la actividad de Gas Natural Fenosa, este indicador no aplica ya que no realizamos actividades de producción de hidrocarburos.
Cumplimiento normativo	Enfoque de gestión	12-16, 59, 113	
	G4-EN29: Valor monetario de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	113	X 4.6
Transporte	Enfoque de gestión	12-16, 59, 67	
	G4-EN30: Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	62, 67	X 6.5.4, 6.6.6
Evaluación Ambiental de Proveedores	Enfoque de gestión	12-16, 59, 53-56	

<p>G4-EN32: Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios ambientales</p>	<p>No se puede acceder a la información en ese momento.</p>	<p>En 2013 no se realizaron evaluaciones a proveedores en función de criterios ambientales. Actualmente, se está desarrollando una metodología para tener en cuenta estos aspectos en la evaluación de los mismos.</p>	<p>X</p>	<p>6.3.5, 6.6.6, 7.3.1</p>
		<p>No obstante, en las especificaciones de productos de compra global, ya existe un apartado donde se indica que durante el proceso de fabricación de productos, deberán tenerse en cuenta requisitos de respeto al ambiente y de sustentabilidad. También en lo que hace a evaluación de proveedores de servicios se piden evidencias de tratamiento y disposición de los residuos generados.</p>		

	G4-EN33: Impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	No se puede acceder a la información en ese momento.	En 2013 no se realizaron evaluaciones de impacto ambiental en proveedores. Está previsto iniciar esas evaluaciones a partir del año 2014, y así poder identificar impactos ambientales negativos y potenciales en la cadena de suministro.	6.3.5, 6.6.6, 7.3.1
Mecanismos de reclamos sobre impactos ambientales	Enfoque de gestión	12-16, 60		
	G4-EN34: Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Se recibieron dos reclamaciones de temática ambiental en el período anual 2013, resolviéndose durante el año. No hubo ningún reclamo sobre impactos ambientales recibido antes del período objeto de la memoria y resuelto en dicho período.	X	6.3.6
DESEMPEÑO SOCIAL: PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE				6.4.1-6.4.2
Empleo	Enfoque de gestión	12-16, 69-70, 71-72		
	G4-LA1: Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	71, 74	X	6.4.3
	G4-LA2: Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	73		6.4.4, 6.8.7

	G4-LA3: Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	Cantidad de licencias otorgadas por maternidad: 8 Cantidad de licencias otorgadas por paternidad: 7 Índice de reincorporación al trabajo por licencia por maternidad: 87,5% Índice de reincorporación al trabajo por licencia por paternidad: 100%		6.4.4
Relaciones Empresa/ Trabajadores	Enfoque de gestión	12-16, 69, 71-72		
	G4-LA4: Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	Los períodos mínimos de preaviso son los contemplados por la Ley. Para los cambios por rotación los períodos se determinan para cada caso individualmente.	X	6.4.3, 6.4.5
Salud y Seguridad Ocupacional	Enfoque de gestión	12-16, 79-81		
	G4-LA5: 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 seguridad y salud en el trabajo.	86		6.4.6
	G4-LA6: Tipo y tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.	85	X	6.4.6, 6.8.8
	G4-LA7: Trabajadores con alta incidencia o riesgo de contraer enfermedades relacionadas con su ocupación.	Los trabajadores con incidencia o riesgo a presentar enfermedades profesionales son todos los listados por Prevención para ser estudiados por Salud en base al grado de exposición a agentes de riesgo de acuerdo con la legislación vigente.		6.4.6, 6.8.8
	G4-LA8: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	86		6.4.6
Formación y Educación	Enfoque de gestión	12-16, 75-76		
	G4-LA9: Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	77-78		6.4.7

	G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	76-77			6.4.7, 6.8.5
	G4-LA11: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.	76		X	6.4.7
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Enfoque de gestión	12-16, 69-72			
	G4-LA12: Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	71-72, 108 Desglose de miembros del Comité de Dirección por grupo de edad: menor a 55 años:58%; y entre 55 y 60 años: 42%.		X	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3
Igualdad de remuneración entre mujeres y hombres	Enfoque de gestión	12-16, 73			
	G4-LA13: Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicación de operaciones significativas.	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, bajo mismas categorías profesionales. 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 lugares significativos de las operaciones.		X	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4
Evaluación de Proveedores sobre Prácticas Laborales	Enfoque de gestión	12-16, 53-56			
	G4-LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios de prácticas laborales.	No se puede acceder a la información en ese momento.	En 2013 no se realizaron evaluaciones a proveedores en función de criterios de prácticas laborales. Actualmente, se está desarrollando una metodología para tener en cuenta estos aspectos en la evaluación de los mismos.	X	6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 73.1

