

2010

Informe de
Responsabilidad
Corporativa

gasNatural
fenosa



Reconocimientos 2010

Empresa de servicios públicos con mejor reputación

Gas Natural Fenosa calificó como la mejor empresa de servicios públicos de la Argentina según el prestigioso ranking de MERCO (Monitor Empresario de Reputación Corporativa), en su primera edición en nuestro país.

Entre las 5 memorias de sustentabilidad más eficaces del mundo por GRI

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 recibió el Premio Reader's Choice Awards de Global Reporting Initiative (GRI), al ser considerado una de las 5 memorias de sustentabilidad "más eficaces" del mundo. Para este galardón, nuestra memoria compitió con más de 2.000 reportes de este tipo de 60 países.

Por tercer año consecutivo en ranking de AmCham

La Cámara de Comercio de los Estados Unidos en la Argentina (AmCham) ubicó por tercer año consecutivo a Gas Natural Fenosa entre las 10 primeras empresas del país en demostrar una gestión orientada a la sustentabilidad.

El Informe de Responsabilidad Corporativa entre los primeros de ComunicaRSE

ComunicaRSE, uno de los medios de RSE más importantes de nuestro país, presentó una investigación sobre reportes de sustentabilidad que incluye el ranking con la opinión de ejecutivos líderes sobre cuáles son los mejores del país. Nuestro reporte finalizó entre los 4 primeros de la Argentina.



2010

Informe de Responsabilidad Corporativa

Carta del Presidente	3
Diálogo con la Directora de Relaciones Externas	5
1 El mundo de Gas Natural Fenosa	6
1.1 Perfil de la organización	7
1.2 Contexto general de la industria	9
1.3 Misión, Visión y Valores	10
1.4 Contribución de Gas Natural Fenosa al desarrollo	11
2 La Responsabilidad Corporativa en Gas Natural Fenosa	12
2.1 Política de Responsabilidad Corporativa	13
2.2 Gobierno de Responsabilidad Corporativa	15
2.3 Diálogo con los grupos de interés	18
2.4 Análisis de materialidad: definición de contenidos relevantes	19
3 Compromisos de Responsabilidad Corporativa	22
3.1 Orientación al cliente	23
3.2 Compromiso con los resultados	32
3.3 Medio ambiente	34
3.4 Interés por las personas	40
3.5 Seguridad y salud	46
3.6 Responsabilidad social	49
3.7 Integridad	56
4 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial de Naciones Unidas	60
5 Informe de Verificación Externa	66
6 Opinión de los lectores	70

Carta del Presidente



En los últimos años, hemos visto cómo las empresas líderes se han enfocado hacia un cambio organizacional orientado en la sustentabilidad. En Gas Natural Fenosa dimos un primer paso en la rendición de cuentas hace ya siete años, cuando publicamos nuestro primer Informe de Responsabilidad Corporativa. Hoy presento nuestro séptimo Informe de RC, en el cual damos a conocer nuestro desempeño económico, social y ambiental del período 2010.

Seguimos trabajando bajo la Guía G3 de los lineamientos de la *Global Reporting Initiative*, el marco más aceptado a nivel mundial en la elaboración de este tipo de memorias, asumiendo el gran desafío de aplicar y consolidar el máximo nivel, A+, por segundo año consecutivo. Asimismo, damos cuenta de nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

2010 fue un período de consolidación financiera, en el que finalizamos la fusión por absorción de Unión Fenosa, convirtiéndonos en la mayor compañía integrada en gas y electricidad de España y Latinoamérica, y en uno de los mayores operadores de gas natural licuado (GNL). Continuamos impulsando un perfil de negocio único, con nuevos clientes e incrementando la extensión de nuestras redes de distribución. Además, presentamos el Plan Estratégico correspondiente al período 2010-2014, definiendo una estrategia articulada en torno al fortalecimiento del balance, la optimización y el crecimiento, que busca contribuir a satisfacer, de un modo eficiente, sostenible y seguro las necesidades de energía de aquellas sociedades en las que operamos.

A partir del sólido compromiso asumido con nuestros clientes, durante 2010 continuamos ofreciendo una gama de productos y servicios adaptada a sus necesidades. Desarrollamos acciones para facilitar el acceso al suministro de gas en distintos partidos de nuestra zona de operaciones: implementamos alternativas de financiación para la instalación interna de gas natural, finalizamos la construcción de 35.000 metros de red en el marco del Plan Federal de Viviendas por el cual 700 nuevos clientes fueron incorporados, y continuamos con el programa de gasificación de barrios de menores recursos, Cuartel V – II, en el partido de Moreno.

Con el objetivo de brindar un servicio de excelencia a los clientes, a lo largo del año reforzamos el trabajo con nuestros proveedores, evaluándolos en el cumplimiento de aspectos de calidad, seguridad y medioambiente; y organizamos el segundo Programa de Capacitación a proveedores con el objetivo de mejorar la calidad de operaciones de las empresas de nuestra cadena de valor. Paralelamente, seguimos adoptando medidas para compatibilizar el desarrollo energético con la protección del medio ambiente.

Quisiera agradecer a los verdaderos responsables de nuestro éxito: los colaboradores de Gas Natural Fenosa, y hacer una mención especial a los miembros del “Grupo Multifunción” que tan arduamente trabajan año a año en el proceso de gestión de nuestro Informe de RC. El aporte de cada uno de ellos hace posible que hoy seamos una empresa reconocida por nuestro compromiso con el desarrollo sustentable. Durante 2010 continuamos apostando a su crecimiento, a través de programas de formación y Planes de Desarrollo Individual; y llevamos a cabo la encuesta de clima organizacional para conocer sus principales inquietudes y expectativas.

El mundo actual se enfrenta a una serie de desafíos que requerirá a los líderes corporativos profundizar la innovación en la forma de gestionar los negocios. En Gas Natural Fenosa, estamos asumiendo estos retos convirtiéndolos en nuevas posibilidades de mejora y crecimiento, y avanzando en la gestión ética de nuestro negocio.

Como siempre, los invito entonces a recorrer las páginas de este nuevo Informe de RC, y a enviarnos sus opiniones y recomendaciones para continuar mejorando nuestra rendición de cuentas a todos los grupos de interés.



Horacio Cristiani
Presidente

Carta de la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales



Siete años de continua rendición de cuentas a nuestros grupos de interés reflejan el largo camino recorrido en este nuevo Informe de Responsabilidad Corporativa 2010. Este es un ejercicio que sigue siendo para nosotros una herramienta que nos permite plasmar los avances y detectar oportunidades de mejora en nuestro desempeño económico, social y ambiental.

A lo largo del año continuamos utilizando al diálogo como una herramienta clave para comprender las expectativas de nuestros grupos de interés e incorporarlas en los procesos de toma de decisiones de la compañía. En este marco, relanzamos nuestro *Newsletter de Responsabilidad Corporativa*, compartiéndolo por primera vez en forma externa con nuestros grupos de interés.

Asimismo, volvimos a realizar una reunión de consulta con clientes, proveedores y organizaciones de la sociedad civil, para conocer sus opiniones sobre nuestros Informes de RC y sus expectativas a la hora de relacionarse con la empresa.

Otro hito importante en la gestión responsable del negocio fue el lanzamiento de la nueva Política de RC, a partir de los cambios producidos en el grupo tras la fusión con Unión Fenosa y las nuevas exigencias derivadas de las características del negocio eléctrico. Esta política nos permite establecer lineamientos para incorporar la sostenibilidad en el negocio e identificar a cada uno de nuestros *stakeholders*.

Por su parte, el Comité de Reputación Corporativa, conformado por todos los miembros del Comité de Dirección de Gas Natural Fenosa, se reunió periódicamente para implementar de manera transversal esta estrategia en todas las áreas de la compañía. A su vez, a través del "Grupo Multifunción" relevamos en forma sistematizada los indicadores propuestos por la Guía G3 de GRI (*Global Reporting Initiative*) consolidando el nivel de aplicación A+ de la guía. Este grupo fue capacitado para promover iniciativas de gestión responsable en cada una de sus áreas.

Año a año nos enfrentamos con el enorme desafío de profundizar y mejorar lo que hemos hecho en estos siete años. Mejorar nuestro triple desempeño, cumplir con los compromisos asumidos y seguir escuchando a nuestros grupos de interés, incorporando estos aprendizajes a la gestión de sustentabilidad.

Esperamos así que este esfuerzo se vea reflejado en el nuevo Informe. Que siga siendo una herramienta de doble vía de comunicación con todos nuestros públicos, recibiendo sugerencias y opiniones que nos lleven a intensificar esfuerzos para obtener resultados en beneficio de todos.



Bettina Llapur
Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales



El mundo de Gas Natural Fenosa

- 1.1 Perfil de la organización
- 1.2 Contexto general de la industria
- 1.3 Misión, visión y valores
- 1.4 Contribución de Gas Natural Fenosa al desarrollo



1.1. Perfil de la organización

1.1.1. Quiénes somos

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

Somos la segunda distribuidora en el país por cantidad de clientes, con una participación del 17% sobre el total de ventas del mercado residencial y comercial, prestando servicio a más de 7,6 millones de personas ubicadas aproximadamente en unos 15.000 km² en 30 partidos de la Provincia de Buenos Aires.

Nuestro accionista mayoritario es Gas Natural SDG, S.A., compañía multinacional líder en el sector del gas y la electricidad. Presente en 25 países, cuenta con más de 20 millones de clientes y alrededor de 17 GW de potencia instalada. 2010 fue el primer ejercicio tras el proceso de integración del Grupo Gas Natural y Unión Fenosa, que culminó a mediados de 2009, convirtiendo a la compañía en un operador integrado de gas y electricidad.

La estructura accionaria de Gas Natural BAN no presentó variaciones con respecto al año anterior. La Sociedad es controlada por Invergas S.A. con una participación del 51% y por Gas Natural SGD Argentina S.A. con una participación del 19%, las cuales a su vez son controladas, con una participación del 72%, por Gas Natural Fenosa de España. Del 30% restante, el 26,6% corresponde a la Administración Nacional de la Seguridad Social ("ANSES") por la absorción de las participaciones accionarias de las Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones, y el 3,4% a inversores privados.

Fusión

Durante 2010 se consolidó la fusión por absorción entre el Grupo Gas Natural, la mayor compañía integrada en gas y electricidad en España y Latinoamérica, y Unión Fenosa, tercera compañía eléctrica del mercado español.

Así, Gas Natural Fenosa se convierte en una de las compañías multinacionales líderes en el sector del gas y la electricidad, presente en más de 25 países y con más de 20 millones de clientes y alrededor de 17GW de potencia instalada.

Tras el proceso de adquisición, en 2010 culminó el objetivo de integrar los negocios de gas y electricidad en una compañía que opera en toda la cadena de valor del gas, participando en proyectos de exploración, producción, licuefacción y transporte; y en el sector eléctrico, generando y vendiendo este recurso gracias a la producción de sus centrales térmicas e instalaciones renovables.

1.1.2. Principales magnitudes²

	2010	2009
Personal		
Cantidad de empleados	532	541
Inversión en personal (millones de pesos)	81,7	69,34
Clientes		
Clientes	1.458.179	1.425.568
Variación anual neta	32.611	32.167
Incremento neto acumulado desde el inicio de las operaciones	546.168	513.557
Explotación		
Venta de gas (millones de m ³)	1.899,8	1.842,2
Venta de transporte (millones de m ³)	4.880,9	4.203,4
Total ventas (millones de m ³)	6.780,7	6.045,6
Extensión total de la red (miles de km)	23,0	22,7
Operaciones realizadas desde la toma de posesión		
Nuevas cañerías (km)	7.770	7.501
Renovación de cañerías (km)	499	494
Capacidad promedio de transporte contratada en firme (millones de m ³ /día)	14,1	14,1
Financiero		
Ingresos por ventas y servicios (millones de pesos)	772,2	729,03
Ganancia del ejercicio (millones de pesos)	28,6	20,9
Inversión en bienes de uso (millones de pesos)	72,9	65,5
Inversión en bienes de uso acumulada desde el inicio de las operaciones (millones de dólares)	485,7	467,5(i)
Solvencia (patrimonio neto/pasivo total)	1,2468	1,7823(ii)
Total pasivo (pesos)	582.295.428	483.121.660(ii)
Patrimonio neto (pesos)	726.002.797	861.081.127
Monto total de impuestos a cargo de Gas Natural Fenosa (en pesos)(ii)		
Impuestos pagados en moneda local	207.816.282	203.168.334(iii)
Impuestos a cuenta y cargos de tercero (iv)	185.352.517	165.342.389
Impuestos a cargo de Gas Natural Fenosa especificados por tipo		
TSH (Tasa de Seguridad e Higiene) (v)	745.285	723.215
Ingresos Brutos	28.020.202	23.599.088
Impuesto Ganancia Mínima Presunta/ Impuesto a las ganancias	17.158.495	11.646.544
Pagos RAFA - IG	748.218	707.142
IVA Serv. Exterior	31.364	1.149.956

1 Nos referimos a Gas Natural BAN únicamente cuando mencionamos el aspecto societario de la compañía. Dado que al momento de editar este Informe ya se había producido el cambio de marca a nivel mundial (6 de abril de 2011), tras la fusión del Grupo Gas Natural con Unión Fenosa, mencionaremos a la compañía de aquí en adelante como Gas Natural Fenosa.

2 Datos al 31 de Diciembre de 2010 y 2009 respectivamente.

(i) A efectos comparativos se han efectuado modificaciones y reclasificaciones con el fin de exponerlas uniformemente con las correspondientes al ejercicio 2010.

(ii) Importes correspondientes a impuestos pagados, no devengados

(iii) Valor modificado por un error en la publicación del indicador en el Informe de RC 2009.

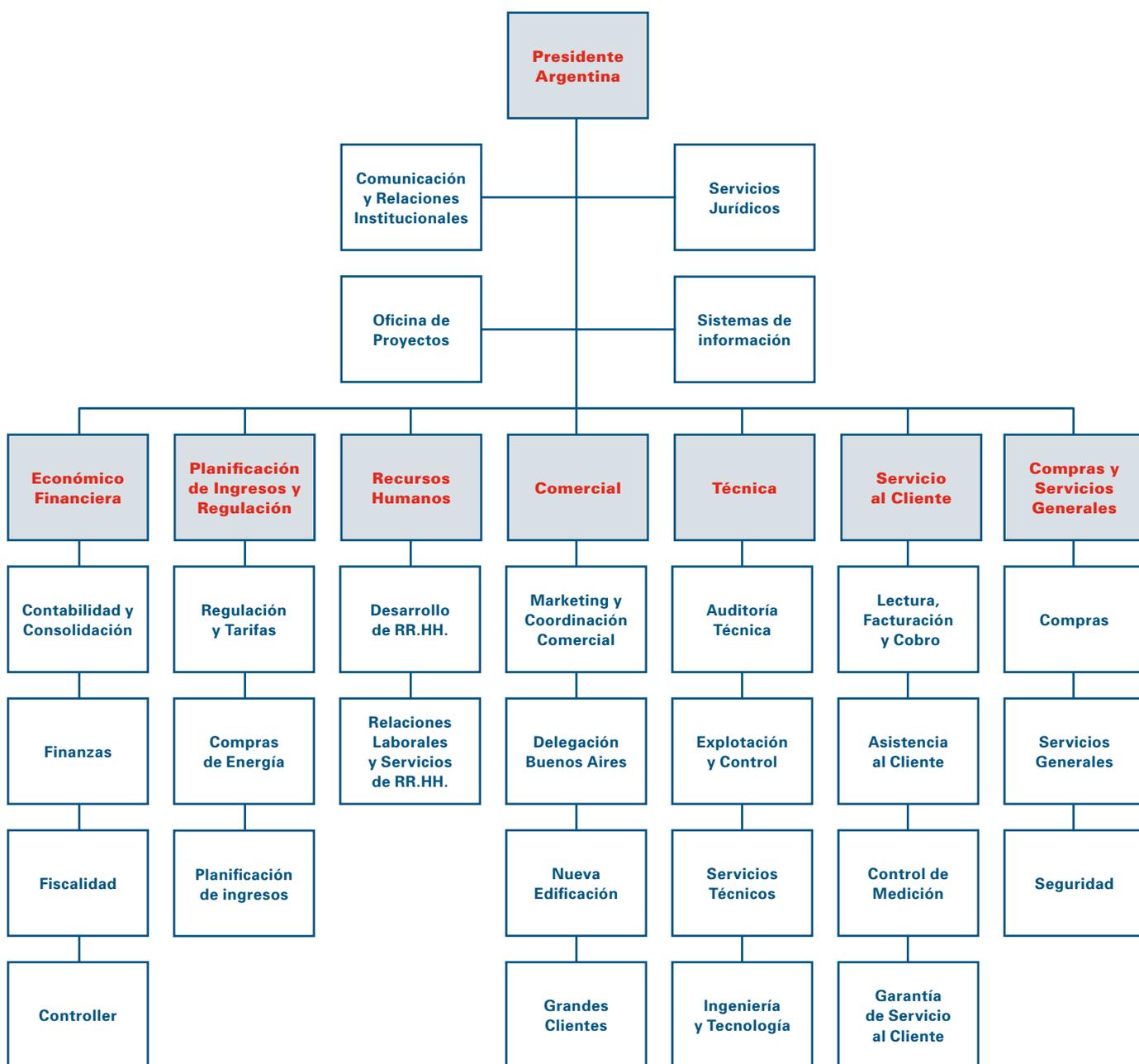
(iv) Incluye impuestos trasladables a clientes y retenciones a terceros.

(v) Impuestos pendientes de traslado a clientes.

1.1.3. Estructura organizativa de Gas Natural Fenosa

La toma de decisiones está basada en criterios de departamentalización por funciones, tipo de clientes, y unidades de negocio, según el caso.

Para más información sobre el perfil de Gas Natural Fenosa ver la Memoria, Reseña informativa y Estados Contables 2010 en www.gasnaturalfenosa.com sección Gas Natural Argentina, Información para accionistas e inversores.



1.2. Contexto general de la industria

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

En la siguiente sección se presenta una descripción detallada y técnica del marco regulatorio de la industria y su impacto en la empresa y en la sociedad, en respuesta a las expectativas planteadas tanto por los grupos de interés internos como los externos durante las instancias de diálogo desarrolladas por la compañía. Si bien la regulación sectorial original data de 1992 y ha sufrido sensibles variaciones a lo largo del tiempo, nos referiremos, en este apartado, a los objetivos de este reporte.

1.2.1. Marco regulatorio

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.

Durante 2010 no se registraron incrementos en las tarifas por sobre los cuadros tarifarios vigentes merced a las Resoluciones ENRG I/445 e I/577, que habían aprobado un nuevo orden tarifario con vigencia a partir del 1° de septiembre de 2008 y del 1° de noviembre del mismo año. El único cambio registrado durante 2010 no consta en los cuadros tarifarios mencionados, dado que es un cambio en los fideicomisos destinados al financiamiento de las expansiones del sistema de transporte de gas, en el que se destinan cargos cobrados a clientes no residenciales a un fondo fiduciario administrado por el Poder Ejecutivo, que permite financiar las nuevas obras en el sistema de transporte. La resolución ENARGAS N° 2289/10, estableció los nuevos valores a ser incluidos en factura, los que se estiman no tendrán efecto económico sobre la misma, dado que el efecto neto de ambos tiende a nulo. En este caso Gas Natural Fenosa, oficia como agente de recaudación de los mismos.

La estructura tarifaria, establecida por la Resolución ENRG I/409, tiene los siguientes umbrales de aplicación, segmentados en rangos de consumo anual (año móvil):

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

Como se mencionó previamente, si bien no se han registrado reconocimientos tarifarios por parte del Poder Ejecutivo, es importante señalar que en función del Acta Acuerdo firmada en 2006, Gas Natural Fenosa, tiene derecho a la percepción de otros reconocimientos contractuales en su tarifa de distribución, destinados a la cobertura de los costos necesarios para la prestación del servicio. Estos reconocimientos podrían ser porcentualmente importantes, aunque en términos absolutos serían de una importancia secundaria. En función de esta problemática, Gas Natural Fenosa se encuentra trabajando y aportando alternativas hacia la constitución 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 implica una estructura tarifaria compatible con una constitución socialmente progresiva de la misma.

1.2.2. Más información sobre el cargo tarifario

Hacia fines de 2008, por Decreto 2067/2008 del Poder Ejecutivo Nacional (PEN) se creó el "Fondo Fiduciario para atender las importaciones de gas natural y toda aquella necesaria para complementar la inyección de gas natural que sean requeridas para satisfacer las necesidades nacionales, con el fin de garantizar el abastecimiento interno y la continuidad del crecimiento del país y sus industrias."

Este Decreto estableció cargos tarifarios a pagar por los usuarios de los servicios regulados de transporte y/o distribución, sobre los cuales Gas Natural Fenosa, al igual que el resto de las licenciatarias de distribución, sólo actúa como agente de percepción. Es decir, su rol es el de actuar como instrumento de facturación y cobranza de un cargo con destino a un fondo fiduciario administrado por el PEN. **En ningún aspecto, este cargo debe ser considerado como un subsidio a la empresa prestadora del servicio de distribución, ni tampoco como un ingreso propio.**

El Poder Ejecutivo de la Nación, consciente del elevado peso económico del cargo para el cliente, ha establecido un marco de desgravaciones y exenciones, respecto del mismo, en donde se modera sensiblemente su impacto. Del mismo modo, la compañía ha dado cumplimiento a lo estipulado por diferentes instancias de las defensorías del pueblo municipales y hasta nacional, en donde se da al cliente la oportunidad de "protesto del pago del cargo facturado" y la posibilidad de no abonar el mismo, siempre "ad referendum" de lo dictaminado por la Suprema Corte de Justicia, cuando esta se expida.

1.2.3. Conformación de la factura

Durante 2010, la compañía continuó realizando un importante trabajo de comunicación con sus clientes, situando a la empresa como el eslabón final de una cadena de valor que tiene al

1.3. Misión, Visión y Valores

productor de gas natural y al transportista como instancias previas a la distribución, rol que Gas Natural Fenosa desempeña haciendo llegar esta energía a los clientes, usuarios del servicio.



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

Gas	Cargo fijo	Cargo fijo por factura
	Cargo Variable	Cargo variable por cantidad de metros cúbicos consumidos. Está compuesto por precio del Gas en boca de pozo y del gas retenido, costo del transporte, costo de la distribución.
	Costo del Gas Importado	Cargo por Dec. 2067/08
	Impuestos	Sobre Ingresos Brutos (transporte y distribución), Ley 25413, etc.
	Programas de Uso Racional de Energía	Programas de incentivo o castigo sobre el ahorro o exceso de consumo.
Cargos adicionales	Por servicios prestados (Tasas y cargos)	Sólo aquellos servicios autorizados por el Ente Regulador: instalación y habilitación del servicio, colocación de medidores, avisos de deuda, etc.
	Por financiación de deuda	Intereses por mora en los pagos.
Impuestos - Tasas - Contribuciones	IVA	
	Fondo Fiduciario Ley 25565	Subsidio al consumo residencial en el área Patagónica
	Impuestos Provinciales	Según cada Provincia
	Tasas	Según cada Municipio

Misión

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

Visión

La visión es ser un grupo energético y de servicios líder y en continuo crecimiento, que se distinga por proporcionar una calidad de servicio excelente a nuestros clientes, una rentabilidad sostenida a nuestros accionistas, una ampliación de oportunidades de desarrollo profesional y personal a nuestros empleados y una contribución positiva a la sociedad, actuando con un compromiso de ciudadanía global.

Valores

- **Orientación al cliente:** dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Queremos proporcionarles un servicio excelente y ser capaces de darles respuesta inmediata y eficaz.
- **Compromiso con los resultados:** elaboramos planes, fijamos objetivos colectivos e individuales y tomamos decisiones en función de su impacto en la consecución de los objetivos de nuestra Visión, asegurando el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- **Sostenibilidad:** desarrollamos nuestros negocios con un horizonte estratégico que trasciende los intereses económicos inmediatos, contribuyendo al desarrollo económico, ambiental y social, tanto a corto como a largo plazo.
- **Interés por las personas:** promovemos un entorno de trabajo respetuoso con nuestros empleados e implicado en su formación y desarrollo profesional. Propiciamos la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y géneros en el seno de nuestras organizaciones.
- **Responsabilidad Social:** aceptamos nuestra responsabilidad social corporativa, aportando a la sociedad nuestros conocimientos, capacidad de gestión y creatividad. Dedicamos parte de nuestros beneficios a la acción social, manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción, de forma que eleve la credibilidad y prestigio de nuestra empresa.
- **Integridad:** todas las personas de la empresa debemos comportarnos con honestidad, rectitud, dignidad y ética, contribuyendo así al aumento de la confianza de la sociedad respecto a nuestra empresa. La Dirección actuará con transparencia y responsabilidad ante todas las partes interesadas.

1.4. Contribución de Gas Natural Fenosa al desarrollo

Uno de los desafíos energéticos más importantes en materia de sustentabilidad es equilibrar dos necesidades que actualmente aparecen como opuestas: la creciente demanda de energía y la necesidad de reducir los efectos sobre el cambio climático.

Dadas las propiedades ambientales del gas natural³ como fuente energética, este se sitúa como una de las mejores opciones de combustible fósil⁴ frente al cambio climático y otros problemas ambientales.

El gas natural emite en su combustión, para una misma cantidad de energía producida, entre un 40 y 45% menos de CO₂ que el carbón, y entre un 20 y 30% menos que el petróleo. Además, se caracteriza por las reducidas emisiones de NOx presentes en su combustión, así como las prácticamente nulas emisiones de SOx. Por lo tanto, en el contexto actual de lucha contra el cambio climático y donde la eficiencia energética y la reducción de emisiones son temas clave en la gestión del negocio, el gas natural se convierte en una fuente de energía vital.

Asimismo, este tipo de gas se caracteriza por un mayor rendimiento energético respecto al resto de los combustibles fósiles, y un alto potencial de crecimiento debido a su creciente uso en todos los sectores. El gas natural es especialmente útil en cualquier proceso de generación de calor o frío, y es provechoso en múltiples aplicaciones en el hogar, comercio e industria. Por

otro lado, la infraestructura necesaria en la industria del gas no es agresiva con el ambiente, permitiendo preservar los espacios en donde se encuentra presente.

Teniendo en cuenta esto, en Gas Natural Fenosa somos conscientes de nuestro importante rol en la cooperación con una distribución sostenible, eficaz y segura del gas natural, que mejora los costes energéticos y fomenta una mejor calidad de vida. Asimismo, trabajamos para promover el acceso al gas natural por parte de familias desfavorecidas, promoviendo la incorporación de nuevos clientes a la red y apostando a la gasificación de barrios de menores recursos, junto a organizaciones sociales.

Gas Natural Fenosa genera riqueza y empleo en nuestra sociedad, a través del pago de salarios, de impuestos, y la realización de inversiones para crear valor a lo largo de toda la cadena energética. Además, continúa desarrollando las comunidades en las que está inserta mediante proyectos sociales alineados con su negocio.

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

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





La Responsabilidad Corporativa en Gas Natural Fenosa

- 2.1 Política de Responsabilidad Corporativa
- 2.2 Gobierno de Responsabilidad Corporativa
- 2.3 Diálogo con los grupos de interés
- 2.4 Análisis de materialidad: definición de contenidos relevantes



2.1. Política de Responsabilidad Corporativa

En Gas Natural Fenosa concebimos a la Responsabilidad Corporativa (RC) como el conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza con nuestros grupos de interés y satisfacer de manera coherente y equilibrada sus expectativas.

Así, la RC se convierte en una herramienta imprescindible para la generación de valor y la sostenibilidad de la compañía en el largo plazo, contribuyendo al desarrollo del país a través de la creación de valor económico, ambiental y social.



Desde 2008 contamos con una Política de RC que tiene como base la Misión, Visión y Valores de la compañía. La misma nos permite identificar a cada uno de nuestros grupos de interés y establecer lineamientos para incorporar la sostenibilidad en la gestión del negocio.

En 2010 se adecuó la Política de RC a los cambios producidos en el Grupo tras la fusión con Unión Fenosa. Este proceso generó nuevas exigencias derivadas de las características del negocio eléctrico, que hicieron necesario revisar los compromisos adquiridos por la compañía. Asimismo, se abrió una nueva oportunidad para impulsar la gestión de la RC en la nueva organización global.

La política es coherente con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico 2010-2014 del Grupo y fortalece los aspectos del negocio vinculados a la sostenibilidad.

Gestión estratégica de la Responsabilidad Corporativa en el Grupo Gas Natural



Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa

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

Orientación al cliente

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

Nuestros principios:

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

Compromiso con los resultados

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

Nuestros principios:

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

Medio ambiente

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

Nuestros principios:

- Contribuir al desarrollo sostenible mediante la eco-eficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.

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

Interés por las personas

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

Nuestros principios:

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

Seguridad y salud

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

Nuestros principios:

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

Sociedad

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

Nuestros principios:

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

Integridad

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

Nuestros principios:

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

2.2. Gobierno de Responsabilidad Corporativa

Órganos de Gobierno

El compromiso con la RC desempeña un papel esencial en la estrategia de negocio de Gas Natural Fenosa. El Consejo de Administración es el órgano encargado de supervisar el desempeño de la compañía en materia de RC.

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

Comité de Reputación Corporativa

Creado en 2007, el Comité de Reputación Corporativa es uno de los órganos principales para la implementación de nuestra estrategia de RC en todas las áreas de Gas Natural Fenosa. Está conformado por los miembros del Comité de Dirección y depende directamente del Comité de Reputación Corporativa del Grupo.

Funciones del Comité de Reputación Corporativa

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

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

En 2010 el Comité se reunió cinco veces a lo largo del año, y algunos de los temas tratados fueron:

- Presentación del IRC 2009 y migración al nivel de aplicación A+ de la Guía G3 de GRI (*Global Reporting Initiative*).
- Tendencias locales e internacionales de Sustentabilidad y *Reporting*.
- Presencia de la compañía en rankings y premios nacionales e internacionales.
- Nuevos lineamientos de Gas Natural Fenosa en materia de RC.
- Resultados de los diálogos con los grupos de interés.
- Presentación de nuevos programas a realizar con públicos clave.

Comisión del Código Ético

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

Funciones de la Comisión del Código Ético

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

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





Verdaderamente cada año que pasa me siento mucho más cómodo y comprometido con el grupo multifunción. Se ven los frutos del esfuerzo del equipo y la calidad del material mejora día a día.

Santiago Pol
Servicios Jurídicos



Encuentro muy motivador formar parte de una compañía como Gas Natural Fenosa con un compromiso tan firme en materia de Responsabilidad Corporativa, y con un enfoque innovador que le permite mantenerlo de forma sostenible en el tiempo, alentando el genuino desarrollo de la empresa y su entorno. Y en este sentido la gratitud de mi experiencia es doble, al formar parte del equipo comercial cuya actividad está tan estrechamente vinculada con todos los grupos de interés. Tenemos nuevos desafíos en el horizonte, y estos no hacen más que reconfirmar la fuerte apuesta por este compromiso.

Francisco Herrán Marcó
Comercial



Desde ya me gustaría destacar la colaboración de todo mi equipo de trabajo, quienes se desempeñaron con profesionalidad por la envergadura del trabajo, con diligencia por lo apretado de las fechas y sobre todo con mucho interés en temas tan importantes como la Responsabilidad Corporativa. Además de la interacción con nuestros auditores, pudimos apreciar la importancia que en los distintos grupos de interés tienen las cifras e indicadores que brindamos.

José Vicente Padula
Económico-Financiera

Grupo Multifunción

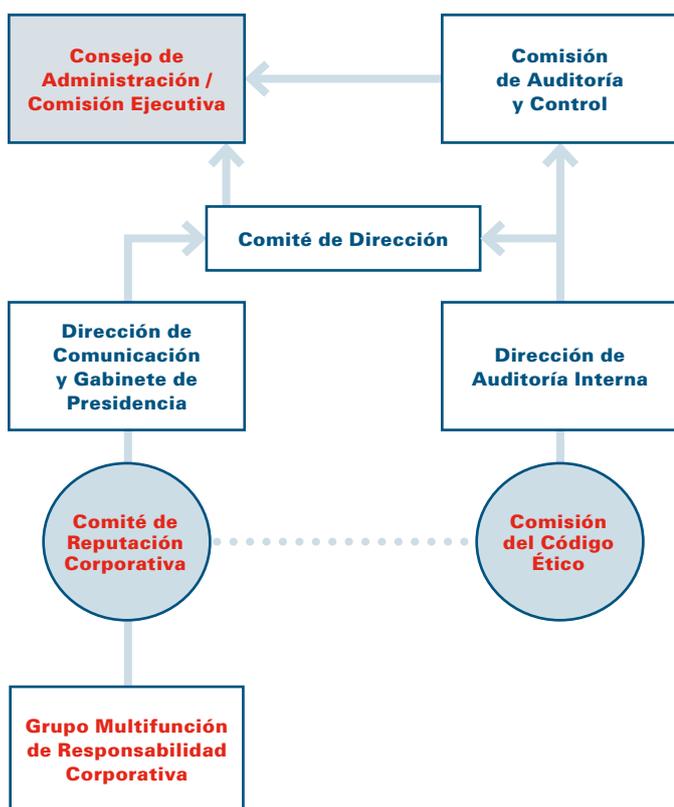
El Grupo Multifunción, creado en 2005, es considerado uno de los pilares del presente Informe. Conformado por representantes de cada área de la empresa que actúan como referentes de RC, su principal responsabilidad consiste en sistematizar el desempeño económico, social y ambiental de la organización, relevando los indicadores e información para este reporte de sostenibilidad anual, y detectando oportunidades de mejora a incorporar gradualmente en la gestión de la compañía.

Durante 2010, este grupo fue redefinido por la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales, consolidándose como un equipo de referentes de RC clave en cada una de las áreas de la empresa. Cada año, el Grupo Multifunción es capacitado para que sus miembros se conviertan en emblemas de esta gestión responsable del negocio y de integración transversal de la sostenibilidad.



Grupo Multifunción de RC
Auditoría Interna: Esteban Ferreyra
Comercial: Francisco Herrán Marcó
Económico-Financiera: José Padula
Planificación de Ingresos y Regulación: Nora Cordoba
UIPT: Marcela Fazio
Recursos Humanos: Pablo González y Magalí Almirón
Comunicación y RRII: Laura Gianazza
Servicio al Cliente: Facundo Persia y Maximiliano Keller
Compras y Servicios Generales: Silvia Roverano
Técnica: Daniel Cassano
Servicios Jurídicos: Santiago Pol
Coordinación: Javier García Moritán, Comunicación y RRII

Estructura de gobierno de Responsabilidad Corporativa en Gas Natural Fenosa



Relanzamiento del Newsletter de RC para todos los grupos de interés

Desde 2009 contamos con un Newsletter de RC, como medio para comunicar el desempeño económico, social y ambiental de la empresa y de la Fundación Gas Natural Fenosa. Mediante esta herramienta de comunicación, nos proponemos lograr una mayor transversalidad de la gestión de RC y reforzar la idea de que la gestión responsable del negocio es tarea de cada uno de los que forman parte de la compañía.

El Newsletter es enviado a todos los empleados de Gas Natural Fenosa en Argentina, quienes, además de ser receptores de la información, construyen el Newsletter con las novedades relacionadas al desempeño de sus áreas.

Tras 17 ediciones mensuales y consecutivas, en 2010 preparamos una nueva versión del Newsletter, para compartirlo por primera vez en forma externa con ONGs de nuestra red social, proveedores, clientes, accionistas, medios de comunicación, colegas en RSE y otros públicos de interés.

Asimismo, durante 2010 realizamos una encuesta de evaluación de la herramienta a empleados de Gas Natural Fenosa. Del total de los encuestados el 69% consideró que el Newsletter contribuyó a una gestión más amplia e integral de la RC, objetivo principal de esta publicación, y un 71% manifestó que lee bastante o todo el Newsletter. Por otra parte, el 76% se siente más informado acerca de cómo se gestiona la RC en la compañía, y el 58% considera que los temas son interesantes.

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



2.3. Diálogo con los Grupos de Interés

En Gas Natural Fenosa creemos que es esencial escuchar y comprender las opiniones de los grupos de interés para conducir nuestro negocio en forma ética y transparente. El diálogo nos ayuda a conocer las inquietudes de nuestros públicos, responder a sus expectativas e identificar nuevas oportunidades de mejora.

Las acciones de comunicación realizadas durante 2010, tanto de consulta como divulgativas, con cada grupo de interés 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 Servicio (CIS):

centros de cobros de facturas y atención presencial y personalizada.

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).

Uso seguro del gas: planes periódicos de información en materia de consejos de seguridad y prevención de accidentes por monóxido de carbono, escapes de gas o emergencias.

Asesoramiento a clientes: Información acerca de cualquier aplicación del gas natural.

Portal Espacio 1:1: difusión de los distintos usos del gas en el ámbito de la construcción de nuevas viviendas.

Flash Gas: folleto informativo adjunto a la factura del servicio.

Gas Natural Fenosa online: actualización de la información sobre la empresa y nuestros servicios.

Campaña de uso racional del gas: fomento del consumo responsable de gas.

Accionistas

Relaciones con el inversor: reuniones y consultas de inversores institucionales y comunicaciones oficiales relacionadas con organismos oficiales como la Bolsa de Comercio de Buenos Aires y la Comisión Nacional de Valores.

Reuniones con los accionistas y asambleas

Web corporativa: apartado "información para accionistas e inversores".

Empleados

Natural Net Intranet: espacio para sugerir o expresar ideas en forma personalizada o anónima.

Grupo de comunicación interna: creado para desarrollar un ambiente que incentive a nuestros empleados a participar en nuestros procesos de comunicación.

Reuniones específicas: presentación de nuevos modelos organizativos o de gestión para el personal de estructura, técnicos de alta especialización y mandos medios.

Reuniones de áreas: reuniones informativas y de intercambio.

Encuesta de Clima Organizacional: herramienta para conocer las opiniones y expectativas de nuestros empleados y desarrollar planes de mejora.

Calidad de vida: acciones de sensibilización con trabajadores sobre la preservación de la salud.

Comunicados al personal: comunicados emitidos por la Dirección de Recursos Humanos.

Carteleros: actualización de carteleros de información.

Proveedores

Portal de Matriculados: sitio web que actúa como canal de comunicación con los Instaladores Matriculados.

Sitio web corporativo: sección específica para gestiones online con nuestros proveedores.



2.4. Análisis de Materialidad: definición de contenidos relevantes

Visitas: visitas a instalaciones de proveedores y la posibilidad a aquellos que quieran visitar las nuestras.

Formación y capacitación técnica: mejoramos el programa de formación y capacitación técnica/comercial a contratistas de obra e instaladores.

Cumplimiento de los objetivos del área Calidad de Proveedores: solicitamos a los diferentes proveedores/contratistas la presentación de la documentación técnico-comercial relacionada con los productos y/o servicios a adjudicarse.

Sociedad

Articulación con distintos sectores: participación con asociaciones empresariales, gubernamentales y ONGs en programas, talleres y actividades.

Programa El Gas en la Escuela: instrucción a chicos de la escuela primaria sobre la historia del gas y su uso seguro y eficiente. Comunicación con escuelas de la zona de distribución y organismos públicos.

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

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

Campaña de uso racional del gas y prevención de monóxido de carbono. Difusión del uso seguro y racional del gas natural a través de insertos en la factura, la página web y eventos de sensibilización para distintos grupos de interés. Confeccionamos gacetillas de prensa tras cada una de estas actividades para concientizar al público masivo a través de los medios de comunicación.

Ambiente⁵

Áreas libres de humo: Realizamos charlas informativas para motivar a abandonar o reducir el consumo de tabaco.

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

Campaña "Ambiente Natural": a través de la misma promovemos entre los colaboradores de Gas Natural Fenosa que contribuyan a la reducción y gestión de residuos.

Para la elaboración de este Informe de Responsabilidad Corporativa (IRC), volvimos a profundizar el "análisis de materialidad", un estudio que nos permite detectar los aspectos económicos, sociales y ambientales del negocio que son más importantes para nuestros grupos de interés e incluirlos en este IRC.

En primer lugar, identificamos los temas relevantes por medio de la definición de los factores internos y externos que guían la gestión de RC de la compañía y la elaboración de los Informes de RC, incluyendo: la Misión, Visión y Valores, los compromisos de reputación corporativa del Grupo Gas Natural Fenosa, la Guía G3 de GRI, las verificaciones externas, entre otros.

A través de un proceso sistematizado de relevamiento de información, los referentes del Grupo Multifunción trabajaron sobre todos los indicadores de la Guía G3 de GRI, adaptándolos al contexto local de la empresa y consolidando el máximo nivel de aplicación, A+. Asimismo, y tal como a los miembros del Grupo Multifunción, involucramos en este proceso al Comité de Reputación Corporativa para establecer las prioridades de los contenidos a incluir en este IRC 2010. También participaron de la consulta representantes de grupos de interés externos: clientes, proveedores y organizaciones de la sociedad civil.

En estos procesos de consulta, se pidió a los participantes que ordenaran diez cuestiones relevantes para Gas Natural Fenosa del 1 al 10 de acuerdo al grado de importancia, según su criterio. Estos resultados se cruzaron en el gráfico de dispersión (a continuación), que muestra que los temas que figuran en el cuadrante mayor, es decir, los que están percibidos como los más importantes, son: **gestión del impacto ambiental, calidad del servicio, gasificación de barrios de bajos recursos, capacitación y desarrollo profesional de empleados y aspectos de salud y seguridad.**

Focus Group con clientes, proveedores y ONGs

Todos los años realizamos la consulta a nuestros grupos de interés externos en donde los invitamos a dar a conocer sus opiniones acerca de la manera en que la compañía "rinda cuentas" a la sociedad sobre su desempeño y a comentar sus expectativas a la hora de relacionarse con la empresa. Con este marco puede comprenderse mejor el cuadro precedente, en donde los resultados del Focus se encuentran reflejados de modo cualitativo.

Al finalizar el encuentro, los participantes se mostraron satisfechos por haber asistido a la actividad y manifestaron su interés en volver a formar parte de encuentros de estas características. De la lectura y el análisis de las opiniones y sugerencias compartidas en el *focus group*, surgirán muchas de las mejoras a implementar en el Informe de RC 2010.

⁵ El medio ambiente es considerado como un tema transversal a la relación con todos los grupos de interés de la compañía



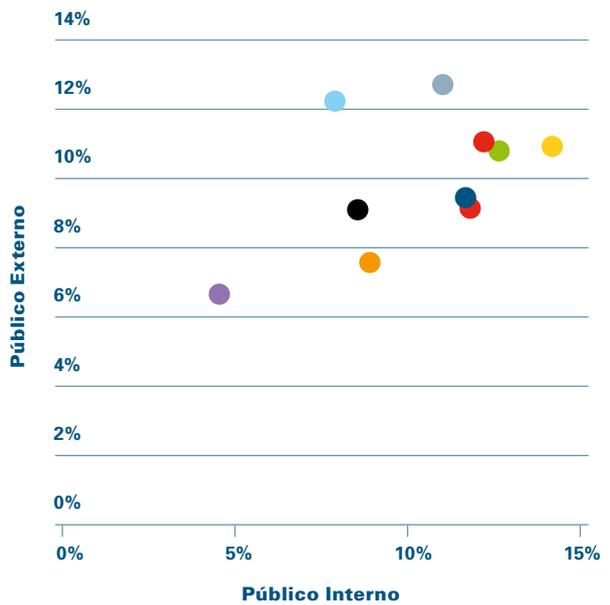
El encuentro resultó de una gran riqueza para realizar ajustes a los próximos Informes de RC y, sobre todo, permitió seguir fortaleciendo el diálogo y la relación con los grupos de interés. El clima que se generó en la reunión permitió que la mayoría de los participantes hicieran comentarios sin inhibiciones acerca del contenido, proponiendo mejoras a incorporar y destacando los aspectos positivos.

Jorge Oviedo
Compras de Servicios y Generales



Es importante destacar que el encuentro de diálogo con estos *stakeholders* fue desarrollado siguiendo los principios y lineamientos del AA1000SES –el estándar de relacionamiento y diálogo con los grupos de interés de la organización AccountAbility⁶–. A continuación se presentan las principales expectativas de nuestros públicos externos sobre los IRC de Gas Natural Fenosa, y la respuesta de la empresa para gradualmente incorporar estas oportunidades de mejora a futuro.

Temas relevantes a incluir en el informe de RC 2010



- Calidad del servicio
- Información sobre el Directorio de la compañía
- Información económica y financiera
- Aspectos de Salud y Seguridad (con clientes, empleados y proveedores)
- Gestión del impacto ambiental
- Programas sociales con la comunidad
- Incorporación de aspectos sociales y medioambientales en la relación con proveedores
- Gasificación de barrios de bajos recursos
- Diálogo con los grupos de interés
- Capacitación y desarrollo profesional de los empleados

⁶ AccountAbility, es *Institute of social and ethical accountability* de Inglaterra.