	G4-LA15: Impactos negativos significativos reales y potenciales sobre prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	No se puede acceder a la información en ese momento.	Está previsto iniciar esas evaluaciones a partir del año 2014, y así poder identificar impactos negativos y potenciales sobre prácticas laborales en la cadena de suministro.	6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1
DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS				4.8, 6.3.1-6.3.2
No discriminación	Enfoque de gestión	12-16, 113		
	G4-HR3: Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	113	X	6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3
Prácticas de Seguridad	Enfoque de gestión	12-16, 56		
	G4-HR7: Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en aspectos de derechos humanos.	56	X	6.3.4, 6.3.5, 6.6.6
Evaluación de Proveedores sobre Derechos Humanos	Enfoque de gestión	12-16, 53-56		
	G4-HR10: Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios de derechos humanos.	No se puede acceder a la información en ese momento.	En 2013 no se realizaron evaluaciones a proveedores en función de criterios de derechos humanos. Actualmente, se está desarrollando una metodología para tener en cuenta estos aspectos en la evaluación de los mismos.	X 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.6.6

G4-HR11: Impactos negativos significativos reales y potenciales sobre derechos humanos en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	No se puede acceder a la información en ese momento.	Está previsto iniciar esas evaluaciones a partir del año 2014, y así poder identificar impactos negativos y potenciales sobre derechos humanos en la cadena de suministro.	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.6.6
---	--	--	----------------------------

DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD

Comunidades Locales	Enfoque de gestión	12-16, 59, 68, 89-91		
	G4-SO1: Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	92-96	X	6.3.9, 6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.8
	G4-SO2: Operaciones con importantes impactos negativos significativos potenciales o reales sobre las comunidades locales.	68		6.3.9, 6.5.3, 6.8
	OG10: Número y descripción de litigios significativos con las comunidades locales y pueblos indígenas.	Durante el período no hubo litigios significativos con las comunidades locales y pueblos indígenas.		
	OG11: Emplazamientos que han sido desmantelados y que están en vías de desmantelamiento.	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 1.830 metros de cañería H°F° de baja presión y 271 acometidas asociadas a la red existente. En el área en cuestión se instalaron 6.482,10 metros de cañería de PE de media presión y 271 acometidas en PE. Por otra parte, se realizó la desafectación de 414 metros de cañería de media presión y 9.814 acometidas que fueron renovadas con cañería de polietileno producto de la existencia de fugas.		
Anti-corrupción	Enfoque de gestión	12-16, 105-106, 108-109, 112-113		

	G4-SO3: Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	112-113		6.6.1-6.6.2, 6.6.3
	G4-SO5: Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Durante 2013 no se tuvo conocimiento de incidentes de corrupción.	X	6.6.1-6.6.2, 6.6.3
Cumplimiento normativo	Enfoque de gestión	12-16, 113		
	G4-SO8: Valor monetario de multas y sanciones no monetarias por el incumplimiento de leyes y regulaciones.	113	X	4.6
Mecanismos de Reclamos sobre impactos en la sociedad	Enfoque de gestión	12-16, 89		
	G4-SO11: Número de reclamaciones sobre impactos en la sociedad presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.	Gas Natural Fenosa dispone de varios canales de comunicación y diálogo con sus grupos de interés, detallados en el indicador G4.26, a partir de los cuales puede recibir reclamaciones sobre impactos sociales. Durante este período, no se recibió este tipo de reclamaciones de ninguno de nuestros grupos de interés.	X	6.3.6, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2
Reasentamientos involuntarios	Enfoque de gestión	12-16, 89		
	G4-OG12: Enumere, cuantifique y describa los casos de reasentamiento involuntario necesarios para la actividad de la empresa.	Durante el período no hubo casos de reasentamiento involuntario necesarios para la actividad de la empresa.	X	
Integridad de los activos y seguridad de los procesos	Enfoque de gestión	12-16, 79-80		
	G4-OG13: Número de siniestros en materia de seguridad de los procesos y percances, por tipo de actividad.	La cantidad total de accidentes con baja de empleados durante 2013 fue 8. Se reportaron 19 casi accidentes.	X	