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 de Gas Natural Fenosa

Tema	Opiniones de los grupos de interés externos	Respuestas de Gas Natural Fenosa a implementar en los próximos informes de RC
Lectura y extensión	<p>La mayoría opinó que el Informe no es extenso y que el lenguaje utilizado es claro.</p> <p>Sugirieron mejorar el balance de información entre los distintos capítulos del Informe.</p>	<p>Continuar utilizando una estructura y extensión adecuada y redactando el Informe en un lenguaje simple y comprensible.</p> <p>Seguir trabajando en el equilibrio entre la cantidad y relevancia de la información, y la extensión del Informe.</p>
Contenidos	<p>Continuar incluyendo información relevante en el capítulo de perfil de la empresa y el de responsabilidad corporativa.</p> <p>Destacar en mayor profundidad el aspecto social.</p> <p>Reflejar mejor en el Informe el trabajo realizado entre la empresa y las organizaciones sociales.</p> <p>Incluir más información sobre proveedores: calidad, servicio.</p> <p>Incluir información sobre todos los proveedores: prestadores de servicios, contratistas, etc., y no solo de un segmento. Continuar incluyendo destacados al inicio de los capítulos.</p> <p>Incluir información sobre las herramientas de comunicación y atención a clientes.</p> <p>Incluir información sobre la composición tarifaria Dar cuenta de trabajo conjunto realizado con las oficinas municipales de información al consumidor y defensorías del pueblo de los municipios en que operamos.</p>	<p>Continuar profundizando la información relevante sobre el perfil de la empresa y la gestión interna de la RC.</p> <p>Profundizar la sección de "Responsabilidad Social", incluyendo el trabajo realizado entre la empresa y las organizaciones sociales.</p> <p>Continuar incluyendo destacados en cada capítulo para facilitar la lectura de temas clave.</p> <p>Incluir información relevante sobre los proveedores de Gas Natural Fenosa, abarcando todos los rubros de los mismos.</p> <p>Continuar comunicando sobre las herramientas de comunicación con clientes.</p> <p>Profundizar la explicación sobre los cambios tarifarios, y el impacto en la relación con clientes.</p>
Credibilidad	<p>Continuar utilizando los lineamientos GRI para realizar los Informes de RC, ya que brindan credibilidad y veracidad al Informe.</p> <p>Publicar datos cuantitativos que acompañen la información cualitativa.</p>	<p>Continuar utilizando los indicadores GRI.</p> <p>Continuar reportando datos cuantitativos con comparaciones interanuales.</p>
Formato y distribución	<p>Utilizar recursos de diseño para resaltar los títulos de cada capítulo, para lograr una lectura más dinámica.</p> <p>Mejorar el diseño para permitir una lectura panorámica del Informe.</p> <p>Continuar utilizando fotografías representativas de las acciones incluidas en el Informe y no apelar a bancos de imágenes.</p>	<p>Continuar mejorando el diseño para facilitar la lectura del Informe.</p> <p>Incluir títulos resaltados para permitir una lectura más dinámica del Informe, que resalte el lugar de los stakeholders.</p> <p>Continuar utilizando fotos que apliquen a lo descripto.</p>



Compromisos de Responsabilidad Corporativa

- 3.1 Orientación al cliente
- 3.2 Compromiso con los resultados
- 3.3 Medio ambiente
- 3.4 Interés por las personas
- 3.5 Seguridad y salud
- 3.6 Responsabilidad social
- 3.7 Integridad



3.1. Orientación al cliente

3.000 nuevos clientes recibieron alternativas de financiación en cuotas para la instalación interna de gas natural

14 talleres realizados en el Programa de Consumo Responsable

Más de 40 proveedores participaron de jornadas de capacitación

3.1.1. Nuestro Compromiso

Para Gas Natural Fenosa, la satisfacción del cliente y la garantía de un suministro sostenible, eficiente y seguro, constituyen ejes centrales de su estrategia de negocio. Buscamos mejorar continuamente nuestras operaciones y procesos, con el objetivo de brindar un servicio excelente que se ajuste a las necesidades específicas de nuestros grupos de clientes.

Esta cultura de orientación al cliente se extiende también a nuestra cadena de valor, integrando a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras, para que contribuyan a la calidad y seguridad del servicio e incorporen criterios de sostenibilidad en sus operaciones.

Principios de actuación responsable que rigen la relación con los clientes

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

3.1.2. Acciones 2010

Tabla de indicadores de clientes	2010	2009
Ventas de gas		
Clientes residenciales	1.405.897	1.374.150
Clientes comerciales	50.624	49.777
Clientes industriales (PyMEs)	728	731
Subdistribuidoras	3	3
Subtotal	1.457.252	1.424.661
Servicios de transporte y/o distribución		
Clientes Industriales (PyMEs + Grandes Usuarios)	536	526
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC)	384	375
Otros servicios de transporte y/o distribución	7	6
Subtotal	927	907
Total de clientes	1.458.179	1.425.568

Satisfacción del cliente a través de la calidad del servicio

Durante el año continuamos desarrollando un sistema de movilidad, mediante telefonía celular, para las operaciones de lectura de medidores a nuestros clientes, que permite reducir el número de reclamos y otorgar innovadoras herramientas al personal para mejorar la calidad de la atención al cliente.

En 2010, se desarrolló una aplicación informática que permitió mejorar sustancialmente la administración de todos los llamados que ingresan a la plataforma "Fonogas", introduciendo cambios tecnológicos que favorecieron la gestión. Para lograr ello, se implementó un segundo IVR (Respuesta de Voz Interactiva) que permitió atender en forma más eficiente los llamados recibidos, permitiendo que la casi totalidad de clientes se puedan comunicar en el primer intento.

A su vez, con el objetivo de fortalecer el programa de mejora continua de nuestros procesos, se desarrollaron diferentes iniciativas bajo la metodología "Lean Six Sigma" - conjunto de herramientas que al ser aplicadas motivan el trabajo en equipo, ayudan a reducir costos de ineficiencia, aumentan el número de actividades que generan valor, a través de la detección de soluciones, haciendo foco en la simplificación de transacciones y en la eliminación de retrabajos.

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

Al igual que años anteriores, durante 2010 realizamos la encuesta para medir la percepción que tienen los clientes residenciales e industriales sobre nuestra marca. Una vez más, los resultados afianzan la imagen positiva de la compañía y ayudan a detectar oportunidades de mejora:

- Gas Natural Fenosa obtuvo la mejor percepción de imagen sobre el resto de las empresas de servicios públicos de nuestra área de distribución entre los clientes residenciales e industriales.
- 69% de los clientes residenciales manifestaron tener una imagen positiva de Gas Natural Fenosa, 11% una imagen regular, 2% una imagen negativa y el 18% no contestó o no sabía.
- La imagen positiva de Gas Natural Fenosa entre los clientes industriales se mantiene constante en comparación con los últimos 2 años.
- La calidad y continuidad del servicio provisto por la empresa surgió como el principal atributo destacado por los clientes residenciales e industriales, resaltándose la ausencia de cortes y el buen servicio.

7 En 2010 la encuesta fue encargada a Poliarquía Consultores. Se analizó una muestra de 57 clientes industriales y 450 clientes residenciales

Programa Consumo Responsable

Este programa, realizado por primera vez en 2009, busca concientizar a usuarios actuales y futuros, vecinos y líderes barriales, acerca del consumo racional del gas natural, medidas de seguridad, y derechos y obligaciones de los clientes. De esta forma el taller permite además generar espacios que contribuyan a la construcción de ciudadanía.

En 2010 se incrementaron los contactos con organizaciones sociales de base y con las oficinas municipales de información al consumidor a fin de promover las capacitaciones en la mayor cantidad de barrios posibles. Fue así como se lograron realizar ocho encuentros promovidos en forma conjunta con la Municipalidad de Morón y tres encuentros convocados con la Municipalidad de San Fernando, entre los más destacados.



Logros alcanzados en 2010

- 14 talleres realizados
- 28 horas promedio de capacitación
- 498 personas participantes de los talleres
- 1.992 personas destinatarias indirectas (estimado por grupo familiar).
- Localidades donde se dictó el Programa: Morón, Vicente López, San Fernando, Virreyes, Los Polvorines, La Matanza.



En este marco se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- “Activación de Obras en Curso” de la Dirección Económico Financiera.
- “Pago a Productores” de la Dirección de Planificación de Ingresos y Regulación.
- “Rediseño de la Estrategia EMERIX Cobranzas” de la Dirección de Servicio al Cliente.

Asimismo, llevamos a cabo nuevamente el programa de **Medición Continua de Satisfacción de Clientes** para medir su percepción sobre la calidad de los servicios recibidos y tomar acciones para mejorar los procesos clave de la administración funcional y de contacto.

	2010	2009
Índice de satisfacción (en %)		
Índice de calidad del servicio	88,64	86,82(i)
Índice de satisfacción de los principales procesos (en %)		
Continuidad del suministro (ii)	93,16	92,50
Facturación y cobro (iii)	86,75	81,86
Atención telefónica (iv)	77,26	71,39
Centros (v)	76,89	73,74
Urgencias	89,57	88,19

- (i) 87 fue el índice publicado en el IRC 2009 según estimación correspondiente a última medición. En la presente edición se encuentra actualizado.
- (ii) “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.
- (iii) Facturación, y cobro: Encuesta sobre clientes que recibieron la factura entre los 15 días anteriores a la medición y el comienzo de la medición. El universo medio semanal es de 75.000 clientes. Se realiza una muestra de 300 encuestas trimestrales.
- (iv) Atención telefónica: Muestra de 300 encuestas trimestrales de clientes que utilizaron el servicio 15 días anteriores al inicio de la encuesta (promedio de 5.000 llamadas mensuales).
- (v) Centros del Gas y Agencias de Servicio: Mensualmente, 300.000 clientes (promedio) visitan alguno de los centros del gas o agencias de servicio. Se hace la encuesta con un muestreo trimestral de 300 clientes.



En Gas Natural Fenosa consideramos la medición de la calidad de nuestros servicios una herramienta fundamental para evaluar nuestra capacidad de respuesta a las emergencias de nuestros clientes y al desempeño del servicio técnico.

Servicio Comercial (i)	Parámetros ENARGAS	2010	2009
Reclamos por gestión de facturación cada mil clientes	11,834	16,7128	10,4603
Reclamos por inconvenientes en el suministro cada mil clientes	15,328	19,1761	21,2432
Reclamos por gestión de prestaciones cada mil clientes	0,758	0,6197	0,5763
% de demora en atención telefónica $\geq 40''$	10	7,23	4,59
% de demora en atención telefónica $< 40''$	90	92,77	95,41

(i) El leve desvío ocasionado en los Indicadores con respecto a los parámetros de ENARGAS fue producto de la salida de una contratista de lectura y distribución de facturas a principios del año, que llevó a nuestros clientes a realizar consultas por dicha incidencia.

En línea con elevados estándares de calidad en la prestación del servicio, logramos un resultado satisfactorio en la auditoría de mantenimiento por la certificación del proceso "Determinación de la calidad y odorización del gas natural" según ISO 9001, así como también la acreditación según la norma ISO 17025 de los Laboratorios de Calibración, ratificando el compromiso con la calidad y la eficiencia orientadas a la satisfacción de nuestros clientes.

	2010	2009
Servicio Urgencias		
Tiempo de respuesta ante emergencia (%)	99,94	99,91
Servicio Técnico		
% de capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas aislados (i)	100	100
% de capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas ligados (ii)	100	100

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

A su vez, durante 2010 realizamos un total de 78.804 inspecciones reglamentarias en las instalaciones de gas de nuestros clientes y continuamos con el mantenimiento de nuestras redes.

Mantenimiento de redes	2010	2009
Kilómetros de red reseguída (total)	12.894,80	12.873,00
Red reseguída de alta presión (Km)	1.502,84	1.529,63
Red reseguída de media presión (Km)	11.321,21	11.265,73
Red reseguída de baja presión (Km)	70,75	77,64
Kilómetros de renovación de red	4,52	4,76

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

Buscamos ofrecer una gama de productos y servicios adaptada a las necesidades de nuestros distintos grupos de clientes que cumplan con requisitos de calidad, eficiencia y seguridad en el servicio.

Se trabajó en la implementación de **alternativas de financiación para la instalación interna de gas natural**, de forma que el suministro sea más accesible a los potenciales clientes y se realizaron acciones *in situ* para favorecer la extensión y gasificación de viviendas en distintos partidos de nuestra zona de operaciones. A continuación ampliaremos dichas acciones.



Gasificación de barrios de menores recursos

Continuamos desarrollando el Modelo de Gestión Social de la compañía para la gasificación de barrios de menores recursos, en asociación con organizaciones sociales representativas de los vecinos de cada comunidad. Este modelo se basa en la participación de las familias, que organizan y se involucran en el diseño y ejecución del proyecto, estableciendo un novedoso sistema de fianza colectiva para el pago de los trabajos. La construcción de las redes de gas natural contribuye a reducir los gastos familiares en combustible, aumenta el valor de su patrimonio construido y mejora la calidad de vida, ya que el nuevo combustible es más seguro, menos contaminante y más versátil en su utilización.

El primer emprendimiento que Gas Natural Fenosa realizó fue el de Cuartel V en la localidad de Moreno, por el cual y en colaboración con la Fundación Pro Vivienda Social, se facilitó el suministro de gas natural a más de 4.000 familias del barrio.

Durante 2010, se dio activo soporte a la Fundación Pro Vivienda Social (FPVS), para poder avanzar en el proyecto de gasificación del barrio Cuartel V - II, en el partido de Moreno. Se elaboraron y entregaron los proyectos de seis distintas etapas para la realización de una prueba piloto de comercialización en 2011 en distintos lugares del barrio, que tendrá un alcance de 80 clientes.

Debido a su originalidad para abordar problemas estructurales de infraestructura, este modelo ha motivado su estudio y análisis en distintas escuelas de negocios. Hoy en día, el caso de Cuartel V está siendo utilizado en varios cursos en la Universidad de San Andrés, IAE, Universidad Di Tella, en cursos de ESADE (España), la Universidad de San Diego, la Universidad de Los Andes (Colombia); y conforma un capítulo en el libro Business Solutions for the Global Poor (Soluciones de Negocios para los Pobres del Mundo), editado por la Escuela de Negocios de la Universidad de Harvard.





En cuanto a nuestro servicio, continuamos brindándolo de manera ininterrumpida gracias al funcionamiento de nuestra planta de almacenamiento criogénico de gas, denominada Peak Shaving (PPS). La misma operó como reserva estratégica, contribuyendo a soportar la demanda de gas en momentos críticos.

Planta Peak Shaving en cifras 2010	
Caudal de licuefacción	101.000 m ³ /día
Período de licuefacción	222 días
Capacidad del tanque	25.000.000 m ³
Caudal máximo de emisión (i)	200.000 m ³ /h
Inversión de la obra (Año 1995)	US\$ 45.000.000
Tiempo de construcción (Año 1995)	22 meses

(i) Máxima emisión diaria 3.667.960 m³ el 11/07/2000

Del mismo modo desarrollamos estrategias comerciales que posibilitaron la expansión de la red de distribución por terceros y la captación de nuevos clientes, manteniendo siempre una visión de largo plazo que permita superar la coyuntura general del sector.

Síntesis de las estrategias comerciales más destacadas:

- Campaña de financiación de instalaciones internas:** posibilitó el acceso al suministro a cerca de 3.000 nuevos clientes, quienes aplicaron a abonar en cuotas la puesta a punto de las instalaciones. Los créditos tienen un reducido índice de morosidad y bajos costos de cobranza y administración adicionales, lo que hace que puedan otorgarse bajo condiciones ventajosas para estos nuevos clientes.
- Campaña "Gas en mi hogar Hoy":** se continuó con la campaña durante 2010 en la que se utilizaron las oficinas móviles para la promoción de gasificación de viviendas en General Las Heras, Escobar, Mercedes, Tortuguitas y Pilar.

- Extensión de red en plan de viviendas de General Rodríguez:** en el marco del Plan Federal de Viviendas, durante 2010 continuamos con este proyecto de inauguración de viviendas sociales con gas por red destinadas a familias de bajos recursos. Finalizamos la construcción de 35.000 metros de red, lo que permitió conectar a 700 nuevos usuarios. Si bien el año pasado se pensó en expandir el proyecto a 3.000 familias, hoy el proyecto tiene un potencial de incluir a 1.993 familias. Durante 2011 se continuará con la entrega de viviendas a otras familias.
- Desarrollo del proyecto "área ribereña":** se construyeron obras de infraestructura para posibilitar el suministro a un potencial total de 6.000 clientes en el municipio de Vicente López.

Por otro lado, teniendo en cuenta las capacidades especiales de nuestros clientes, desde 2001 proveemos junto a la factura de quienes lo soliciten una nota con los datos más relevantes en braille. En la actualidad son 49 los usuarios que reciben mensualmente esta información, la cual es elaborada conjuntamente con la Biblioteca Argentina para Ciegos. Cabe destacar que los clientes no videntes pueden solicitar este servicio a través del Fonogas o en los Centros del Gas.

Canales de comunicación con clientes

En Gas Natural Fenosa contamos con los siguientes canales y acciones de comunicación con nuestros clientes, que nos permiten estar cerca de ellos:

Fonogas: a través de este servicio respondemos telefónicamente inquietudes y consultas, y realizamos trámites mediante una atención personalizada y soporte informático que posibilita al usuario a realizar consultas en forma automática e instantánea las 24 horas los 365 días del año.

Fonogas (i)	2010	2009
Llamados atendidos por operador	712.646	746.391
Llamados por sistema automático (IVR)	944.588	938.115
Total llamadas	1.657.234	1.684.506

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

Oficina de Garantía: creada en 2007, es un área estratégica que promueve el vínculo con los clientes para facilitar la resolución de reclamos y generar intercambios con los clientes y las entidades que los representan.

Centros del Gas (CDG) y Centros Integrales de Servicio: brindan una variedad de prestaciones y servicios a nuestros clientes.

Servicio de Atención de Urgencias: atendemos las emergencias relacionadas con el suministro de gas en nuestra zona de distribución las 24 horas durante los 365 días del año.

Revista de Nueva Construcción: distribuida entre referentes de la industria de la construcción, incluye temas tales como las diferentes soluciones que el gas natural puede aportar a los desarrollos inmobiliarios.

FlashGas: este boletín de noticias informa a nuestros clientes las acciones más efectivas para prevenir accidentes con monóxido de carbono y las mejores prácticas en cuanto al uso racional de la energía.



Portal Nuestra Construcción: (www.nuevaconstruccion.com.ar), permite coordinar una red de comunicación entre arquitectos, constructores y emprendedores inmobiliarios para difundir los usos del gas en el ámbito de la construcción de nuevas viviendas.

Comunicaciones con el Mercado Industrial: se realizan actividades de diálogo sobre temas de interés para nuestros clientes industriales.

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: por medio de nuestro portal de Internet, los clientes pueden obtener información actualizada sobre todos los servicios que prestamos.

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

Relaciones de confianza y a largo plazo con los proveedores

En un contexto competitivo como en el que se desarrollan las actividades empresariales, el rol del proveedor como un socio estratégico toma vital importancia para el fortalecimiento de las relaciones recíprocas entre Gas Natural Fenosa y sus empresas contratistas. Ese rol constituye de parte de esta Compañía un reconocimiento al compromiso asumido por nuestros proveedores en todos sus esfuerzos y buenas prácticas, en la entrega de materiales y la realización de servicios, cumpliendo para ello con estándares de calidad.

Esta relación de confianza y a largo plazo establecida con los proveedores que trabajan con todas las áreas de negocio de la Compañía representa un eslabón fundamental para ayudarnos a crear valor frente a nuestros clientes, a través de la aplicación de buenas prácticas y políticas, que colaboran en el crecimiento y la consolidación en el mercado.

En Gas Natural Fenosa garantizamos a nuestros clientes la calidad de nuestro servicio a través de relaciones comerciales duraderas, estables y de confianza con nuestros proveedores. Para ello, fomentamos una política de contratación de proveedores a largo plazo, trabajamos en su capacitación y desarrollo e incorporamos criterios de RC en la cadena de valor.



El concepto mismo de esta actividad supone un alineamiento con varios de los aspectos que hacen a la Responsabilidad Corporativa, como la "orientación al cliente", ya que controlamos que los proveedores capaciten a su personal, el "interés por las personas" y "seguridad y salud", ya que controlamos que se imparta y mantenga actualizada la capacitación en seguridad, utilización de los elementos de trabajo y protección personal, atención a clientes, etc. Lo que implica que las tareas se realicen con las "reglas del arte" y con aplicación de las pautas de seguridad y calidad requeridas, y al mismo tiempo enfatiza el debido respeto al cliente.

**Osvaldo Perrone,
Compras y Servicios Generales**

Como empresa de servicios públicos, en la República Argentina, rige la política de compras a través del cumplimiento de la Ley del Compre Trabajo Argentino, buscando de esta forma el desarrollo de proveedores locales de origen nacional para reemplazar productos de origen extranjero.

El proceso de compra y la selección de nuestros proveedores se basan en cinco principios rectores: Eficacia, Eficiencia, Flexibilidad, Igualdad de oportunidades y Transparencia.

Indicadores de proveedores	2010	2009
Número total de proveedores	286	251
- Locales (Compre Argentino)	285	250
- Extranjeros	1	1
Órdenes de compra emitidas (i)	\$153.157.745	\$113.924.341
Pagos efectuados a proveedores generales (ii)	\$411.294.937,72	\$512.076.504,46
Pagos efectuados por compra de gas a Repsol YPF	\$230.928.986,90	\$181.031.330,59
Pagos a TGS	\$86.386.780,90	\$85.780.803,31
Pagos a TGN	\$38.643.569,64	\$38.970.995,95
Pagos por compra de gas a otros proveedores	\$195.507.591,00	\$138.034.217,37

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

(ii) Todos los pagos incluyen impuestos.

Asimismo, exigimos elevados estándares de seguridad y de calidad a nuestros proveedores, mediante procesos y verificaciones asentados en una relación de confianza y mutuo beneficio.

En 2010, requerimos a diferentes proveedores y contratistas la presentación de documentación técnico-comercial relacionada con los productos y servicios a adjudicarse. Además, el área de "Calidad de Proveedores" desarrolló su gestión cumpliendo el objetivo de que todas las adjudicaciones realizadas durante el año, sean hechas a favor de proveedores homologados, tanto para productos como para servicios. Estos proveedores fueron evaluados en el cumplimiento de los aspectos de calidad, seguridad y medioambiente. Asimismo, en la Argentina se inició el proceso licitatorio del Contrato Marco Técnico Global en el cual se incluyeron las actividades más críticas: Mantenimiento de Red, Atención de Urgencias en Gabinete y Retén, Ingeniería, Acometidas y Mantenimiento de Instalaciones Auxiliares de Red, con el fin de lograr acuerdos a largo plazo con aquellos contratistas homologados para cada actividad y mejor posicionados en orden económico.

A su vez, continuamos difundiendo el Código Ético a nuestros proveedores mediante un link incluido en las Condiciones Generales de Compras y en las Cláusulas Generales Contratación de Obras y Servicios que acompañan a todos los pedidos que se emiten desde la Gerencia de Compras. La disponibilidad de acceder al link del Código Ético permitió que el 100% de los Pedidos de Compras emitidos durante 2010 a proveedores y contratistas, manifestaran conocer y cumplir con este documento que establece las conductas esperadas por empleados y terceros en la relación con la compañía.



Para contar un poco el resultado de nuestra participación me remito a una frase de Peter Drucker: “No me digan que disfrutaron con esto. Díganme lo que van a hacer distinto el lunes por la mañana”. Así que nosotros pusimos manos a la obra y para contar algunos ejemplos, ya hay un cambio de roles en el sector de producción a fin de determinar líderes, efectuamos una estandarización en los procesos de producción centrada en la mejora continua, y establecimos un nuevo modo de clasificación de los archivos digitales. ¡Y en una semana ya se ven los beneficios! Y todo esto es porque el objetivo final de todos es lograr ser competentes inconscientemente, ocupados en las mejoras y la satisfacción de nuestros clientes. Desde ya que no nos arrepentimos de haber hecho los ajustes necesarios para estar presentes todo el día y anhelamos próximos encuentros para ser enseñados y recibidos de manera tan cordial.