**DESEMPEÑO
SOCIAL:
RESPONSABILIDAD
DEL PRODUCTO**

Salud y Seguridad del Clientes	Enfoque de gestión	12-16, 46-47, 79-80		
	G4-PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables	El Gas Natural y la electricidad, productos vendidos por Gas Natural Fenosa, no está sujetos a procedimientos de evaluación de fases del ciclo de vida.	6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8
	G4-PR2: Número 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.	113	X	4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8
Privacidad del Cliente	Enfoque de gestión	12-16, 113		
	G4-PR8: Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	113	X	6.7.1-6.7.2, 6.7.7
Cumplimiento normativo	Enfoque de gestión	12-16, 113		
	G4-PR9: Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	113	X	4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.6
Sustituto de combustibles fósiles	Enfoque de gestión	12-16, 59-60		
	G4-OG14: Volumen de los biocombustibles producidos y comprados que alcancen criterios de sustentabilidad	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables.	Debido a la actividad de la compañía, este indicador no aplica ya que no realizamos actividades relacionadas con combustibles.	X

6.4 Cumplimiento con el Pacto Global de Naciones Unidas

Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas		Secciones del Informe de RC
Categorías	Principios	
Derechos Humanos	Principio 1 - Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	4.2, 4.3.2, 5.4, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 5.7.2, 5.7.3
	Principio 2 - Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	4.2, 4.3.2, 5.7.2, 5.7.3
Trabajo	Principio 3 - Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	4.2, 4.3.2, 5.4, 5.4.2
	Principio 4 - Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	4.2, 4.3.2, 5.1.4, 5.4, 5.4.1, 5.7.3
	Principio 5 - Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	4.2, 4.3.2, 5.1.4, 5.7.3
	Principio 6 - Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	4.2, 4.3.2, 5.4, 5.4.1, 5.4.4
Medio Ambiente	Principio 7 - Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.2, 4.3.2, 5.3, 5.3.1, 5.3.2, 5.3.3, 5.3.4, 5.3.5
Anti-corrupción	Principio 8 - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	4.2, 4.3.2, 5.3, 5.3.1, 5.3.3, 5.3.5
	Principio 9 - Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	4.2, 4.3.2, 5.3, 5.3.3, 5.3.5
Anti-corrupción	Principio 10 - Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	4.2, 4.3.2, 4.3.3, 5.7, 5.7.2, 5.7.5

6.5 Informe de revisión 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 2013. 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 G4 (en adelante "GRI G4") para una opción de conformidad esencial.

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 G4 y los indicados en el Anexo adjunto;
- realizar la medición del desempeño basados en la guía GRI G4;
- 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 (FACPCE) 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 testeado 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 G4;
- 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 G4.

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.

Conclusión

Sobre la base del trabajo descrito en el presente informe, 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 2013, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos GRI G4 y con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 26 de junio de 2014

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

(Socio)

C.P.C.E.C.A.B.A.T.º Fº18
Jorge C. Bacher
Contador Público (UBA)
C.P.C.E.C.A.B.A.T.º87 Fº233

Price Waterhouse & Co. Asesores de Empresas S.R.L., Bouchard 557, piso 8º, C1106ABG - 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	Detalle indicador	Criterios adicionales a la Guía GRI G-4 definidos por Gas Natural Fenosa
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	
EN3	Consumo energético interno.	
EN8	Captación total de agua por fuente.	
EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	
EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	
EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	
EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	
EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	Se ha tomado como criterio del concepto "multas y sanciones significativas" las impuestas por resolución firme por montos superiores a 50.000 pesos. Se entiende por "incidentes fruto de incumplimiento" aquellos que hayan sido objeto de expedientes administrativos cuya resolución hubiera quedado firme durante el año 2013. Se entiende que la resolución dictada en un expediente administrativo ha quedado firme cuando a su respecto no caben recursos para revisarla, sea en la instancia administrativa o en la judicial.
EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	El alcance incluye los impactos de la flota automotor propia y los viajes de negocios en avión.
EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	
EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	
LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.	
LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	
LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	El alcance incluye los empleados de Gas Natural Ban S.A. y contratistas.
LA11	Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional.	
LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Se entiende por "Alta dirección" al Comité de Dirección.
LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	Se consideran "operaciones significativas" todas las operaciones de Gas Natural Ban Argentina.
LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	
HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	
HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	