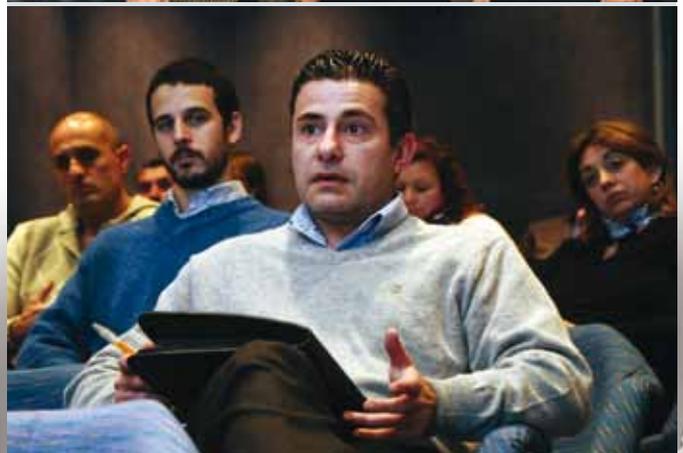
**Adrián R. Morodo
Dolton Graphical Group
Argentina S.R.L.**

Nueva jornada de capacitación para proveedores

En el marco del Programa de Capacitación a Proveedores, en 2010 realizamos un nuevo encuentro de formación. Con una asistencia de 35 personas por módulo, nuestros proveedores recibieron una capacitación intensiva en temas de “calidad”, “logística”, “negociación” y “management y liderazgo”.

Abierto también a los empleados de la compañía, el seminario, que tuvo una duración de 8 horas, contó con disertantes expertos en las temáticas impartidas.

En cuanto a las repercusiones, el 83 % calificó el curso entre “muy bueno” y “excelente”; el 94% piensa que fue de utilidad para la gestión de su empresa y el 65 % calificó favorablemente la duración del encuentro.



Formación y comunicación con proveedores

Junto a nuestro Programa de Capacitación a Proveedores, que realizamos desde 2009, impartimos cursos de formación técnica. En 2010 capacitamos a 50 personas (entre propias y contratistas) que realizan servicios de Atención de Urgencias y desarrollamos un taller de actualización de conceptos de inspección de redes de media presión y acometidas domiciliarias a 22 personas (entre propias y contratistas). Por otro lado, realizamos dos jornadas de inducción para personal propio y contratado por el nuevo servicio de detección y normalización técnica de anomalías de medición, e instruimos a los proveedores sobre las condiciones y normativas que deben cumplir los productos y servicios contratados, encauzándolos hacia la mejora de la calidad.

Con el objetivo de mantener una comunicación eficiente y transparente con los proveedores, en 2010 continuamos registrando la información relacionada con el proceso de adquisición/contratación, emisión de pedidos y pago de facturas, en el sistema informático SAP.

Derechos humanos en la cadena de valor

Nuestro compromiso con la ética en la cadena de valor se fortaleció con una renovada capacitación en Derechos Humanos al personal de seguridad patrimonial de la compañía. En 2009 habíamos formado a 61 vigiladores de la compañía, a través de los contenidos del Código Ético. Este año, profundizando la importancia de la temática, brindamos, a través de la empresa contratista prestadora del servicio, un curso sobre Derechos Humanos a 66 vigiladores, impartido en el Centro de Estudios Balísticos (CEsBa). Además, se seleccionó a 7 vigiladores quienes también aplicaron a una capacitación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.



3.1.3. Nuestros Desafíos

Desafío 2010	Grado de cumplimiento	Desafío 2011
Implementar el sistema de movilidad, mediante telefonía celular, para las operaciones de lectura y distribución de facturas a nuestros clientes.	● ● ● Se implementó el sistema para la lectura de medidores.	Analizar la viabilidad de extender la operatoria de movilidad al proceso de notificación de deuda.
Continuar avanzando en la gasificación de barrios de menores recursos, brindando el servicio de gas natural de red a más hogares dentro de la zona de distribución.	● ● ● Se realizaron obras por una extensión total de más de 20 km que facilitarán el acceso al suministro en los próximos años a 12 barrios que se encontraban fuera del radio de alcance de la red de gas natural.	Implementar alternativas de financiación del costo de instalaciones internas de gas natural, para que el suministro de gas por redes sea más accesible y económicamente viable para los potenciales clientes, principalmente para aquellos de menores recursos.
Adecuar la homologación del binomio proveedor-producto o del trinomio fabricante-proveedor-producto a la nueva normativa de calidad de proveedores.	● ● ● El área de Calidad de Proveedores desarrolló su gestión cumpliendo el objetivo de que todas las adjudicaciones realizadas durante el año 2010, sean hechas a favor de Proveedores homologados, tanto para productos como para servicios.	Continuar con el proceso de homologación de proveedores, en especial en lo referido a productos.
Continuar con el plan de capacitación gratuito dirigido a proveedores.	● ● ● Ver recuadro "Nueva jornada de capacitación para proveedores".	Continuar con el plan de capacitación gratuito dirigido a proveedores/contratistas, en temas relacionados con aspectos que puedan contribuir a mejorar su posición como empresa.
Incrementar la cantidad de Talleres de Consumo responsable realizados y la relación con las Asociaciones de Consumidores.	● ● ● Ver sección "Síntesis de las estrategias comerciales más destacadas".	

3.2. Compromiso con los resultados

Consolidación del Grupo en los índices de inversión socialmente responsable de mejor reputación en el ámbito internacional: Dow Jones Sustainability Index y FTSE4Good

Presentación del Plan Estratégico 2010-2014

Liderazgo del Grupo Gas Natural Fenosa, por segundo año consecutivo, entre las empresas del sector de distribución de gas, según el Dow Jones Sustainability Index

3.2.1. Nuestro compromiso

Estamos comprometidos con la creación de valor para todos nuestros grupos de interés. Buscamos que nuestros accionistas e inversores puedan obtener un beneficio creciente y sostenido, tomando como punto de partida los principios de responsabilidad, eficiencia y transparencia.

Principios de actuación responsable que rigen la relación con los accionistas

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

3.2.2. Acciones 2010

Compromiso con una rentabilidad creciente y sostenida

Luego de la fusión por absorción de Unión Fenosa, tercera compañía eléctrica en España, Gas Natural Fenosa se consolidó como la mayor compañía integrada en gas y electricidad de España y Latinoamérica. Asimismo, la compañía se convirtió en 2010 en uno de los mayores operadores de gas natural licuado (GNL).

En 2010, se presentó la nueva marca de Gas Natural Fenosa, que refleja un carácter más dinámico, honesto y moderno, resultado de la unión de los principales valores de Gas Natural y Unión Fenosa. Como símbolo, la compañía mantiene la mariposa que expresa la frescura, la libertad y el constante movimiento.

Asimismo, durante el año se presentó el Plan Estratégico 2010-2014, que tiene como pilares principales el fortalecimiento del balance, la optimización y la captura del crecimiento. Durante la primera fase del plan, los esfuerzos se centrarán en el fortalecimiento de la posición financiera, alineando la estrategia con una estricta disciplina inversora.

Durante 2010 se cumplió con todos los compromisos financieros de vencimiento de capital e intereses de préstamos en tiempo y forma, como se hace desde el comienzo de las actividades de Gas Natural Fenosa en Argentina.



Canales de comunicación adaptados a las necesidades de accionistas e inversores

Contamos con diversos canales de comunicación para que nuestros accionistas e inversores utilicen para hacer llegar sus inquietudes y consultas. Entre ellos se incluyen:

Departamento de Relaciones con el Inversor: este departamento integrante de la Dirección Económico Financiera cuya principal función consiste en atender consultas de accionistas e inversores, analistas de inversión y otros agentes externos relacionados con el Mercado de Capitales.

Informes Financieros y Comunicaciones Oficiales: junto con estos informes, mantenemos actualizada la página web en todo lo referente a estados contables y la "Autopista de Información Financiera" en lo requerido según el marco normativo vigente.

Correo electrónico: a través del correo electrónico relacionesmercado@gasnatural.com atendemos diversas consultas de los interesados.

Reuniones personales con los accionistas: 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. A su vez, realizamos reuniones previas a las Asambleas con el propósito de poner en conocimiento de los accionistas interesados todo lo concerniente a dicho acto societario.



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

Presencia en los índices de inversión socialmente responsables

Hoy en día existe en los mercados la figura del inversor socialmente responsable que, además de los aspectos financieros tradicionales, incorpora en sus decisiones de inversión criterios sociales, ambientales y éticos. Como consecuencia, se les exige a

las empresas un compromiso con la integridad, la responsabilidad y la transparencia, como señal de buena calidad en sus prácticas de gobierno y gestión empresarial.

A lo largo de 2010, Gas Natural SDG, S.A., nuestra casa matriz, mantuvo su presencia en los índices de inversión socialmente responsable de mejor reputación en el ámbito internacional: Dow Jones Sustainability Index⁸, por sexto año consecutivo, y FTSE4Good⁹, por noveno año consecutivo. Asimismo, **Dow Jones Sustainability Index reconoció a Gas Natural Fenosa como la compañía líder mundial entre las empresas de servicios básicos** (agua, gas y electricidad). La compañía también es líder, por segundo año consecutivo, entre las empresas del sector de distribución de gas. Además, **fue incluida en el selectivo DJSI Europe**, convirtiéndose en la única compañía de su sector en recibir este reconocimiento.

⁸ Para más información entrar a www.sustainability-index.com

⁹ Para más información entrar a http://www.ftse.com/Indices/FTSE4Good_Index_Series/index.jsp

3.2.3. Nuestros desafíos

Desafío 2010	Grado de cumplimiento	Desafío 2011
Revisar las actuales matrices de riesgos y controles en el marco del Proyecto Internacional de Control Interno, y emitir la certificación anual por el cumplimiento de estos controles.	● ● ● Si bien se ha postergado el Proyecto Internacional para el año próximo, durante el año 2010 se realizó el seguimiento de las matrices con los controles existentes, dando por resultado la emisión de las Certificaciones SOX de las áreas involucradas.	Revisar las actuales matrices de riesgos y controles, en el marco del proyecto Internacional de Control Interno. Emisión de certificación anual por el cumplimiento de dichos controles.
Renovar el Programa Global de Obligaciones Negociables y efectuar la cancelación de las Obligaciones Negociables Clase II.	● ● ● El Programa Global de Obligaciones Negociables fue renovado por 5 años más a partir del 30 de septiembre de 2010, fecha de autorización por parte de la CNV. Al vencimiento fueron canceladas las Obligaciones Negociables Clase II.	Cancelar al vencimiento los préstamos y obligaciones negociables que se produzcan durante el año. Mantener la deuda en la misma moneda de cobro y sin garantías.
Lanzar el plan de implementación requerido por la Comisión Nacional de Valores para la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera en la presentación de estados contables.	● ● ● Se avanzó en la implementación del cambio normativo que entrará en vigencia en 2012. Durante el curso del año se efectuaron 4 talleres de trabajo que permitieron efectuar una parte significativa de la evaluación cualitativa que representa el cambio normativo. Aún queda pendiente de resolver por parte de la profesión contable y de la industria el tema central sobre Licencia o Concesión de servicios.	

3.3. Medio ambiente

4,52 Km. de cañería de acero por polietileno renovados para reducir fugas de metano

Elaboración de cuatro estudios de impacto ambiental

Desarrollo exitoso de cinco auditorías ambientales

3.3.1. Nuestro Compromiso

Trabajamos en medidas para compatibilizar nuestro negocio y las actividades y procesos con el impacto ambiental y el desarrollo sostenible. Considerando los lineamientos de la política ambiental del Grupo, trabajamos en los siguientes planes y acciones para mejorar gradualmente la gestión ambiental de Gas Natural Fenosa:

Algunas de las acciones en las cuales trabajamos para mejorar el impacto ambiental de nuestras operaciones:

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

Cumplimiento normativo

- Identificación y estudios
- Estrategias anticipativas

Sostenibilidad ambiental

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

Prevención de la contaminación

- Evaluación y minimización riesgos
- Mejora del control operativo

Integración criterios ambientales

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

Plan de Medio Ambiente

Mitigación cambio climático

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

Integración en el entorno

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

Creación de valor

- Control de inversiones y gastos ambientales
- Reducción de pagos por impuestos y multas
- Ayudas financieras / fiscales
- Reducción de pagos por reducción de costes ambientales
- Mejorar la reputación
- Sistemas de gestión ambiental
- Concientización y formación



Principios de actuación responsable con el medio ambiente

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

3.3.2. Acciones 2010

Desarrollo exitoso de Auditorías Ambientales

Durante 2010 las acciones estuvieron orientadas a la detección de desvíos originados en el sistema de gestión ambiental. Para ello se realizaron cinco auditorías ambientales destinadas al relevamiento de procesos y actividades del sistema de distribución de Gas Natural Fenosa vinculadas a la ejecución de obras, mantenimiento de instalaciones y estado situacional de centros de trabajo.

Respecto a las auditorías ambientales, se trabajó en la elaboración de un documental del Procedimiento para el Plan de Auditorías Ambientales, Programa de Auditorías Ambientales, Matriz de aspectos ambientales y su evaluación y Listados de Verificación para Auditorías Internas.

Entre los principios que representan el compromiso medioambiental que las empresas deben asumir, se destaca el apoyo al enfoque preventivo frente a los retos medioambientales, el promover una mayor responsabilidad ambiental y el aliento al desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas.

El proceso evolutivo que representa el tener que dar respuesta a la problemática ambiental que presentan hoy día las empresas, sumado a las expectativas generadas por los *stakeholders*, determinan que el medioambiente se constituya como uno de los pilares en el *management* de las empresas, ya que las obligan a abordar estrategias ambientales en el seno de su gestión.

Daniel Cassano
Responsable
Medioambiente



Normativa NAG 153

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

Reducción de emisiones

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

Emisiones	2010	2009
Emisiones de CO₂		
Fuentes móviles (Kg CO₂)		
Vehículos gasolina	214.044,15	158.483,26
Vehículos diesel	325.834,72	371.583,29
Vehículos GNC	173.750,19	200.360,51
Total	713.629,06	730.427,06
Fuentes fijas (Kg CO₂) (i)		
Calderas Climatización	77.261,25	132.453,84
Motores	8.406.520,35	6.533.349,41
Total	8.483.781,60	6.665.803,25
Emisiones indirectas por consumo de energía (Kg CO₂) (ii)		
Centros de Trabajo	1.568.187,98	1.574.595,31
Proceso	2.263.423,99	1.923.338,50
Total	3.831.611,97	3.497.933,81
Total de emisiones de CO₂ (Kg CO₂)	13.029.022,63	10.894.164,12
Emisiones de metano (CH₄)		
Emisión Total CH ₄ en Red (m ³ /año)	25.351.785,90	25.121.481,30
Emisión Total CH ₄ en ERM's (m ³ /año)	2.246.952,60	2.217.310,20
Emisión Total CH ₄ (m ³ /año)	27.598.738,50	27.338.791,50
Emisión Total CH ₄ (t CO ₂ eq)	415.843,99	411.927,24 (iii)
Longitud de la red (km)	23.011,04	22.741,81
Emisiones de NOx (óxidos de nitrógeno)		
Por medida directa en boca de chimenea		
Total por Distribución (Kg NOx)	1.705,93	1.565,69
Por consumo de combustible		
Centros de Trabajo (Kg NOx)	50,38	86,37
Emisiones de CO (monóxido de carbono)		
Por medida directa en boca de chimenea		
Total por Distribución (Kg CO)	16.621,60	7.797,36
Por consumo de combustible		
Centros de Trabajo (Kg CO)	102,39	175,34

- (i) El consumo en fuentes fijas se calcula como la suma del gas de calefacción en centros de trabajo y el consumo de la Planta Peak Shaving (compresor de reciclado, los vaporizadores, baño salino y antorcha).
- (ii) El factor de emisión utilizado es 0,516 Kg CO₂/KWh, que surge del que establece la Secretaría de Energía de la República Argentina en el informe "Cálculo del factor de emisiones de CO₂ de la red argentina de energía eléctrica".
- (iii) En 2009 se cambió la metodología de cálculo. Para calcular las emisiones de metano por fugas de gas natural en estaciones de regulación, se multiplica el valor por 0,9 con el objetivo de transformar las fugas de gas natural a emisiones de metano.

Sin embargo, somos conscientes de que no es suficiente. El metano, principal componente del gas natural, es otro de los denominados gases de efecto invernadero, por su capacidad de acelerar el calentamiento global. Por eso es necesario llevar adelante políticas de control en las tareas de diseño, construcción, operación y mantenimiento, abandono o retiro de instalaciones de gas natural. Por esta razón, durante 2010 realizamos actividades orientadas a la reducción de emisiones gaseosas de metano; entre las que podemos mencionar:

- localización y reparación de fugas,
- reemplazo de sistemas de regulación y alivio por venteo,
- reducción de presiones escalonadas anuales,
- tareas de mantenimiento en las instalaciones de distribución de gas natural,
- reparación de las fugas grado 2 antes del tiempo exigido por la Autoridad Regulatoria y renovación de cañerías de red y acometidas.

Durante 2010, con el objetivo de reducir las fugas de metano a la atmósfera ocasionadas por el deterioro de las redes de distribución activas, renovamos 4,52Km de cañería de acero por polietileno.

Racionalización del consumo energético

Se continuó impulsando el desarrollo de videoconferencias para reducir la cantidad de viajes realizados por el personal de la compañía. Para fin de año se habían realizado 74 videoconferencias de un total de 160,78 horas.

Nuestras emisiones de NOx y CO son una consecuencia de la combustión del gas natural, registrada en nuestras instalaciones fijas producto de las actividades del proceso y la calefacción de los centros de trabajo. Es necesario aclarar que el monóxido de carbono es un gas tóxico, incoloro e inodoro, que se desprende en la combustión incompleta (mal rendimiento) del carbono contenido en toda materia orgánica. Los óxidos de nitrógeno son óxidos formados y desprendidos en todo tipo de combustiones ordinarias a altas temperaturas y proceden de la oxidación del nitrógeno contenido en el aire y del contenido en el combustible. Las mismas se pueden dividir en emisiones generadas por equipos fijos o móviles. En cuanto a las primeras, se realizaron los mantenimientos periódicos que son requeridos para lograr el óptimo funcionamiento de los equipos de combustión de la Planta Peak Shaving. Respecto de los segundos, se realizan los mantenimientos periódicos de todos los vehículos que componen la flota automotor de Gas Natural Fenosa y adicionalmente a cada vehículo de carga la Verificación Técnica Vehicular (VTV), que en forma anual y entre otros aspectos, tiene por objeto controlar la emisión gaseosa de los mismos.

Buscamos disminuir el consumo de energía eléctrica a través de la **instalación de un sistema temporizado para el encendido de las luminarias ubicadas en algunos sanitarios** del Centro San Martín. Asimismo, la empresa Philips Argentina elaboró para el área de Medios Internos, un **estudio de eficientización energética para el sistema de iluminación** dispuesto en ese edificio.

Consumo de energía	2010	2009
Consumo de energía eléctrica (GJ)		
Centros de Trabajos	10.940,07	11.716,27
Proceso (i)	15.792,54	15.085,01
Consumo de gas natural (GJ)		
Centros de Trabajos (ii)	1.529,93	2.622,85
Proceso (i)	162.999,45	126.679,33
Otros indicadores de consumo energético (GJ)³		
Gas natural vehicular consumido en Flota Propia	3.837,74 (iv)	3.574,94 (iii)
Gasolina consumida en Flota Propia	3.090,89 (iv)	2.288,57 (iii)
Diesel consumido en Flota Propia	4.402,53 (iv)	5.020,72 (iii)
Eficiencia energética		
Consumos de gas natural en proceso y en operación de redes (Distribución)		
Gas natural Distribuido (GJ)	168.279.334,07	165.366.168,80
Eficiencia Energética (%)	99,903	100,00
Consumos de gas natural en planta Peak Shaving		
Gas natural consumido (GJ)	162.999,45	126.679,33
Gas natural Almacenado (GJ)	935.381,54	783.077,66
Eficiencia Energética (%)	82,57	83,82

- (i) Los incrementos están relacionados con los días de operación efectiva de la planta (Años 2010 / 2009: 237 y 191 días respectivamente).
(ii) La reducción de consumo es debida fundamentalmente a la desafectación de 2 (dos) unidades edilicias.
(iii) Indicador con alcance de Diciembre 2008 a Noviembre 2009.
(iv) Indicador con alcance de Enero a Diciembre 2010.

A su vez, cada vez que se realizan adecuaciones edilicias o se adquieren nuevas edificaciones, se evalúan los proyectos constructivos con el objeto de constituir la mejor alternativa viable; que entre otros aspectos, contempla el análisis de la eficientización energética del mismo, considerando la planificación e instalación de luminarias, equipos de frío y calor y equipamiento de oficinas (computadoras, impresoras, fotocopiadoras, etc.).

Nuestro personal también colabora en el ahorro de consumo de energía realizando acciones como apagar sus equipos de computación y apagar la iluminación de las oficinas al terminar la jornada laboral. Esta acción cuenta también con el apoyo del personal de vigilancia.

Reducción del consumo de agua

Durante 2010 las acciones desarrolladas se centraron básicamente en el **cambio de grifería** (canillas, válvulas de corte y dispositivos de descarga de inodoros) para **eficientizar**

el consumo de agua en algunos baños del edificio del Edificio ICA y en el Centro del Gas de Martínez.

Por otra parte y a fin de economizar agua, **se instalaron sistemas de detección por presencia** en los baños del Centro San Martín y del Edificio ICA, que permiten la descarga de agua de los mismos únicamente ante la proximidad de la persona.

Consumo de agua	2010	2009
Consumo de agua		
Agua Sanitaria - Red Abastecimiento y Pozos (m ³)	22.135,50	23.348,14
Agua de Proceso utilizada - Pozo (m ³)	28.440	22.920
Gestión de agua de proceso		
Agua de Proceso devuelta al medio (m ³)	28.440	22.920

Materiales utilizados

Los productos que utilizamos en el desarrollo de nuestra actividad distribuidora de gas son:

- **el odorante del gas:** 80% terbutilmercaptan y 20% de metiletilsulfuro
- **lubricantes y monoetanolamina:** empleados en los procesos de la Planta Peak Shaving;
- **consumo de papel:** continuamos con la campaña de segregación de residuos de papel para reciclar y concientizamos al personal para imprimir en ambas caras. Del mismo modo, alentamos la utilización de tazas propias para reducir el uso de vasos descartables.

Materiales Utilizados	2010	2009
Odorizantes (TBM+MES) (Kg)	71.849	63.418
Lubricantes (litros)	2.460	4.715
Monoetanolamina (Kg)	630	0,00
Consumo de Papel (Kg) (i)	24.811,88	29.539,88

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

Debido a los requerimientos de los procesos de nuestra empresa, el aumento y la disminución en la compra de estos materiales está dada fundamentalmente por el stock que se dispone de los productos, atento a que los requerimientos del consumo de odorante es directamente proporcional a los volúmenes de gas distribuido, mientras que los de lubricantes y monoetanolamina se relacionan con el cronograma de mantenimiento de la Planta Peak Shaving.