ANEXO – Indicadores objeto de la revisión

Indicador	Detalle indicador	Criterios adicionales a la Guía GRI G4 definidos por Gas Natural Fenosa
HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	
SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación en la comunidad local.	Se contemplan los programas de desarrollo de las comunidades locales llevados a cabo por Gas Natural Ban S.A.
SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	
SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	Se ha tomado como criterio del concepto "multas y sanciones significativas" las impuestas por resolución firme por montos superiores a 50.000 pesos. Se entiende por "incidentes fruto de incumplimiento" aquellos que hayan sido objeto de expedientes administrativos cuya resolución hubiera quedado firme durante el año 2013. Se entiende que la resolución dictada en un expediente administrativo ha quedado firme cuando a su respecto no caben recursos para revisarla, sea en la instancia administrativa o en la judicial.
SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	
PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosado en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Se ha tomado como criterio del concepto "multas y sanciones significativas" las impuestas por resolución firme por montos superiores a 50.000 pesos. Se entiende por "incidentes fruto de incumplimiento" aquellos que hayan sido objeto de expedientes administrativos cuya resolución hubiera quedado firme durante el año 2013. Se entiende que la resolución dictada en un expediente administrativo ha quedado firme cuando a su respecto no caben recursos para revisarla, sea en la instancia administrativa o en la judicial.
PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de los clientes.	Se ha tomado como criterio del concepto "multas y sanciones significativas" las impuestas por resolución firme por montos superiores a 50.000 pesos. Se entiende por "incidentes fruto de incumplimiento" aquellos que hayan sido objeto de expedientes administrativos cuya resolución hubiera quedado firme durante el año 2013. Se entiende que la resolución dictada en un expediente administrativo ha quedado firme cuando a su respecto no caben recursos para revisarla, sea en la instancia administrativa o en la judicial.
PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	Se ha tomado como criterio del concepto "multas y sanciones significativas" las impuestas por resolución firme por montos superiores a 50.000 pesos. Se entiende por "incidentes fruto de incumplimiento" aquellos que hayan sido objeto de expedientes administrativos cuya resolución hubiera quedado firme durante el año 2013. Se entiende que la resolución dictada en un expediente administrativo ha quedado firme cuando a su respecto no caben recursos para revisarla, sea en la instancia administrativa o en la judicial.
OG1	Volumen y características de las reservas probadas estimadas y producción.	
OG12	Enumere, cuantifique y describa los casos de reasentamiento involuntario necesarios para la actividad de la empresa.	
OG13	Número de siniestros en materia de seguridad de los procesos y percances, por tipo de actividad.	
OG14	Volumen de los biocombustibles producidos y comprados que alcancen criterios de sustentabilidad.	Debido a la actividad de la Compañía, este indicador no aplica.

Edición

Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales
de Gas Natural Fenosa

www.gasnaturalfenosa.com.ar

Facilitadores externos

ReporteSocial

www.reportesocial.com



www.jardinba.com
jardin@jardinba.com

Tu opinión sobre nuestro Reporte de Sustentabilidad 2013 nos ayuda a seguir creciendo en nuestra rendición de cuentas.

Agradecemos que te hayas tomado el tiempo para leer nuestro informe.

Te invitamos a que nos escribas a: **comunicacion-rri@gasnatural.com** y nos cuentes tus sugerencias y expectativas sobre este documento.

Ingresando en nuestro sitio web: **www.gasnaturalfenosa.com.ar** encontrarás más información sobre la compañía y nuestras prácticas orientadas a la sustentabilidad. También podrás leer y descargar las ediciones publicadas en años anteriores del Reporte de Sustentabilidad.

El papel utilizado para la impresión del presente Reporte posee certificación de Cadena de Custodia FSC (Forest Setardship Council), la cual certifica a través de la trazabilidad que la madera utilizada en el proceso productivo procede de bosques gestionados de acuerdo a criterios de sostenibilidad, garantizando la conservación de los bosques y la mejora de las condiciones sociales de los trabajadores forestales y de las poblaciones locales.





 www.facebook.com/gasnaturalfenosaargentina

 @GNF_ar

www.gasnaturalfenosa.com.ar