Control y mejora de la gestión de residuos

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

Avance en medidas para minimizar impactos ambientales

Como medidas de actuación llevadas a cabo para minimizar los riesgos ambientales, durante 2010 se destacan las siguientes:

- Los estudios de impacto ambiental, elaborados para el ámbito de Gas Natural Fenosa, deben incorporar entre otros aspectos, un conjunto de Medidas Técnicas de Protección Ambiental, de carácter específico a la problemática ambiental que presenta cada proyecto y que tienen por objeto, establecer las acciones preventivas que se deberán considerar en el emprendimiento y las acciones de mitigación en caso de que estos se produzcan.
- De la aplicación del Plan de Auditorías Ambientales surge la realización de 9 auditorías, referidas a aquellas obras que por sus características requirieron la elaboración de un estudio de impacto ambiental y de algunas actividades operativas contempladas en el sistema de gestión ambiental. Las mismas tienen por objeto detectar los desvíos que se producen del sistema de gestión ambiental, a fin de poder corregirlos.
- En la Planta Peak Shaving (PPS) se realizó el programa de control de las emisiones gaseosas y calidad del aire, tras llevar a cabo tres campañas de monitoreo de emisiones gaseosas (etapas de licuación y vaporización) y una de calidad de aire.
- Se realizaron monitoreos de ruido en las instalaciones de la PPS y en todas las Estaciones de Regulación y Medición (ERM) activas.
- Se realizó la inspección de todos los recipientes sometidos a presión sin fuego de la PPS, sobre un total de 30 equipos.
- Se desarrolló un proyecto de reducción de presiones escalonado anual (períodos estival e invernal) que alcanzó a la totalidad de nuestra red de distribución, con el objeto de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Se desarrolló un proyecto de conversión de sistema de regulación y alivio por venteo por sistemas pilotados. Se realizó la conversión de seis ERM.
- Gas Natural Fenosa viene desarrollando sobre su parque automotor una acción de conversión vehicular consistente en adaptar los sistemas de alimentación de Nafta a una modalidad dual (Nafta/GNC). La misma, como la adquisición de equipos de GNC con tecnología de última generación para los vehículos nuevos, permiten lograr la reducción de las emisiones de GEI, además de obtener una eficiencia de los consumos de combustible.

Residuos	2010	2009
<i>En proceso</i>		
Generación de residuos peligrosos (Kg)	1.420 (i)	7.560
Generación de residuos no peligrosos (Kg)	2.800 (ii)	10.260
<i>Centros de Trabajo</i>		
Generación de residuos no peligrosos (Kg)	81.235 (ii)	68.860

- (i) En 2010, la no disposición de los residuos peligrosos en PPS estuvo directamente relacionada con el volumen de generación de residuos y los cronogramas de mantenimiento que realizara la planta durante ese período, los cuales no responden necesariamente a procesos anuales, algunos de ellos se realizan cada dos años o más. Aquellos que se generaron producto de las actividades de mantenimiento fueron almacenados en el depósito dispuesto para tal fin.
- (ii) La variación registrada con los residuos no peligrosos obedece fundamentalmente al cambio de operador que se realizó en CSJ y PPS. Se modificó el método de cálculo del indicador, utilizando el peso exacto de los residuos y no un estimado.

Estudios de impacto ambiental

Durante 2010 desarrollamos cuatro estudios de impacto ambiental en la Provincia de Buenos Aires, con el fin de minimizar los impactos en el entorno de nuestras actividades:

- Refuerzo de la red de media presión en Av. Boulogne Sur Mer y cruce con Arroyo Basualdo, Don Torcuato Este (Partido de Tigre, Provincia de Buenos Aires).
- Refuerzo de la red de media presión en Avda. Santa Fé y cruce con Arroyo Los Berros, Bella Vista (Partido de San Miguel, Provincia de Buenos Aires).
- Construcción de la red de distribución domiciliar de gas natural en los Barrios Milenio, Sancho, Irigoin, San Alberto, San Norberto y Mayor del Pino, localidad Cuartel V (Partido de Moreno, Provincia de Buenos Aires).
- Ramal y estación reguladora de presión y Red de distribución del Barrio Privado Pilará, Localidad y Partido de Pilar, Provincia de Buenos Aires.

De estos estudios de impacto ambiental surge que las actividades desarrolladas, generaron impactos negativos moderados a bajos, tanto en la etapa de construcción como en la de operación y mantenimiento. La causa de que los impactos al medio natural 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) sólo se verían perjudicados por alguna contingencia ocasionada producto de un incendio, explosión o fuga de gases, dando lugar a impactos que pueden llegar a ser 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.

Estudios de impactos ambientales significativos del transporte de productos y bienes

Conscientes del gran impacto ambiental que genera el transporte de productos y servicios, en Gas Natural Fenosa medimos la emisión de CO₂ que genera la flota vehicular. Además, se consideran los consumos de combustibles que genera la misma, por afectación de recursos no renovables.

Las mediciones de combustible utilizado en 2010 son los siguientes:

- GNC (m³) 88.553,18,
- Nafta Super (litros) 89.851,46 y
- Gas Oil (litros) 118.666,59.

Además, 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.

Por otra parte, se encuentra en elaboración la "Matriz de Evaluación de Aspectos Ambientales" que entre otros aspectos, contempla para las actividades relacionadas con el transporte de personal y equipos los siguientes impactos:

- empleo de recursos no renovables,
- ruido,
- emisiones gaseosas,
- emisiones de material particulado,
- generación de efluentes líquidos y
- generación de residuos sólidos especiales por mantenimiento.

Gastos	Pesos Argentinos
2009	
Tratamiento y disposición final de residuos peligrosos (Planta Peak Shaving)	17.669,12
Análisis Físico-químico de agua y suelo (Planta Peak Shaving)	1.450
Elaboración de tres estudios de impacto ambiental	27.200
Auditorías ambientales	3.200
Campaña de monitoreo de efluentes gaseosos y calidad de aire	10.500
Informe de evolución del impacto de efluentes gaseosos	1.850
Actualización de auditoría ambiental	3.840
2010	
Transporte - Tratamiento y Disposición Final de Residuos Peligrosos	13.780
Adquisición de cartelería	408
Tratamiento y Disposición Final de Pilas y Baterías en desuso realizado en Diciembre 2009	3.300
Habilitación de 2 pozos semisurgentes de PPS	12.450
DDJJ – Recipientes Sometidos a Presión de PPS	2.289,20
Actualización del Certificado de Aptitud Ambiental de PPS	16.554,16
DDJJ – Residuos Especiales	11.000
Sistema de Gestión Ambiental (Auditorías Ambientales)	10.800
Elaboración de EIA (REM/TI-56 y REM/MI-44)	13.200
Sistema de Gestión Ambiental (Capacitación - Auditoría Legal)	6.000
Monitoreo de EG y CA en PPS	8.025

3.3.3. Nuestros desafíos

Desafío 2010	Grado de cumplimiento	Desafío 2011
Comenzar la elaboración de un Estudio de Caracterización Ambiental para el ámbito de distribución de Gas Natural Fenosa.	● ● ● No pudo implementarse debido a la necesidad de una derivación presupuestaria a requerimientos de las Autoridades Regulatorias ENARGAS, Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible(OPDS) y Autoridad del Agua (ADA). Entre las que se pueden citar tramitación de Habilitaciones de pozos de agua de PPS, Habilitación como Generador de Residuos Especiales en PPS, Elaboración de Matriz Legal Ambiental, Elaboración de Matriz de Impactos Ambientales, entre otros.	Comenzar la elaboración de un Estudio de Caracterización Ambiental para el ámbito de distribución de Gas Natural Fenosa.
Comenzar la elaboración de las Medidas Técnicas de Protección Ambiental asociadas a los procesos operativos de la actividad de Gas Natural Fenosa.	● ● ● No pudo implementarse debido a que el tiempo que se había previsto para la realización de las Medidas Técnicas fue absorbido por otras solicitudes que se tuvieron que atender. Entre las que figuran: Evaluación de los estudios de impacto ambiental, Protocolos Ambientales, Coordinación de Auditorías Ambientales, Capacitaciones recibidas y brindadas, Declaración y trámites relacionados con a Autoridad de Cuenca Matanza Riachuelo (ACUMAR), entre otros.	Comenzar la elaboración de las Medidas Técnicas de Protección Ambiental asociadas a los procesos operativos de la actividad de Gas Natural Fenosa.

3.4. Interés por las personas

Desarrollo del Programa Escuela de Liderazgo

84% de participación en la Encuesta de Clima Organizacional

Mejoras en los indicadores de retribución

3.4.1. Nuestro compromiso

Gas Natural Fenosa está formada por un equipo de 532 personas que busca brindar el mejor servicio a nuestros clientes y aportar valor social con lo que hacemos desde nuestro negocio.

Desde el área de Recursos Humanos se busca promover un entorno de trabajo respetuoso con los empleados e implicado en su formación y desarrollo profesional y a su vez, favorecer la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y géneros.

Principios de actuación responsable que rigen la relación con los empleados

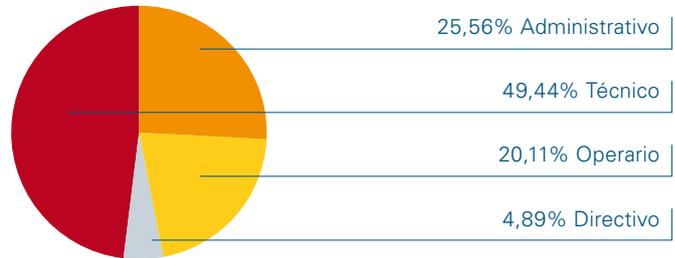
- Proporcionar a nuestros empleados formación y oportunidades de desarrollo profesional adecuadas a sus competencias.
- Promover un entorno de trabajo, motivador, en el que se asegure y respete al empleado y la aportación responsable de sus iniciativas.
- Fomentar la claridad de objetivos, el liderazgo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

3.4.2. Nuestras acciones

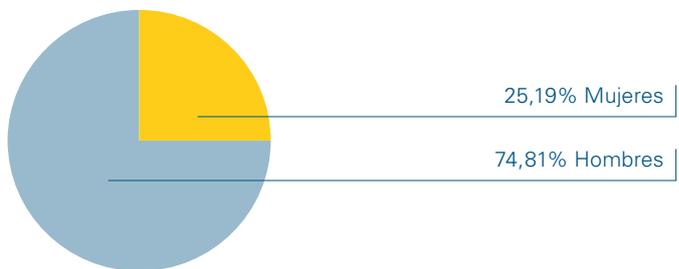
Principales indicadores de recursos humanos	2010	2009
Cantidad de empleados	532	541
Inversión en personal (millones de pesos)	81,7	69,34
Contratos fijos	532	541
Contratos temporales	25	30
Pasantías	14	15
Índice de permanencia	20,98	20,3
Edad media de la plantilla	48	47
Creación neta empleado	Se mantuvo	Se mantuvo
Índice de rotación	6,55	6,19

Índice de rotación por sexo y edad (en %)	2010		2009	
Edades	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0-35	2,06	1,50	1,64	1,46
36-50	1,50	0,56	0,91	0,36
>50	0,75	0,19	1,64	0,18
Total	4,31	2,25	4,19	2,00

Distribución de la plantilla 2010



Distribución de empleados por género



Diversidad e igualdad de oportunidades

El compromiso con nuestros empleados contempla la igualdad de oportunidades, la promoción de la diversidad y el desarrollo de una carrera profesional. Asimismo, por convicción rechazamos la discriminación por cualquier motivo, sea una cuestión de edad, sexo, religión, raza, orientación sexual, ascendencia nacional o discapacidad, o cualquier otra causa de desigualdad.

Este compromiso se extiende a los procesos de selección y promoción, basados en la evaluación de las capacidades de la persona, en el análisis de los requerimientos del puesto de trabajo y en el desempeño individual.

De esta forma también promovemos la contratación de personas con discapacidades, ofreciendo un entorno de trabajo para un desarrollo en igualdad de condiciones. Actualmente contamos con dos empleados con certificados de discapacidad que forman parte de la planta permanente.

Indicadores de género	2010	2009
Proporción total de mujeres y hombres en plantilla		
Mujeres	134	134
Hombres	398	407
Hombres/Mujeres	75 / 25%	75 / 25%
Proporción total de mujeres en puestos directivos		
Puestos directivos	26	22
Mujeres en puestos directivos	5	3
% Mujeres en puestos directivos	19,23	13,64

Representatividad sindical

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

Porcentaje de empleados de la plantilla sindicalizados	2009	2008
STIGAS	21,80%	22%
APJGAS	28,20%	23,29%
UPS	0,38%	0,74%
Convenios Colectivos de Trabajo		
Gas Natural Fenosa (i)	28,01%	28,65%
Personal representado	71,99%	71,35%

(i) Corresponde a personal sin representación.

En 2010 el número total de representantes sindicales fue de 18 personas¹⁰. Durante ese año no se produjeron incidentes que comprometieran la productividad de la compañía ni el clima de paz social concertado con las entidades sindicales.

Para más información ver la Memoria, Reseña Informativa y Estados Contables de Gas Natural BAN 2010 en www.gasnaturalfenosa.com.ar, sección "Información para accionistas e inversores".

Política retributiva y beneficios para los empleados

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



¹⁰ En junio de 2010 vencieron los mandatos de 3 representantes sindicales y se encuentran a la espera de su renovación.

Personal de Convenio

- *Personal de Convenio*: las retribuciones se establecen en función del grupo y subgrupo profesional, tal y como señalan los convenios vigentes.
- *Personal de Convenio más Plus*: está incluido en el ámbito del Convenio Colectivo de Trabajo vigente y tiene además un plus salarial por las tareas especiales que realiza.

Personal excluido de Convenio

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

Retribución	2010	2009
Relación entre el salario más alto y el más bajo ¹	13,37	13,80
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local	2,34	2,14
Estructura Retributiva		
% personal con parte de su retribución fijada en base a objetivos	22,70	23,10

Gestión del talento

En 2010 se extendió la población evaluada para la Matriz de Talento de la compañía, incluyendo a personal recientemente incorporado al sistema DPO, personal cuya variable asciende al 4% y también a aquellos incorporados al sistema de variable comercial. Asimismo, se actualizó la calificación global del Talento de la población abarcada, en función a la evaluación de resultados 2009.

Nuevo procedimiento de movilidad interna

La Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Grupo Gas Natural Fenosa implantó el procedimiento de movilidad interna, cuyo objetivo fundamental es impulsar el movimiento de las personas de la compañía con un sistema ágil que minimice los periodos vacantes y que permita optimizar la adecuación persona-puesto.

Asimismo, a través de este procedimiento se busca maximizar la cobertura de vacantes con empleados propios, promoviendo la reubicación de recursos a puestos de alto valor añadido.



Más allá del contenido teórico que pude llevarme de la actividad, conservo y celebro lo enriquecedor y valioso de las cosas sutiles y subjetivas que, a mi juicio, caracterizaron a este programa. Celebro la valentía de salirse de los cursos estándar y el esfuerzo por hacer algo “a medida”, con plena conciencia de las herramientas con las que debemos contar. Celebro el intento de posicionar un estilo de liderazgo basado en la empatía y la escucha activa; que fomenta los juicios desprejuiciados, el desarrollo y el cuidado de las personas que tenemos a cargo; que promueve la delegación responsable, la tutoría, la suma de las fortalezas individuales y la generación de espacios para la creatividad y el cambio. Celebro la acertada selección de los asistentes con los que tuve el honor de compartir la experiencia; profesionales valiosos, con ganas de trabajar; referentes y excelentes embajadores de sus respectivas áreas, con capacidad para perfeccionar la forma en la que se hacen las cosas.

Mariano Gabriel González,
Dirección Comercial.

Escuela de Liderazgo y Programa de Gestión de Personas

Este Programa busca desarrollar en forma temprana la capacidad de liderazgo individual de nuestros empleados a fin de contar con personas que dispongan de habilidades gerenciales y un marco ético común, necesario para dirigir personas de forma auténtica y efectiva. Se trata de personas elegidas por su proyección, potencial y mérito, de manera de contar con un grupo preparado para dirigir personas de forma auténtica y efectiva. En el mismo participaron veintiún colaboradores de todas las áreas de la compañía, seleccionados por su proyección, potencial y mérito.

Los contenidos trabajados se estructuraron en torno a seis módulos temáticos, cuatro claves y dos de apoyo. Cada uno de los módulos clave (Actitud, Liderazgo, Coaching y Resolución de Conflictos) duró dieciséis horas, mientras que los dos de apoyo (Presentaciones Orales y Administración del tiempo) insumieron ocho horas cada uno.

El programa fue evaluado positivamente por sus participantes, y en el balance realizado se destacaron algunos aspectos que fueron cruciales para el éxito: la comunicación fluida y la planificación articulada entre los instructores de cada área, la calidez y el buen clima de los encuentros, la confianza entre los participantes y la habilidad de los instructores para transmitir los conceptos.

Acerca: la plataforma de aprendizaje *on-line*

Desde 2009 esta herramienta constituye un referente central de los programas de formación de la compañía, permitiendo la realización de cursos de formación a todos los empleados, incluyendo una oferta de actividades de alcance general y específica, por puesto de trabajo. Este año continuamos apoyando el uso de la plataforma de capacitación a través de la divulgación de los cursos e-learning mediante distintas herramientas de comunicación, como banners y carteleras. En total, 133 usuarios visitaron esta plataforma.



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

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

Oportunidades de Desarrollo Profesional

A través de herramientas creadas para cada perfil, buscamos el desarrollo de nuestros empleados. El Programa de Desarrollo Profesional es la herramienta para los empleados incluidos en convenio; y el modelo de Dirección por Objetivos (DPO) y Evaluación de Desempeño está diseñado para los empleados fuera de convenio. Ambos programas comparten los objetivos de favorecer la movilidad y promover la cobertura de vacantes a través de la promoción interna, y posibilitan evaluar al 100% del personal mediante herramientas destinadas a facilitar el desarrollo profesional.

En 2010, a través de entrevistas mantenidas con los directores, se conformaron Planes de Desarrollo Individual con acciones concretas de formación gerencial, capacitación, práctica profesional y movilidad. Durante este proceso, se enfatizó la importancia del compromiso personal de cada jefe y se presentaron 4 Planes de áreas troncales.

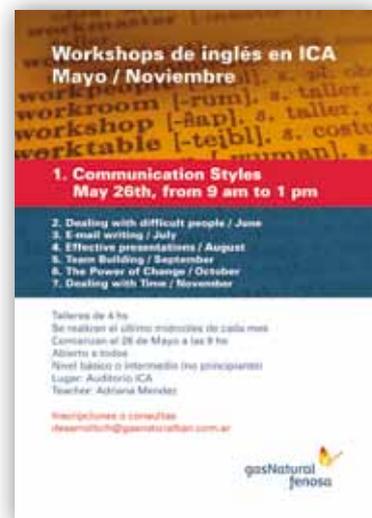
A su vez, en este contexto, en 2010 se evaluó a 89 empleados sobre los resultados conformados por objetivos de puesto y de actuación profesional del período 2009. Cada evaluador aplicó por primera vez la curva de distribución.

Indicadores de carrera profesional	2010	2009
Personas incorporadas al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	89	90
Personas promocionadas	12	13
% Plantilla promocionada	2,15	2,30

Formación para el desarrollo profesional

Continuamos con nuestros programas de formación y desarrollo de habilidades, entre los que se incluyeron:

- **Programa de Inducción y Reinducción Corporativa:** a las acciones habituales de inducción que se brindan a las personas que ingresan a la compañía, se sumaron reuniones de reinducción. En 2010 se realizaron seis encuentros que incluyeron visitas a la planta Peak Shaving, reuniones con nuestros directores sobre la historia de la compañía, crecimiento y características principales del negocio, entre otros. Además, se capacitó sobre el Código Ético, sus lineamientos y aplicación.
- **Programa de Management en Inglés:** en el marco de este programa se continuó brindando clases semanales en el Centro San Martín de la empresa. Asimismo, se desarrolló un Programa de siete módulos abiertos de una reunión mensual en los que se debatieron temas de Empresa.
- **Programa de Formación de Formadores:** 27 personas participaron de la segunda edición de este curso dirigido a aquellos colaboradores con actuales o potenciales necesidades de facilitar sus conocimientos o procesos a otros equipos en el corto plazo.
- **Programa de Negociación y Técnicas de Venta:** alineados con el programa corporativo de impulso comercial, se desarrollaron los módulos de Negociación y Planificación de Ventas, para brindar al área comercial el nivel de conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para alcanzar su nuevo plan estratégico.
- **Capacitación Lean Six Sigma:** ver sección "Orientación al Cliente".



■ **Taller de Conversaciones Difíciles:** busca brindar herramientas para gestionar mejor el día a día laboral y acceder a un abordaje objetivo, práctico y eficiente de las conductas y actitudes difíciles que afectan la atención al cliente e interfieren con los resultados del negocio. Nos orientamos, en función de la demanda relevada, al área de Servicio al Cliente y Comercial.

■ **Simulador de Negocio Energético:** el Plan de Formación 2010 del Grupo tuvo como objetivos potenciar la transversalidad, la colaboración y la innovación del Grupo Gas Natural Fenosa. El programa se orienta al desarrollo de habilidades para la toma de decisiones empresariales: producción, compra venta de energía, comercialización, RRHH, financiación.

Actividades de formación	2010 (i)	2009
Cursos	162	286
Participantes	937	2.432
Horas/Hombre (ii)	20.250	26.681
Participaciones por persona (iii)	1,8	4,49

(i) La reducción de los valores de los indicadores del período 2010 se debe a la culminación de los siguientes programas de formación que implicaban una carga horaria importante: Saber Natural y Maestría en Administración de Empresas. Además, la estrategia de formación hizo foco específico en el negocio orientando las capacitaciones a temáticas más específicas.
(ii) Horas/hombre es igual al número de horas de capacitación (virtual y física) anual.
(iii) Promedio de acciones de formación a las que asistieron los participantes.



Herramientas de comunicación para un diálogo cercano, transparente y participativo

A lo largo del año continuamos con las acciones de comunicación que la compañía venía desarrollando años atrás, a las que se sumaron de manera destacada, campañas concretas de sensibilización sobre la nueva empresa, tras concretarse la fusión del Grupo Gas Natural con Unión Fenosa. Este proceso fue liderado por la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales.

■ **NaturalNet y “Nuestra Energía”:** la intranet de la compañía, NaturalNet, siguió vigente como principal herramienta de comunicación interna. Además, se desarrolló a nivel corporativo, un portal interno, “Nuestra Energía”, con foco exclusivo en los aspectos de estructura, sistemas y procesos que hacen a la fusión de Gas Natural y Unión Fenosa. Esta nueva herramienta incluyó entrevistas con directivos, notas que ilustraban los avances en la integración y otra información de interés para los empleados.

■ **Boletín DirCom:** La Dirección de Comunicación y Gabinete de Presidencia del Grupo elabora un boletín digital sobre las principales actividades de comunicación que se gestionan en los distintos países en que tiene presencia. En Argentina lo compartimos con todo el personal de forma bimestral.

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

■ **Comunicación en cascada sobre la fusión y nuevo organigrama:** Se realizó una presentación al Comité de Dirección, para luego ser difundida a los mandos medios y por estos a sus colaboradores.

■ **Cartelera:** Se colocaron afiches en todos los centros de trabajo para difundir el proceso de fusión y el nacimiento de la nueva empresa.



- **Banners:** la comunicación del nacimiento de la nueva empresa, tuvo sus piezas en banners colocados en todas las oficinas de la compañía.
- **Acciones varias:** Para dar cuenta de las acciones que se producían a nivel global y poder acompañar los hechos relevantes vinculados a la nueva empresa, se entregó a cada empleado una pequeña maceta con tierra y semillas, como símbolo del nacimiento de Gas Natural Fenosa. También se entregaron anotadores y lapiceras con la nueva marca.

Desayunos con el Presidente

Surgido como respuesta a los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, continuamos implementando el ciclo de "Desayunos con el presidente" junto a un Director invitado. En siete encuentros, 48 participantes fueron convocados para conversar sobre el presente de la compañía, sus desafíos futuros, las percepciones laborales individuales y otras variables que impactan en el desempeño de Gas Natural Fenosa como equipo.



Del mismo modo, la Dirección de Recursos Humanos continuó transmitiendo información sensible en temas relacionados con el personal. A saber:

- **Mail "DesarrolloRH":** su objetivo es realizar la comunicación de novedades sobre búsquedas internas, invitaciones a cursos y otra información relativa a capacitación. Durante 2010 se sistematizó y optimizó este canal.
- **Comunicados al personal:** los comunicados relacionados a temas de relaciones laborales y Desarrollo de Recursos Humanos son enviados por correo electrónico, publicados en la Intranet y en las carteleras.
- **Reuniones específicas:** se realizan inter e intra-áreas y con frecuencia, buscando analizar y acordar planes de acción e integración.

Escuchando a nuestros empleados: Encuesta de Clima Organizacional

En 2010 realizamos la Encuesta de Clima Organizacional, obteniendo un 84% de respuestas, para conocer las principales inquietudes y expectativas de los colaboradores de Gas Natural Fenosa. Para su implementación, segmentamos la población de acuerdo al modelo corporativo y delimitamos quiénes la completarían por el sitio web de la empresa y quienes lo harían en forma manual.

Representantes del área de Recursos Humanos visitaron cada sede para apoyar la comunicación e incentivar la participación de los empleados en la encuesta que se ha desarrollado de manera anónima.

Una vez procesados los resultados, se realizará una evaluación de los puntos a mejorar en comparación con la encuesta desarrollada en 2008. En el primer semestre de 2011 se coordinarán reuniones de devolución a fin de comunicar los resultados y recoger sugerencias para las oportunidades de mejora.

3.4.3. Nuestros desafíos

Desafío 2010	Grado de cumplimiento	Desafío 2011
Alinear a Gas Natural Fenosa a la Política de Formación de la Universidad Corporativa del Grupo establecida en 2009 como una herramienta para atender las necesidades del Grupo en todos los niveles y ámbitos de la organización.	● ● ● Ver Sección Formación para el desarrollo profesional	Desarrollar el plan de formación local como parte constitutiva e integrado a la Universidad Corporativa, abordando las actividades de tipo técnicas y las tendientes al desarrollo de habilidades
Implementar en Argentina la nueva Política de Movilidad Interna del Grupo.	● ● ● Ver sección Oportunidades de carrera profesional	Optimizar la aplicación de la política de Movilidad Interna del Grupo, utilizando la información relevada y validada respecto de los Cuadros de Sucesión y Matriz de Talento.
Potenciar el liderazgo y la formación profesional continua.	● ● ● Ver Sección Formación para el desarrollo profesional	Continuar desarrollando el liderazgo y la formación continua.

3.5. Seguridad y Salud

1.859 participaciones en programas de prevención de enfermedades y cuidado de la salud, a través del Programa Calidad de Vida. Las principales campañas incluyeron: el cuidado oftalmológico, la salud de la mujer, primeros auxilios y prevención de la hipertensión

Todos los empleados en convenio fueron representados en el comité de Higiene y Seguridad, donde acordaron acciones para mejorar la seguridad de todos los empleados

3.5.1. Nuestro compromiso

Buscando inculcar una cultura preventiva para proteger la salud y el bienestar de todos nuestros empleados, promovemos buenas prácticas por parte de proveedores, contratistas y empresas colaboradoras.

Principios de actuación responsable con la seguridad y salud

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

3.5.2. Acciones 2010

Índices de Salud y Seguridad Laboral	2010	2009
Tasa de ausentismo (i)	41,44	41,0
Indicadores de siniestralidad		
Nº de accidentes con baja (ii)	14	20
Días perdidos por accidente laboral (iii)	456	379
Duración media de la baja (iv)	32,57	19
Nº de víctimas mortales	0	0
Índice de incidencia (v)	26,26	36,47
Índice de frecuencia (vi)	13,40	18,54
Índice de gravedad (vii)	0,44	0,35
Índice de Salud		
Días perdidos por enfermedad	4.489	4.612
Días perdidos por enfermedad/hombre	8,43	8,41

- (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) No incluye accidentes "in Itinere"
- (iv) Cantidad de días perdidos dividido por cantidad de accidentes.
- (v) Cantidad de accidentes con baja por cada mil trabajadores. Calculado como Nº de accidentes con baja/cantidad de trabajadores promedio * 1000. No incluye accidentes "in itinere".
- (vi) Cantidad de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas. Calculado como Nº de accidentes con baja/cantidad de horas trabajadas en el año * 1000. No incluye accidentes "in itinere".
- (vii) Cantidad de días perdidos por cada 1.000 horas trabajadas calculado como el número total de días perdidos por accidentes a lo largo del año/cantidad de horas trabajadas en el mismo período * 1.000 (no incluye los días perdidos por accidentes "in itinere").

Desarrollo de un entorno laboral seguro

En forma alineada al Grupo Gas Natural Fenosa, tenemos entre nuestros compromisos alcanzar los más exigentes estándares en seguridad industrial y prevención de riesgos laborales, cumpliendo la legislación vigente; considerando la prevención y la seguridad en el trabajo como una responsabilidad colectiva; contemplando la información y la formación como pilares básicos para la mejora continua; extendiendo los principios del Grupo a la cadena de valor; apuntando a la accidentalidad cero; analizando los incidentes ocurridos para impulsar planes de acción; y comunicando mensajes claros a clientes y usuarios sobre seguridad y uso correcto de la energía.



A lo largo de 2010 impulsamos las siguientes iniciativas:

- Se realizaron modificaciones e incorporaciones de nuevos elementos de protección personal en el área operativa.
- Se adecuaron los accesos a las cámaras de regulación, para hacer más seguro el ingreso y la salida de las mismas.
- Se realizó un simulacro de incendio, evacuación y emergencias médicas.
- Se trabajó en la planta Peak Shaving para la incorporación y participación activa del personal contratado en los roles de emergencia.
- Se realizaron controles respecto al cumplimiento de normas de seguridad de los contratistas de diferentes áreas.
- Se relevaron en forma general los riesgos de cada una de las locaciones de la compañía, en cumplimiento de normativa vigente.
- Se relevaron los agentes de riesgos de enfermedades profesionales.
- Se realizó la certificación anual de los equipos de izaje.
- Se realizó la certificación anual de los equipos sometidos a presión.

Formación e información

Durante 2010, con el objetivo de concientizar tanto a los mandos medios como al personal operativo, realizamos cursos y charlas de seguridad laboral, abarcando los siguientes temas:

- Cursos de emergencia con las “brigadas de emergencias” (personal administrativo)
- Cursos de primeros auxilios abiertos para todo el personal.
- Cursos de usos de equipo de respiración, extinción de incendio y psicología en la emergencia (personal operativo propio y contratado).
- Simulacros de emergencias en Planta Peak Shaving (personal propio y contratado).
- Curso de auditoría de riesgos y de documentación de Higiene y Seguridad en obras (inspectores propios y contratados).
- Campaña informativa sobre seguridad vial.

Participación de los colaboradores

Los representantes de los trabajadores son de gran importancia en la consolidación de una cultura preventiva y ejercen una labor clave de comunicación entre los empleados y la dirección de la compañía. Las comisiones y departamentos que tienen una vinculación directa con temas referentes a la salud y la seguridad de los trabajadores son:

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

En 2010, estos comités cubrieron y representaron al 71,99 % del personal, alcanzando un número de 383 empleados. El Comité de Higiene y Seguridad laboral se reunió periódicamente, y se realizaron reuniones con el Comité de Higiene y Seguridad Sindical donde se acordaron pautas a seguir en la gestión de prevención, realizando cursos de seguridad dirigidos a los líderes gremiales para unificar criterios y profundizar conceptos. Se implementó además la auditoría y la gestión necesaria para que las prestaciones que conforman la cobertura médica del personal –de convenio y fuera de convenio– y su familia se brinden y cumplan dentro de los estándares de calidad y servicio adecuados.

Programa “Semana de la Hipertensión Arterial”

A través de este programa buscamos realizar un diagnóstico precoz de la hipertensión arterial en nuestros empleados, educando acerca de sus peligros y realizando un control periódico.

En 2010 lanzamos una campaña de comunicación vía mailing, folletería y banners, con el envío de información a todos los empleados, procurando alentar la participación en el programa y alertando sobre los riesgos de la hipertensión arterial.

Asimismo, se realizaron estudios para detectar o confirmar la presencia de HTA en 135 empleados que participaron voluntariamente del programa, mediante la medición de la tensión arterial, y otros datos antropométricos. Además, los participantes completaron una encuesta cuyos resultados permitieron conformar planes de acción conducentes a orientar y supervisar los tratamientos correspondientes.

Me acerqué al Servicio Médico de Centro San Martín, momento en el que estaban haciendo la campaña de control de la hipertensión y accedí a que me tomen la presión. Para mi sorpresa “la tenía por las nubes”. Hasta entonces, si bien sabía que tenía tendencia a la hipertensión, no le prestaba mucha atención y por ende, no me cuidaba mucho. Ahora, después de las conversaciones con el Dr. Grella y su equipo, entiendo que se trata de “una enfermedad silenciosa” y de los riesgos que implica no llevar una conducta. Después de estas consultas fui medicado mejor y tomé conciencia de los riesgos. Por eso, quiero agradecer especialmente al Dr. Grella y al equipo de Servicio Médico, porque es por ellos que hoy estoy bien, bajé de peso y me siento mucho mejor.



**José Valentín López,
Servicio al Cliente**

Salud Laboral

Durante 2010 llevamos a cabo controles y auditorías con el objetivo de asegurar la gestión necesaria para que las prestaciones que conforman la cobertura médica del personal y su familia se brinden y cumplan dentro de los estándares de calidad y servicio adecuados. Asimismo, se efectuaron dos operativos de relevamiento médico: uno dirigido a la prevención de riesgo de enfermedades profesionales abarcando a todo el personal expuesto, y otro voluntario enmarcado en el programa de calidad de vida.

A su vez, continuamos adoptando una actitud preventiva respecto de la salud de nuestros empleados. Realizamos 4.326 consultas y visitas médicas a domicilio; 520 reconocimientos conformados por ingresos, exámenes periódicos, programas de prevención de enfermedades profesionales, incapacidades transitorias y por cambio de puesto; 40 participaciones de empleados en campañas de prevención precoz, y promoción de la salud; y continuamos con el relevamiento y evaluación de riesgos de enfermedades profesionales en todos los puestos.

El Programa Calidad de Vida continuó implementando acciones para nuestros empleados, específicamente a través de las siguientes actividades:

- **Campaña Oftalmológica “Vemos como Ves”:** busca alcanzar el máximo nivel de salud ocular mediante la detección de las discapacidades visuales y el diagnóstico de patologías. En 2010, 112 empleados asistieron al consultorio oftalmológico en el Centro San Martín, atendido por profesionales de la especialidad y con la más alta tecnología. Adicionalmente, se brindó como beneficio un descuento del 30 al 50% en la compra de lentes recetados a cargo de las distintas coberturas médicas del personal.

- **Talleres de Prevención de la Salud en la Mujer:** se realizaron 2 talleres en los que participaron 20 colaboradoras, con el objetivo de concientizar acerca de la importancia del cuidado de la salud, impartándose conceptos y recomendaciones.

- **Campaña de “Primeros auxilios y RCP en adultos y niños”:** Focalizada en dar herramientas para socorrer a las personas que puedan sufrir un accidente o enfermedad repentina, hasta el arribo de la ambulancia o profesional médico. De los 2 cursos dictados tanto en Centro San Martín como en Isabel La Católica, asistieron 20 personas. Cada participante recibió el certificado oficial de la Cruz Roja de Argentina en “Primeros Auxilios Básicos”, con validez internacional.

- **Gripo N1HI Influenza A “Gripe Porcina”:** durante 2010 continuamos trabajando en medidas estratégicas destinadas a la prevención de la salud y el cuidado de los enfermos. Como medidas de prevención se implementaron la compra de alcohol en gel, dispensers, comunicación permanente sobre prevención y síntomas, controles médicos diarios sobre el personal, anticipación epidemiológica, implementando el aislamiento domiciliario de personas incluidas en grupos de riesgo y otras acciones complementarias.

Programas de Prevención 2010	Cantidad de participantes por módulo
Prevención de factores de riesgo cardiovascular	349
Cáncer próstata	176
Obesidad	349
Diabetes	349
Programa de conservación visual “Vemos como Ves”	112
Dislipemias	349
Hipertensión Arterial Semana de la Hipertensión	135
Prevención de la salud en la mujer	20
Campaña de primeros auxilios y RCP en adultos y niños	20
Total de participaciones	1.859 (i)

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

3.5.3. Nuestros desafíos

Desafío 2010	Grado de cumplimiento	Desafío 2011
Adecuar la normativa interna sobre trabajos operativos a los requerimientos corporativos en materia de prevención de riesgos laborales.	● ● ● Se realizaron avances en la adecuación de normativa interna, comenzando a relevar la documentación existente y los puntos relevantes de dicha normativa en relación a prevención de riesgos laborales.	Continuar con las compañías de Calidad de vida laboral. Realizar una campaña de prevención y control de hipertensión.
Continuar con las campañas del Programa de Calidad de Vida.	● ● ● Ver sección “Salud Laboral”	
Reforzar la campaña de prevención de gripe estacional, anticipándonos a un posible recrudescimiento de la pandemia.	● ● ● Ver sección “Salud Laboral”	

3.6. Sociedad

Más de 135 impactos mediáticos positivos por la campaña en las redes sociales “Viví sin Monóxido”

22.799 PyMEs capacitadas desde el inicio del Programa Primera Exportación

Más de 14 toneladas de papel reciclado para donación

El Programa El Gas en la Escuela superó los 130.000 alumnos capacitados en uso seguro y racional del gas desde el inicio del programa

3.6.1. Nuestro Compromiso

Gas Natural Fenosa se compromete con las sociedades donde opera, apostando a acciones que contribuyan con el bienestar, la generación de riqueza y el desarrollo de las comunidades cercanas a sus operaciones.

Contribuimos a satisfacer las necesidades sociales, en forma independiente, a través de la Fundación Gas Natural Fenosa, o de manera conjunta. De modo creciente, estas acciones buscan un enfoque estratégico, con el objetivo de reforzar la actividad del Grupo y aportar mejoras estructurales en las comunidades en las que actúa. Trabajamos principalmente en los barrios en proceso de gasificación, ya que son quienes requieren una mayor capacitación en consumo responsable y uso eficiente de los recursos.

Principios de actuación responsable con la sociedad

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

3.6.2. Acciones 2010

Indicadores de Comunidad	2010	2009
Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social(i)	\$1.304.517,26	\$1.309.811,12
Fundación Gas Natural Fenosa	\$513.728,54	\$583.508,82
Gas Natural Fenosa	\$790.788,72	\$726.302,30

(i) Del valor total, \$798.049,96 corresponden a actividades con impacto directo en la comunidad. El importe restante refiere a la promoción institucional de la Responsabilidad Corporativa y a la comunicación de dichas actividades.

Apoyo a la educación

“Programa El Gas en la Escuela”

Desde 1995 llevamos a cabo este programa educativo destinado a alumnos de 4º y 5º año de EGB, de escuelas oficiales y privadas de los 30 partidos en la provincia de Buenos Aires en que prestamos servicio, para dar a conocer la historia del gas, los beneficios otorgados por esta energía limpia y la importancia de su uso seguro y racional, en encuentros pedagógicos y entretenidos. Las sesiones del Programa se desarrollan en los mismos establecimientos educativos, evitando las dificultades que implican los traslados.

En 2010, con el objetivo de concientizar a los niños de los barrios recientemente gasificados o próximos a serlo, se brindaron charlas en 22 establecimientos educativos del Partido de Moreno.

El Gas en la Escuela	Total desde inicio	2010	2009
Cantidad de alumnos	130.083	11.556	11.683
Cantidad de docentes	8.955	450	257
Cantidad de escuelas	1.697	35	30
Costo del Programa	\$1.558.985	\$98.834	\$100.409



Campaña de prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono

Al igual que años anteriores, realizamos esta campaña a todas las escuelas públicas de los 30 partidos de nuestra zona de distribución, más cuarteles y destacamentos de Bomberos y Defensa Civil. La misma, fue realizada, una vez más, junto con ADIGAS (Asociación Distribuidora de la Industria del Gas) y ENARGAS, buscando educar sobre la importancia de seguir consejos de seguridad y cumplir con las normas para la instalación de artefactos a gas, contribuyendo a evitar accidentes. A lo largo del año trabajamos junto a 40 asociaciones de consumidores y 40 organizaciones sociales, remitiendo distintas piezas de comunicación como folletos, posters y cartas informativas.

Campaña de prevención de accidentes por monóxido de carbono	2010	2009
Número de escuelas	8.417	8.417
Bomberos (Nº de cuarteles y destacamentos)	56	56
Defensa Civil (cantidad de partidos de la provincia de Buenos Aires)	30	30

Programa Consumo Responsable

Destinado a los clientes residenciales, este Programa tiene como objetivo promover el uso eficiente y racional del gas natural, facilitar consejos de seguridad e informar sobre los derechos de los consumidores, a través de talleres dictados en barrios gasificados o próximos a gasificarse.

Para más información ver Capítulo de Orientación al Cliente.

Campaña en los medios de comunicación

Con el fin de posicionar dos mensajes clave en la sociedad: “todos los accidentes por monóxido de carbono son evitables” y “uso racional de gas no es usarlo menos, es usarlo bien”, se continuó desarrollando campañas publicitarias de concientización sobre la prevención de accidentes y consumo responsable del gas natural. Realizamos 155 avisos en radio, 54 en televisión, 120 en revistas y periódicos zonales y 107 en páginas de Internet, fomentando la seguridad y uso racional de este recurso no renovable.

Lanzamiento de campaña en las redes sociales “Viví sin Monóxido”

Gas Natural Fenosa apoya la campaña educativa digital en las redes sociales “Viví sin Monóxido”, que se desarrolla en las Web 2.0: Facebook, Twitter y Youtube, con la misión de sensibilizar a favor de un uso seguro del gas.

En Argentina muchas personas mueren cada año como consecuencia de una intoxicación por monóxido de carbono. La mayoría de estos casos está relacionada con el uso

de braseros o artefactos instalados de forma incorrecta, o ubicados en ambientes carentes de la ventilación adecuada.

Como una de las respuestas a este problema, Gas Natural Fenosa apoya la campaña educativa de comunicación digital “Viví sin Monóxido” bajo el slogan “cuidándonos entre todos, podemos ganarle”.

Cada uno de estos medios sociales online tiene su particularidad, su cultura, su forma de interactuar y sus códigos. La campaña consta de cuatro etapas en las que se tratan distintas temáticas fundamentales para involucrar, sensibilizar y prevenir a la sociedad de los accidentes provocados por el monóxido de carbono, conocido como el “asesino silencioso”. Estas etapas abarcan las siguientes líneas comunicacionales: qué es el monóxido, qué no se debe hacer, cómo prevenirlo y cuáles son los síntomas; cada una de ellas está acompañada de materiales audiovisuales.

El impacto de la campaña ha sido un éxito durante el 2010, reflejado en la cantidad de capacitados en las redes sociales: 24.000 fans en facebook, 3.500 visitas de los videos en Youtube y 255 seguidores en Twitter.



Campañas Uso Racional del Gas y Monóxido de Carbono

Organizados por Gas Natural Fenosa, ENARGAS y Municipios, se realizaron dos “Jornadas anuales de Uso Racional del Gas y Monóxido de Carbono” en los partidos de Exaltación de la Cruz y Zárate, en las que participaron 170 personas.

El objetivo de ambos encuentros fue capacitar a los grupos de interés de la comuna (ONG’s, funcionarios municipales, bomberos voluntarios, docentes, sociedad) sobre el uso racional del gas natural y la prevención de accidentes por monóxido de carbono. Participaron, como disertantes, expertos en estos temas representantes de las entidades de ADIGAS y ENARGAS.



La campaña educativa Viví sin Monóxido se puede seguir en:
Sitio Web: www.vivisinmonoxido.com
Redes Sociales:
Facebook: www.facebook.com/vivisinmonoxido
Twitter: www.twitter.com/vivisinmonoxido
Youtube: www.youtube.com/vivisinmonoxido

“cuidándonos entre todos, podemos ganarle”, está destinada a contribuir a un mejor conocimiento de los peligros y de las medidas para disminuir los riesgos por monóxido

Promoción Social

Acciones de la Fundación Gas Natural Fenosa

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

En Argentina, desde 1993 se empeña en dar respuestas a las necesidades más urgentes de la población. Si bien la prioridad para las acciones están determinadas por la zona de influencia de la compañía, la Fundación se ha abocado a proyectos que han cubierto varias provincias de nuestra geografía, entre las que se destaca la emergencia socio-ambiental en el noroeste argentino –con un brote de cólera sin precedentes– para el cual la Fundación daba sus primeros pasos de intervención en nuestro país. Desde entonces, quienes formamos parte de la Fundación hemos orientado nuestros esfuerzos a abrir caminos que impulsen acciones transformadoras de la sociedad. Desde el comienzo hemos venido desarrollando programas a favor y con la comunidad junto a Gas Natural Fenosa.

Un hito importante para nuestro país se dio a partir de la reunión del Patronato del 18 de junio de 2008, en Barcelona, en donde se aprobó el registro de la Fundación en la República Argentina para el desarrollo de todas aquellas actividades incluidas en sus fines fundacionales. El 31 de Octubre de 2008 la Inspección General de Justicia (IGJ) autorizó la apertura de la representación en el país de la actualmente denominada Fundación Gas Natural Fenosa.

Para más información sobre las actividades en Argentina, puede consultar el documento “15 años de trabajo en Argentina” que cubre el período que va desde 1993 a 2008, en el siguiente link: <http://portal.gasnatural.com/archivos/ar/15FundacionGasNaturalArgentina.pdf>

Actualmente centramos nuestra actividad en las siguientes actividades para las cuales destacamos lo emprendido en 2010.

Programa Aula Fundación Gas Natural

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

En 2010 continuamos generando competencias para mejorar las condiciones de empleabilidad a través de los siguientes talleres:

- **Taller de artesanías en papel:** organizado con la colaboración de la Fundación Global y del Movimiento de Trabajadores Desocupados de La Matanza, Cooperativa La Juanita, y dictado por la profesora Marcela (Muchi) Pérez. Los participantes del taller son mujeres de entre 18 y 60 años. El taller se dictó bajo la modalidad de módulos de aprendizaje donde se enseñaron distintas técnicas artesanales, que permitieron la creación de artículos de posible circulación en el mercado de venta informal. Las clases se impartieron quincenalmente y en dos niveles: inicial y avanzado. Participaron 52 personas.
- **Taller de alfabetización digital:** En 2010 se brindó capacitación a 36 personas. Se dictó dos veces por semana (nivel inicial y avanzado) en la Escuela de Artes y Oficios “Manos de Nazareth” del barrio Almaguero. Han cumplido con los requisitos académicos y de asistencia 12 personas.



Visita del Coordinador Internacional de Proyectos de la Fundación, Manuel Beguer i Mayor

- **Taller de Iniciación práctica en electricidad:** Este taller fue dictado por Diego Dewaele, empleado voluntario de Gas Natural Fenosa, en la Escuela de Artes y Oficios “Manos de Nazareth” del Barrio Almaguero. El espacio de capacitación tiene como fin ofrecer a las personas del barrio herramientas para mejorar su desempeño laboral y apoyarlos en la formalización de sus iniciativas. Participaron del taller 19 personas y egresaron 10.

Los talleres en números	2010	2009
Artesanías en papel (pers. capacitadas) (i)	52	173
Alfabetización digital (pers. capacitadas) (i)	36	60
Iniciación en electricidad (pers. capacitadas)	19	20

(i) Por razones presupuestarias, los cursos, en vez de realizarlos semanalmente como en 2009, fueron realizados cada dos semanas, afectando la continuidad de un gran número de personas a los mismos.



Tarjeta solidaria de Navidad

Como todos los años, editamos la tarjeta solidaria de Navidad en formato digital, donando el monto de 5.000 pesos a la Escuela de Artes y Oficios "Manos de Nazaret". Si quiere conocer la tarjeta, puede ingresar en el siguiente link: <http://www.marketingplus.com.ar/gasban/tarjeta2011.swf>

Acción ambiental

Programa Ambiente Natural

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

Donamos el papel recolectado por la empresa a la Fundación Baccigalupo, la cual lo vende a una empresa recicladora y con el dinero recaudado financia proyectos para lograr que niños y jóvenes con discapacidad intelectual encuentren en el deporte una herramienta para lograr una mayor integración en la sociedad, mejorar su calidad de vida y potenciar su desarrollo psicofísico. En 2010 la cantidad de papel donado fue de 14.208 Kg. que generó un ingreso por \$ 6.500.



Además, continuamos con el programa de reciclado de pilas, mediante contenedores ubicados en centros de trabajo de Gas Natural Fenosa. En 2010 fueron tratados 8.000 kilos de pilas.

Campaña EPA

Continuamos con la campaña ¡EPA!, impulsada desde el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) para alentar acciones de ahorro entre todos los integrantes de la compañía.

Para más información ver **Capítulo de Medio Ambiente del Informe de RC 2009 de Gas Natural Fenosa.**

Fortalecimiento del vínculo con gobiernos municipales

Para brindar un mejor servicio a las poblaciones, nos interesa afianzar el vínculo con los municipios del área de concesión, estimulando y desarrollando iniciativas de articulación público-privada. En 2010 seguimos trabajando en reforzar la relación con los municipios con la activa participación de distintas áreas de la empresa y la Fundación Gas Natural Fenosa. Se realizaron siete seminarios de capacitación en comercio exterior para PyMEs locales junto a nuestros socios estratégicos en esta labor: intendentes, altos ejecutivos municipales, legisladores, cámaras empresariales, medios zonales y ONGs. Los siete seminarios fueron acompañados por la misma cantidad de firmas de convenios en cada uno de las comunas, los cuales apuntan a implementar actividades conjuntas de manera sostenible.

Caso: Formación a pequeños y medianos empresarios de Morón

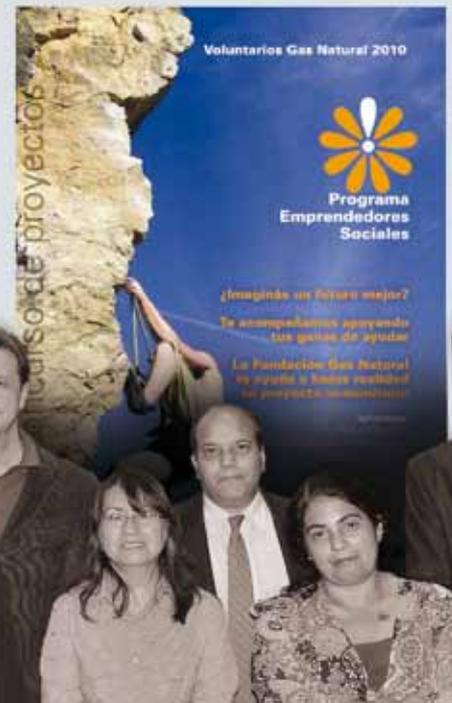
La Fundación Gas Natural Fenosa desarrolló un seminario, a través de su Programa Primera Exportación, en el que capacitó de forma gratuita a empresarios PyMEs del partido de Morón. La iniciativa es expresión del compromiso de la Fundación con las necesidades de sus comunas, no sólo en el campo de la acción social sino también impulsando la productividad y empleabilidad. El martes 16 de marzo, en la localidad bonaerense de Morón y con la presencia del presidente de Gas Natural Fenosa, Ing. Horacio Cristiani, el Intendente Municipal, Lic. Lucas Ghi y el Presidente de la Unión Industrial del Oeste, Edgardo Gámbaro, se desarrolló un seminario de capacitación en temas relacionados al comercio exterior. Bajo el lema "Exportaciones y la Gerencia de negocios internacionales", el Lic. Pablo Furnari, Director Ejecutivo del PPE, instruyó a 50 empresarios de ese distrito. Mediante este tipo de actividades la Fundación Gas Natural brinda capacitación gratuita a PyMEs radicadas en el país en torno a diversas temáticas, con el objeto de iniciarlas en el camino de la actividad exportadora.

Programa Emprendedores Sociales

El Programa Emprendedores Sociales de la Fundación Gas Natural Fenosa acompaña las iniciativas sociales de los empleados de la compañía financiando proyectos sociales que busquen construir un futuro mejor para todos.

A través de un aporte promocional, la Fundación permitió a siete proyectos ganadores del concurso liderar emprendimientos que ayuden a superar las condiciones de pobreza, mediante un acuerdo con alguna ONG de su confianza que permita instrumentalizar el desarrollo del proyecto.

Un comité experto selecciona las mejores iniciativas en base a criterios de viabilidad, creación de capital social y sustentabilidad.



La Ventanilla Emprendedora

Dimos continuidad a actividades de formación en emprendimientos comunitarios realizadas el año pasado. En 2010 se institucionalizaron las acciones de capacitación y asesoramiento a través de la "Ventanilla Emprendedora". Una vez por mes (los días martes), el profesional asesor visitó el taller de artesanías en la Cooperativa del Barrio La Juanita, atendiendo en turnos de 15 minutos a los emprendedores que hubieran solicitado previamente entrevista.

Dado el impulso que ha tenido este taller y el alto compromiso y dedicación de siete participantes del mismo, accedieron a una capacitación especial: el micro emprendimiento "Escalando futuro".

Este emprendimiento ha permitido a estas mujeres participantes del taller de artesanías poder comercializar sus productos, no sólo atendiendo los diversos pedidos de Gas Natural Fenosa, sino también participando en iniciativas de otras empresas.

En la edición 2010 del Programa se recibieron 14 proyectos, de los cuales 7 resultaron ganadores:

- Proyecto **Reciclar para favorecer el acceso a la vivienda**, de Juan Sabatté: equipamiento del taller de Herrería de la Fundación Sagrada Familia a través del cual se acondicionan materiales y se elaboran nuevos productos con las donaciones de empresas.
- Proyecto **Tienda Hábitat": soluciones habitacionales y desarrollo comunitario sostenible**, de Nora Córdoba: evento de la organización Hábitat para la Humanidad Argentina abierto a toda la comunidad, durante el cual voluntarios profesionales brindan acompañamiento a familias que se acercan para obtener asesoramiento técnico o legal.
- Talleres de Oficios **Educación para el Desarrollo**, de Juan Carlos Curbelo: talleres de formación y capacitación en oficios en hogar de niños de la localidad de Quilmes. Apunta a mejorar las condiciones de empleabilidad de los jóvenes y que genere cultura de trabajo, esfuerzo y dedicación.
- Proyecto **Ciclo de Formación para dirigentes barriales**, de Eduardo Pighin: organización de un trayecto formativo de tres módulos de tres horas cada uno destinado a dirigentes barriales de diferentes sectores de Luján junto a la organización Acción Católica Argentina.
- Proyecto **Juegotecas viajeras: Familias... ¡A jugar!**, de Carlos Alberto Sarlo: búsqueda permanente de la institución para favorecer en sus alumnos las posibilidades de juegos con sus familias y promover el divertirse y aprender jugando en casa en el Jardín de infantes N° 979
- Proyecto **Escalando futuro**, de Patricia Sclocco: equipamiento de herramientas básicas para dotar al Taller de Artesanías del "Emprendimiento Artesanal Escalando futuro" de la Cooperativa La Juanita de manera tal que se puedan encarar nuevas producciones.
- Proyecto **Libro Raíces del Viejo**, de Patricia Sclocco: elaboración de un libro que reseñe la historia del barrio El Crisol, ubicado en Victoria, destacando los hechos salientes, en colaboración con la Asociación Vecinal del Barrio El Crisol.

Programa Primera Exportación

El programa, creado por la Fundación Gas Natural Fenosa en 2001, brinda asesoramiento gratuito y especializado en comercio exterior a empresas PyMEs radicadas en la Argentina.

Durante 2010 se realizó el 10º Ciclo de Capacitación en Exportaciones y Marketing Internacional. Este prestigioso evento, que viene desarrollándose desde 2001, se llevó a cabo en el auditorio de Gas Natural Fenosa durante dos jornadas completas. El mismo estuvo compuesto por 6 seminarios, los cuales estuvieron a cargo de reconocidos docentes y especialistas en diferentes disciplinas.

Además, se llevaron a cabo, producto del contacto permanente con los municipios, diversas actividades de capacitación y firmas de convenio de colaboración, entre los que se destacan:

- Firma de siete acuerdos de colaboración entre la Fundación Gas Natural Fenosa y cinco municipios del área de concesión de la empresa con el propósito de capacitar sobre comercio exterior a las PyMEs de dichos partidos. Éstos consisten en brindar capacitación y apoyo técnico-administrativo sobre comercialización, exportación de bienes y/o servicios para pequeñas y medianas empresas que desean realizar su primera exportación.
- Ciclo de conferencias y seminarios en el marco de la 7ma. Exposición Internacional de Productos y Servicios para el Comercio Exterior y la Logística Internacional. Los seminarios abordaron distintas temáticas entre las que se destacan: "La gerencia de negocios internacionales", "Actualidad de la política internacional", "Los gerentes del mañana", "Posibilidades de empresas argentinas en Europa del Este" y "Oportunidades de negocios en mercados no tradicionales".



- Convocatoria y selección de los empresarios que realizaron el 4to. viaje de Capacitación y Negocios a la ciudad de Barcelona, del 27 de septiembre al 1 de octubre. En esta cuarta edición del viaje, más de 150 empresas se postularon, quedando seleccionados 20 empresarios PyMEs de distintos rubros para capacitarse durante una semana en el Instituto de Educación Continua de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona. Durante la semana de capacitación se trataron temas tales como estrategias de negocio europeas, globalización de mercados y necesidades, forma de entrada en los mercados europeos, entre otros.

- Capacitación con instituciones y municipios con los cuales se firmaron acuerdos de colaboración. Entre las más destacadas están las llevadas a cabo con las comunas de Campana, Hurlingham, San Martín y San Isidro.
- Constitución del consorcio WALK Argentina conformado por ocho PyMEs para incentivar y apoyar la proyección del calzado argentino en el exterior.
- Desarrollo del Programa Conciencia Exportadora, el cual brinda charlas sobre exportaciones y cuidado medioambiental a los alumnos del último año de las escuelas secundarias. Se capacitaron 223 alumnos de ocho establecimientos.

Programa Primera Exportación	2001 a 2010
Cantidad de empresas asesoradas	10.260
Cantidad de empresas capacitadas	22.799
Cantidad de empresas que han realizado su primera exportación	936
Cantidad de empresarios becados para capacitarse en el Instituto de Educación Continua de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona	65
Suscriptores del sitio Web	14.000
Visitas al sitio www.primeralexportacion.com.ar	1.904.481

Programa Primera Exportación	2010	2009
Asesoramiento		
Empresas asesoradas en forma personalizada, telefónica o vía mail	1.380	1.450
Capacitación		
Seminarios realizados	33	24
Empresas capacitadas a través de nuestros cursos y seminarios	2.619	1.530
Empresas que exportaron por primera vez	307	117
Cantidad de visitas al sitio web www.primeralexportacion.com.ar	423.081	480.804
Cantidad de contactos de negocios generados gracias al servicio Publique Oferta Exportable	135	66

El Programa Primera Exportación recibió dos distinciones: el Premio Especial a la Exportación Argentina otorgado por la revista de economía y negocios Prensa Económica, y el Premio a la Responsabilidad Social Empresaria otorgado por la Municipalidad de Morón.



Auspicios

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

Desembolso en auspicios	2010	2009
Ambientales	\$101.534	\$165.780
Sociales	\$115.607	\$135.007
Culturales	\$51.864	\$31.600

Compromiso institucional

Conscientes de nuestro importante rol en el desarrollo sostenible del país, participamos activamente, junto a la Fundación Gas Natural Fenosa, en asociaciones empresariales, gubernamentales y ONGs que trabajan por este mismo objetivo.

Los principales ejes de nuestra intervención tienen que ver con la promoción de políticas públicas para el desarrollo social; el fomento de la Responsabilidad Corporativa y la discusión de mejores prácticas en el ámbito privado y su articulación con el sector público; apoyo por medio de cámaras y asociaciones a la industria, para promover el desarrollo de comisiones técnicas y congresos en pos de un mayor conocimiento e innovación; reuniones y comisiones de trabajo para aportar a instituciones globales, fundamentalmente en asuntos de normativa, transparencia y sostenibilidad; y acompañamiento al sector académico, a través del impulso de la investigación y facilitación de casos de estudio.

■ **Organizaciones de la Sociedad Civil:** Fundalam, Obra del Padre Bachi, Centro de Desarrollo Local Las Tunas, Fundación Pro Vivienda Social, Hábitat para la Humanidad, Fundación Global, Fundación Vida Silvestre, Fundación de estudios e Investigaciones Superiores, South American Business Forum

2009, Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE), Escuela de Dirección y Negocios de la Universidad Austral (IAE), Obispado de San Isidro, Colegium Musicum, Fundación Compromiso, Fundación Nosotros, Hospital Muñiz, Hospital Del Quemado, Hospital de Niños, Universidad de San Andrés, Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), Comisión de Desarrollo Social del IAE, Foro Ecuménico Social, ComunicaRSE, Fundación Proyecto Padres, Fundación Mundo Sano, Acción Católica Argentina, Hábitat, Equipo San José, Germinare, Voces y Ecos, Orden de San Agustín, Fundación Universidad de Rosario, Red Pediátrica, Nuevas Olimpiadas Especiales, Bomberos Voluntarios de San Isidro, Fundamind, Asociación Ida y Vuelta, Organización Social En Acción.

- **Organizaciones empresariales nacionales e internacionales:** Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), Forética, Amcham, Foro Estratégico para el Desarrollo Nacional, Poder Ciudadano, Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC), Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA), Asociación Distribuidores de Gas de la República Argentina (ADIGAS), Asociación de Empresas de Servicios Públicos Argentinos (ADESPA), Cámara Española de Comercio de la República Argentina (CECRA), Cámara Argentina de Comercio (CAC), Instituto Argentino del Petróleo y del Gas (IAPG), International Gas Unión (IGU), Centro de Educación al Consumidor (CEC), Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- **Organismos Gubernamentales:** Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (Programa Jóvenes con Futuro), Programa de Fortalecimiento de la Sociedad Civil y Responsabilidad Social del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, Ministerio de Educación de la Provincia de Buenos Aires, Municipalidad de Morón, Municipalidad de Vicente López, Dirección de Producción Limpia y Gestión Ambiental, OMICs de Vicente López y San Fernando.

3.6.3. Nuestros desafíos

Desafío 2009	Grado de cumplimiento	Desafío 2010
Rediseñar el Programa Ambiente Natural, incorporando recomendaciones de temas ambientales. Fundamentalmente reformularemos la actividad de recolección y reciclado de pilas, alineados a las recomendaciones del WBSCD.	● ● ● Durante el 2010 se continuó con la campaña de reciclado de papel y recolección de pilas y se avanzó en el rediseño del programa. El mismo será lanzado durante los primeros meses de 2011.	Lograr la participación de niños de entre 8 y 12 años en el Concurso de Dibujo - Programa Gas en la Escuela de por lo menos un establecimiento educativo por partido del área de influencia de Gas Natural Fenosa. Realizar firmas de convenio de programas de Responsabilidad Corporativa con entidades públicas para apoyar los programas de uso racional del gas y monóxido de carbono. Realizar 15 talleres de Consumo Responsable Rediseñar el Programa Ambiente Natural Concientizar a través del apoyo de un programa educativo en las redes sociales sobre uso racional del gas, ampliando la temática actual que es monóxido de carbono.

3.7. Integridad

Desarrollo de una Política de Derechos Humanos

8 proyectos de Auditoría Interna implementados

3.7.1. Nuestro Compromiso

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

Asimismo, la integridad como valor está incluida en todos los instrumentos desarrollados para guiar a las personas de Gas Natural Fenosa a seguir un comportamiento alineado con los principios definidos en el Código Ético de la compañía y en su misión, visión y valores.

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

Principios de actuación responsable que rigen su forma de actuar

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

3.7.2. Acciones 2010

Gobierno Corporativo

Los principios de eficacia y transparencia guían las prácticas de buen gobierno de Gas Natural Fenosa. La actividad de nuestro gobierno corporativo se despliega principalmente a través de los siguientes órganos que se reúnen periódicamente para tomar decisiones sobre la gestión y el rumbo de la empresa:

El **Directorio**, máximo órgano de administración y representación de la compañía, está compuesto por 9 directores titulares y la misma cantidad de directores suplentes. Está encargado de aprobar las políticas y estrategias generales para el cumplimiento del objeto social. Durante 2010 el Directorio se reunió siete veces.

Para su capacitación permanente, realizamos a nuestros directores presentaciones de actualización de temas vinculados a la gestión del negocio, al contexto económico, político y regulatorio.

La empresa cuenta con un área específica (dentro del Comité de Dirección) que tiene a su cargo el análisis de mercado, la realización de encuestas y que propone los montos que considera adecuados respecto a remuneraciones y política de beneficios. Adicionalmente, la decisión sobre la remuneración de los directores, se encuentra sujeta a la opinión sobre su razonabilidad por parte del Comité de Auditoría, para ser sometida luego, a consideración de la Asamblea de Accionistas. En el caso de los acuerdos por abandono de cargo, se cumple con los requisitos legales e incluso se va más allá de lo que exige la Ley.

Composición del Directorio (al 31.12.10)

Directores Titulares	Directores Suplentes
Horacio Carlos Cristiani (Presidente)	Sergio R. Tarallo Guillermo Ceballos Serra
Sergio Aranda Moreno (Vicepresidente)	Vicente de Ángel Zafra María Bettina Llapur
Salvador Peñarrubia	Jorge Doumanian
Carlos Miravent Pi	Manuel A. Sobrado
José María Sanfeliu Riera	Damián Camacho
Leandro Sigman	Amadeo Vázquez (independiente)
Rubén Bassi	Ernesto Rey (independiente)
Julio P. Naveyra (independiente)	
Dionisio Ángel (independiente)	
Secretario del Directorio: Gabriel E. M. Wilkinson	

La **Comisión Fiscalizadora**, órgano encargado de asegurar que las decisiones y gestiones del Directorio se mantengan dentro del marco de la Ley y de los Estatutos Sociales, está compuesta por 5 síndicos titulares y la misma cantidad de suplentes. Conforme al Libro de Actas de la Comisión Fiscalizadora de Gas Natural Fenosa durante el año 2010 se celebraron 6 reuniones.

Composición de la Comisión Fiscalizadora (al 31.12.10)

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

El **Comité de Auditoría** está integrado en su mayoría por directores independientes, de prestigio en el ámbito empresarial, con un total de 3 miembros titulares y sus correspondientes suplentes. Sus funciones están vinculadas al buen gobierno corporativo, entre las que se encuentran las de supervisar el funcionamiento y fiabilidad de los sistemas de control interno,

del sistema administrativo-contable y de toda la información financiera presentada ante la Comisión Nacional de Valores y las entidades correspondientes. Se realizaron cinco reuniones del Comité de Auditoría durante 2010.

Composición del Comité de Auditoría (al 31.12.10)

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

El **Comité de Dirección** es el máximo órgano de decisión en el ámbito ejecutivo de Gas Natural Fenosa. Supervisa la gestión del desempeño operativo, económico, social y ambiental de la empresa, reportando directamente al Directorio. Se reunió semanalmente durante 2010.

Composición del Comité de Dirección (al 31.12.10)

Presidente: Horacio C. Cristiani
Económico Financiero: Sergio R. Tarallo
Recursos Humanos: Guillermo Ceballos Serra
Relaciones Externas María Bettina Llapur
Técnica: Jorge E. Doumanian
Servicios Jurídicos: Gabriel E. M. Wilkinson
Planificación de Ingresos y Regulación: José María Sanfeliu Riera (sucedido por Mauricio Midón)
Comercial: Vicente de Angel Zafra
Compras y Servicios Generales: Martín N. Yáñez
Servicio al Cliente: Jorge Teich

Contamos con un "Código de Gobierno Societario", que hace pública información relevante para inversores y otros grupos de interés. De acuerdo a una serie de principios que permiten la comparabilidad entre empresas, el Código complementa tanto a la Memoria y a los Estados Contables, como al Informe de Responsabilidad Corporativa.

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

Código Ético

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

El mismo determina los principios de actuación y comportamiento esperados de los empleados de la compañía, en cuestiones tales como la corrupción y el soborno, el respeto a las personas, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades,



la seguridad y la salud en el trabajo y el respeto al medio ambiente, entre otros. Además, define las pautas de relación entre los empleados y las empresas o entidades colaboradoras.

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

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

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

En Argentina, la Comisión Local se reunió 4 veces, tratándose únicamente una consulta por conflicto de intereses. Asimismo, la Comisión local no recibió ninguna notificación que pusiera en evidencia incidentes de la empresa relacionados con la explotación laboral o infantil, los derechos de las comunidades locales, o incidentes de discriminación.

Durante 2010, Gas Natural Fenosa continuó desarrollando acciones de comunicación y capacitación del Código Ético, que incluyeron:

- **Difusión en Newsletter de Responsabilidad Corporativa:** en la primera edición del Newsletter de 2010, se publicó una nota con información acerca de la acción de sensibilización del Código Ético entre el personal de Seguridad.
- **Informe de Responsabilidad Corporativa:** en el Informe de RC 2009 dimos especial lugar al Código Ético entre su contenido. En sus páginas se explica la forma de proceder tanto para hacer denuncias como para consultas. Las secciones de "Gobierno de RC" como de "Integridad" abordan la importancia del Código y explican sus principios.
- **Página Web:** todos los grupos de interés de Gas Natural Fenosa pueden acceder al Código desde la página Web de la compañía www.gasnaturalfenosa.com.ar
- **Natural NET:** en Argentina todos los empleados pueden acceder al Código a través de la Natural NET
- **Comunicación con proveedores:** Desde el año pasado, todas las adjudicaciones que gestiona el área de Compras, en sus cláusulas generales de contratación, incluyen al Código Ético, a fin de dar a conocer a los proveedores la conducta que se espera de ellos en su vínculo con la compañía.

Sistema de Gestión del Riesgo

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

Siguiendo los lineamientos del Grupo, hemos avanzado en los últimos años en el control y la gestión de los riesgos más relevantes de cada área, y en los procesos de reflexión y planificación estratégica.

En este sentido conociendo el perfil global de riesgo de Gas Natural Fenosa podemos entender como conocer, a través de la identificación, caracterización y medición, los riesgos de mayor relevancia. Esto, por su parte, permite determinar el máximo nivel aceptado de exposición al riesgo, gestionándolo a través de la asignación de límites, por categoría de riesgo y en términos globales, estableciéndose así el perfil global de riesgo objetivo.

El seguimiento y evaluación de la exposición al riesgo bajo un enfoque integrado permite potenciar la eficiencia de la toma de decisiones, optimizando el binomio rentabilidad-riesgo. Las herramientas que permiten al Grupo una mejora continua en el proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo de Gas Natural Fenosa son el Comité de Riesgos, el desarrollo normativo liderado por la Norma General de Riesgos, el Mapa de Riesgos Corporativo y el Sistema de Medición de Riesgos.

Si bien el Grupo no tiene obligación de implantar la ley Sarbanes-Oxley (SOX), identifica aspectos positivos de esta metodología, que mejoran la calidad de la información financiera para accionistas y terceros, y los incorpora.

Es por ello que durante 2010 se siguió trabajando en las mejoras propuestas por el Modelo de Control Interno Económico Financiero en base a los criterios de la SOX.

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

Diseño de la Política de Derechos Humanos

A lo largo de 2010 el Grupo Gas Natural Fenosa comenzó a diseñar un marco de actuación en temas de derechos humanos, que responde al deseo de la compañía de ser un agente activo en su promoción y protección en su ámbito de influencia.

Esta Política buscará formalizar, de una manera coherente con el Código Ético y con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, el compromiso con la protección de los derechos humanos.

En la definición de su política, Gas Natural Fenosa parte de la Carta Internacional de Derechos Humanos, formada por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, por el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos protocolos, y por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Asimismo, la política se basará en los ocho convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, la Declaración de la mencionada organización relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social.

En lo que se refiere a los derechos de las comunidades indígenas, esta política se basará en la Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas de la Asamblea General de las Naciones Unidas y el Convenio OIT 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes. En lo que se refiere al uso de personal de seguridad, se utilizarán como base los Principios Voluntarios sobre Seguridad y Derechos Humanos.

Esta política buscará difundir y promover nuestro compromiso con los derechos humanos entre nuestros empleados y terceros que se relacionan con la compañía: clientes, proveedores, contratistas, empresas colaboradoras y comunidades cercanas a nuestras operaciones.

Auditoría Interna

Gas Natural Fenosa en Argentina desarrolla la actividad de auditoría interna como una función de valoración independiente y objetiva. El área de Auditoría Interna reporta directamente al Comité de Auditoría del Grupo y asiste a la alta dirección de la empresa. Su misión es supervisar y evaluar sistemáticamente la eficacia del Sistema de Control Interno de la compañía. Aporta un enfoque metódico y riguroso para el seguimiento y mejora de los procesos y para la evaluación de los riesgos operacionales y de los controles asociados a los mismos.

En el desarrollo de su actividad, el área verifica el cumplimiento de las políticas, normas y controles establecidos por la alta dirección, con el objeto de prevenir e identificar debilidades de control interno, incluyendo las relacionadas con la corrupción y el soborno.

Su metodología de valoración de los riesgos operacionales está basada en el Marco Conceptual del Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) y toma como punto de partida la tipología de los riesgos definidos en el Mapa de Riesgos Corporativo del Grupo. Ésta cumple con las recomendaciones internacionales más avanzadas en materia de gobierno corporativo.

En 2010 se desarrollaron 8 proyectos de Auditoría Interna, dos de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de las áreas de negocio y corporativas de Gas Natural Fenosa.

Adicionalmente, y dada su posición de independencia y la transversalidad, el área de Auditoría Interna participa o lidera otros proyectos relevantes desde el punto de vista del cumplimiento de las normas internas de conducta, y preside la Comisión del Código Ético.

Proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo

	Determinación del perfil global de riesgo	Propuesta límite por unidad de negocio	Gestión y control del 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 del riesgo			■			■	■	
Responsables de la gestión del riesgo y del ámbito de actuación			■	■	■	■	■	

3.7.3. Nuestros Desafíos

Desafío 2010	Grado de cumplimiento	Desafío 2011
Profundizar y continuar los desafíos 2009, dado que amparan la posibilidad de seguir avanzando en la misma línea: Efectuar un seguimiento de las mejoras propuestas por el Modelo de Control Interno Económico Financiero en base a los criterios de la ley Sarbanes- Oxley para los ciclos más relevantes del negocio; y Definición de un plan de acción en el que se determinen para los puntos débiles las mejoras implementadas, y se establezcan fechas de aplicación para las restantes.	● ● ● Ver sección "Sistema de Gestión del Riesgo".	Incrementar la comunicación del Código Ético a través de afiches en carteleras y dípticos a difundir entre el personal.

Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial de Naciones Unidas

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

A través de esta tabla también se presenta el cumplimiento de Gas Natural Fenosa con los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y el compromiso con realizar cada año la Comunicación sobre el Progreso (COP).



Cumplimiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas

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

	Páginas
1. Visión y estrategia	
1.1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia. 2-3
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades. 4-5, 9, 10, 11, 13-15, 17, 31, 33, 39, 45, 48, 55, 59
2. Perfil	
Perfil de la organización	
2.1	Nombre de la organización. 7
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios. 7, 23
2.3	Estructura operativa 8
2.4	Localización de la sede principal 7
2.5	Países en los que opera 7, 11
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica. 7
2.7	Mercados servidos. 7, 11, 23
2.8	Dimensiones de la organización informante. 7
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización. 7, 32
2.10	Premios y distinciones recibidos. Solapa de contratapa
3. Parámetros del Informe	
Perfil del Informe	
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en el Informe. Solapa de tapa
3.2	Fecha del Informe anterior más reciente. Solapa de tapa
3.3	Ciclo de presentación de informes. 4-5
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al Informe o su contenido. Capítulo 6
Alcance y cobertura del Informe	
3.5	Proceso de definición del contenido del Informe. 19-20
3.6	Cobertura del Informe. Solapa de tapa, 7
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del Informe. Nota 1
3.8	Aspectos que puedan afectar la comparación informativa. Nota 2
3.9	Técnicas de medición para elaborar los indicadores. Nota 3
3.10	Efectos de las correcciones de información de informes anteriores. Nota 3

3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe.	Nota 3
------	---	--------

Índice del contenido GRI

3.12	Tabla de contenidos GRI.	Capítulo 4
------	--------------------------	------------

Verificación

3.13	Política y práctica sobre verificación externa.	Capítulo 5
------	---	------------

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

Gobierno

4.1	Estructura de gobierno de la organización.	56-57
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Nota 4
4.3	Indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	56-57
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	18, 32-33, 44-45, 57-58
4.5	Vínculo entre la retribución del máximo órgano de gobierno, y el desempeño de la organización, incluido el desempeño social y ambiental.	15, 56
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	57-58
4.7	Procedimiento para determinar la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano en temas de sostenibilidad.	15, 56
4.8	Declaraciones de misión y valores y códigos de conducta.	10, 14, 23, 32, 34-35, 40, 46, 49, 56, 57-58
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.	15, 17
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	57

Compromisos con iniciativas externas

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	13-14, 34-35, 38-39, 58
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	24-27, 30, 49-55, Capítulo 4
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	52, 55

Participación de los grupos de interés

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	14
------	--	----

4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	14, 19-21, 23, 29, 32,34-35, 40
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	18-21, 28, 31, 32-33, 44-45, 50
4.17	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	19-21, 23-25

Indicadores de desempeño económico

Enfoque de gestión	2-3, 9-10, 11, 32-33
--------------------	----------------------

Desempeño económico

EC1 (P)	Valor económico directo generado y distribuido.	7, 29, 49
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	Nota 5 34-37
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Nota 6
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Nota 7

Presencia en el mercado

EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	41
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	29
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	Nota 8

Impactos económicos indirectos

EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	25-27, 49, 52, 54
EC9 (A)	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, y su alcance.	11, 25-27, 52, 54

Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente

Enfoque de gestión	40- 41, 43-44, 46-48,58
--------------------	-------------------------

Empleo

LA1 (P)	Desglose de empleados por tipo de empleo, por contrato y por región.	40
LA2 (P)	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	40
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, desglosado por actividad principal.	41

Relaciones empresa/trabajadores

LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	41
LA5 (P)	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	Nota 9

Salud y seguridad en el trabajo

LA6 (A)	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud.	47
LA7 (P)	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y nº de víctimas mortales.	46

LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de enfermedades graves.	47-48
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	47

Formación y educación

LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	44
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua a trabajadores.	42-44
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	43

Diversidad e igualdad de oportunidad

LA13 (P)	Órganos de gobierno corporativo y plantillas, por sexo, edad, y pertenencia a minorías.	40, 56, 57
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, por categoría profesional.	Nota 10

Indicadores de desempeño social: Derechos humanos

Enfoque de gestión	40, 58
--------------------	--------

Prácticas de inversión y abastecimiento

HR1 (P)	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos.	2-3, 57, 58, Nota 11
HR2 (P)	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas.	29-31
HR3 (A)	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos.	15-17, 29-30, 57, Nota 12

No discriminación

HR4 (P)	Nº total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	57, Nota 13
---------	---	-------------

Libertad de asociación y convenios colectivos

HR5 (P)	Actividades contra la libertad de asociación y medidas correctoras.	41, 47
---------	---	--------

Explotación infantil

HR6 (P)	Actividades con riesgo de explotación infantil y medidas correctoras.	57, 58, Nota 13
---------	---	-----------------

Trabajos forzados

HR7 (P)	Actividades con riesgo de trabajos forzados, no consentidos y medidas correctoras.	57, 58, Nota 13
---------	--	-----------------

Prácticas de seguridad

HR8 (A)	Porcentaje del personal de seguridad formado en derechos humanos.	31
---------	---	----

Derechos de los indígenas

HR9 (A)	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	58, Nota 14
---------	---	-------------

Indicadores de desempeño social:		
Sociedad		
Enfoque de gestión		49, 51, 55, 56, 57, 58, 59
Comunidad		
SO1 (P)	Programas y prácticas para evaluar y gestionar impactos en las comunidades.	11, 49-55
Corrupción		
SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	57, 58
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en anti-corrupción.	57, 58
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	57, 58
Política pública		
SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	52-55
SO6 (A)	Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	Nota 15
Comportamiento de competencia desleal		
SO7 (A)	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	Nota 16
Cumplimiento normativo		
SO8 (P)	Valor monetario de sanciones, multas y Nº total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes.	Nota 16
Indicadores de desempeño social:		
Responsabilidad de producto		
Enfoque de gestión		23, 25, 28, 29
Salud y seguridad del cliente		
PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluadas en la salud y seguridad de los clientes.	24-25, 52
PR2 (A)	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios.	Nota 16
Etiquetado de productos y servicios		
PR3 (P)	Tipos de información sobre los productos y servicios requeridos la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Nota 17
PR4 (A)	Nº total de incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	Nota 16
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente.	23-25
Comunicaciones de marketing		
PR6 (P)	Programas de cumplimiento con la normativa de comunicaciones de marketing.	Nota 18
PR7 (A)	Nº total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	Nota 16

Privacidad del cliente		
PR8 (A)	Nº total de reclamaciones con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Nota 16
Cumplimiento normativo		
PR9 (P)	Coste de multas por incumplimiento de la normativa sobre suministro y el uso de productos y servicios.	Nota 19
Indicadores de desempeño medioambiental		
Enfoque de gestión		34-35
Materiales		
EN1 (P)	Materiales utilizados, por peso o volumen.	37
EN2 (P)	Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.	Nota 20
Energía		
EN3 (P)	Consumo directo de energía por fuentes primarias.	37
EN4 (P)	Consumo indirecto de energía por fuentes primarias.	37
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	37
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía.	11, 24, 36-37
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía.	36-38
Agua		
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	37
EN9 (A)	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Nota 21
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	37
Biodiversidad		
EN11 (P)	Terrenos en propiedad, arrendados o gestionados de alto valor de biodiversidad en zonas no protegidas.	Nota 22
EN12 (P)	Impactos en espacios naturales protegidos y no protegidos de alto biodiversidad.	Nota 22
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	Nota 22
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Nota 22
EN15 (A)	Nº de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	Nota 22
Emisión, vertidos y residuos		
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	35
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Nota 23
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	36, 37
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Nota 24
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	36

EN21 (P) Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	37
EN22 (P) Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	38
EN23 (P) N° total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Nota 25
EN24 (A) Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	38
EN25 (A) Recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.	Nota 26

Productos y servicios

EN26 (P) Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios.	35-39
EN27 (P) Porcentaje de productos vendidos que son reclamados al final de su vida útil.	Nota 27

Cumplimiento normativo

EN28 (P) Coste de las multas significativas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Nota 16
EN29 (A) Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados.	39

General

EN30 (A) Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	38-39
---	-------

Nota 1: Las limitaciones al alcance se detallan a lo largo del Informe.

Nota 2: En 2010 no se produjeron cambios en la base del reporte que pudieran afectar la comparabilidad entre periodos.

Nota 3: Las técnicas de medición de datos, las bases para realizar los cálculos, y los cambios significativos con respecto a períodos anteriores son aclarados a lo largo del Informe en las tablas de indicadores presentados cuando corresponde.

Nota 4: El presidente del máximo órgano de gobierno es también CEO de la organización.

Nota 5: El gas natural es uno de los combustibles fósiles más limpios, por lo que su distribución no representa una actividad que contribuya significativamente al cambio climático. De acuerdo con el último Inventario de Gases Efecto Invernadero (GEI) de la Argentina [2da Comunicación Nacional de la República Argentina a la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático, año 2000], las emisiones de GEI del sector energía suman el 55% respecto del total del país. Dentro del sector energía, las emisiones provenientes de la Distribución y el Transporte de Gas Natural representa el 3% del total del sector. Durante el año 2010 las emisiones de Gas Natural Fenosa originadas por fugas durante la distribución y el transporte de

Gas Natural tuvieron una participación del 9% en este último sector. En consecuencia, desde un análisis de causa/efecto no se observa una afectación negativa a nuestra actividad, desde el punto de vista financiero, debida al cambio climático, por el contrario podrían aparecer nuevas oportunidades. Sin embargo, durante 2010 Gas Natural Fenosa continuó realizando acciones para disminuir y eficientizar su consumo de energía eléctrica, y así contribuir a disminuir las emisiones de gases efecto invernadero: elaboración de un estudio de eficientización energética para el sistema de iluminación dispuesto en el Edificio de ICA y la evaluación de temas de eficiencia energética en los proyectos de adecuaciones edilicias y en la adquisición de nuevas edificaciones.

Nota 6: Actualmente aplicamos la ley en todo lo concerniente al retiro de los trabajadores. Durante el 2010 se contrató una consultora a fin de agilizar y asesorar empleados en condiciones de jubilarse por incapacidad.

Nota 7: No se recibieron en 2010 ayudas significativas de gobiernos.

Nota 8: Al igual que el Grupo Gas Natural Fenosa, entendemos que la sensibilidad a las particularidades locales es crítica para el éxito de la compañía, por lo cual promovemos la contratación de empleados y directivos locales. El 90,91% de los integrantes del Comité de Dirección son argentinos.

Nota 9: Contamos con una "Política corporativa de selección", la cual establece tiempos mínimos de preaviso por cambios organizativos, entre otros procedimientos, y contempla 45 días para cambios por rotación.

Nota 10: En Gas Natural Fenosa aplicamos para los empleados en convenio el mismo salario base por categoría profesional más allá de la diferencia de sexo.

Nota 11: Durante el período no hubo un acuerdo de inversión significativo, en el que se llegara a incluir cláusulas de este tipo.

Nota 12: En el corto a mediano plazo se trabajará para cuantificar las horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades.

Nota 13: No se registraron incidentes durante 2010.

Nota 14: No se encuentran poblaciones indígenas dentro del área de concesión de Gas Natural Fenosa.

Nota 15: El Grupo Gas Natural Fenosa a través de su Código Ético se declara contrario a las compensaciones impropias y al tráfico de influencias.

Nota 16: No se registraron incidentes en 2010. 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 2010. Se entiende que la resolución dictada en un expediente administrativo ha quedado firme cuando a su respecto no caben recursos para revisarla, sea en la instancia administrativa o en la judicial.

Nota 17: Gas Natural Fenosa se rige por la legislación y normativa local que regula la información que deben proporcionar las empresas suministradoras sobre el uso seguro del gas.

Nota 18: Al igual que en el Grupo Gas Natural Fenosa, adherimos a la legislación vigente, especialmente en lo que se refiere al tipo de información que se debe hacer pública sobre nuestros productos y servicios.

Nota 19: En 2010 se presentó una multa por \$75.000, quedando firme en noviembre de 2010.

Nota 20: Nuestro insumo principal, el gas natural es un recurso natural no renovable. De los otros materiales utilizados no se consumen materiales reciclados.

Nota 21: 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 PPS, que se alimentan de pozo al igual que el proceso. El agua se devuelve en su totalidad al medio, la mayoría se elimina en estado líquido proveniente del sistema de refrigeración, mientras una pequeña parte se elimina como vapor producto del mismo proceso.

Nota 22: Gas Natural Fenosa no dispone de terrenos de su propiedad que se encuentren adyacentes o en espacios considerados áreas protegidas de alta biodiversidad según lo establecido por el Sistema Federal de Áreas Protegidas (SIFAP).

Nota 23: No se calculan otras emisiones de este scope.

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

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

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

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

Declaración de Independencia, imparcialidad y competencia de ReporteSocial.com

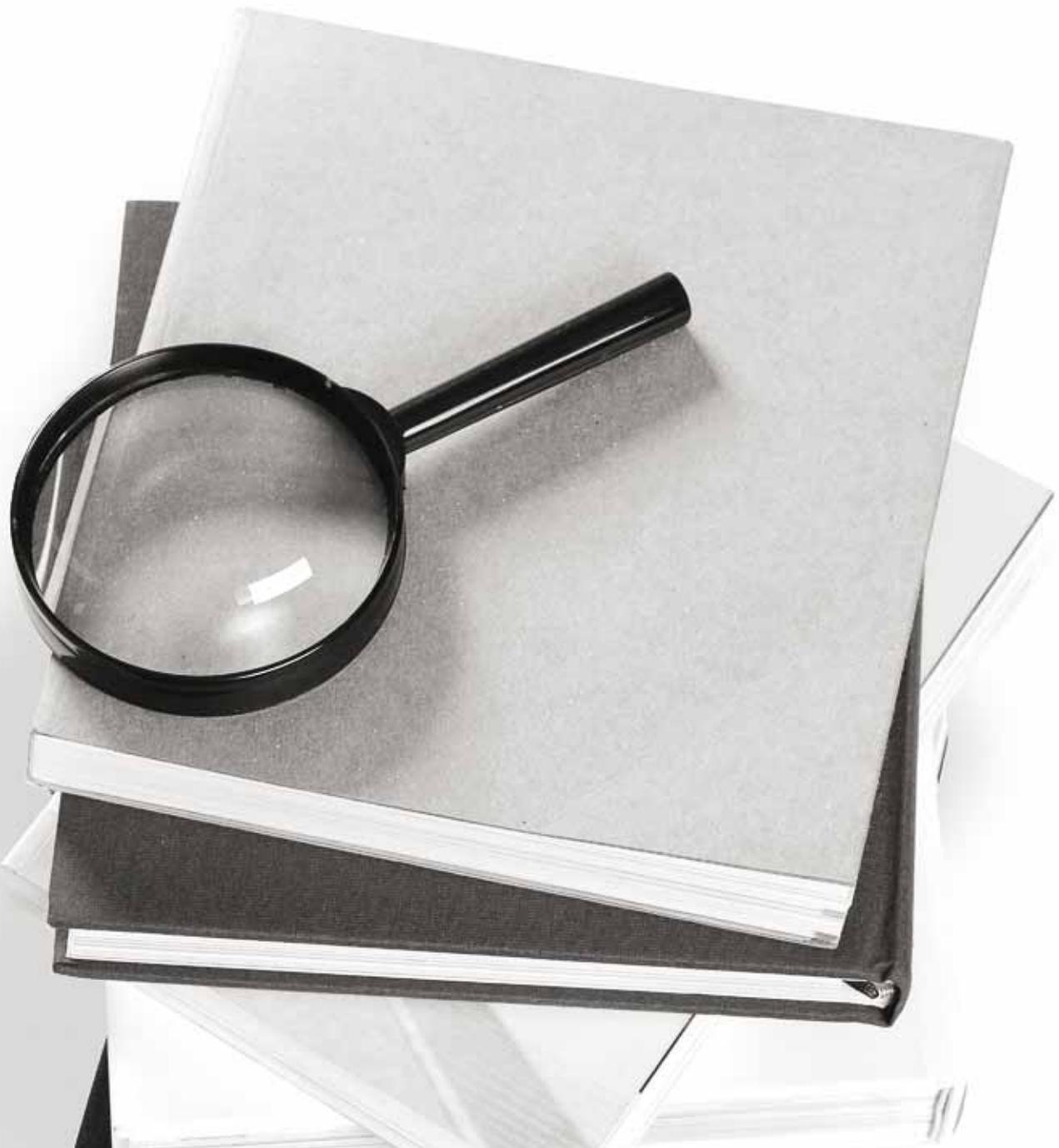
ReporteSocial.com es un emprendimiento independiente de profesionales especializados en sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial (RSE), cuya misión es promover e impulsar la RSE y su incorporación en la gestión integral de las empresas. El equipo de trabajo tiene conocimientos teóricos y experiencia práctica en el desarrollo de sistemas de gestión de RSE, comunicación interna y externa, desarrollo de capacitaciones, definición de estrategias de negocios sostenibles, diálogos con los grupos de interés y elaboración de Reportes de RSE, entre otros temas relacionados.

ReporteSocial.com ha realizado el diseño y desarrollo del Proceso de Elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Gas Natural Fenosa, así como el proceso de consultas con los grupos de interés y el informe de materialidad. Se nos ha suministrado la información solicitada para cumplir con los lineamientos de la Global Reporting Initiative, sin que esto haya incluido la verificación de la misma por nuestra parte.

Nuestro equipo de profesionales no está involucrado, ni lo ha estado, en otros proyectos comerciales con dicha empresa o sus grupos de interés que puedan implicar un conflicto de intereses. Por lo tanto, se considera que este trabajo ha sido realizado por un ente independiente e imparcial.

Más información sobre ReporteSocial.com en www.reportesocial.com
Para contactar al equipo de ReporteSocial.com escribir a info@reportesocial.com

Informe de Verificación Externa





Informe de Verificación

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

1. Hemos aplicado los procedimientos descritos en el párrafo 4 siguiente para verificar los indicadores de responsabilidad corporativa que se indican en el Anexo I del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Gas Natural Fenosa para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2010 (en adelante el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2010"). Dichos indicadores son los que el Directorio de Gas Natural BAN ha considerado como de mayor relevancia atendiendo a sus grupos de interés y a las indicaciones establecidas en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.0.
2. El Directorio de Gas Natural BAN es responsable de la información incluida en el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2010", así como del diseño, implantación y mantenimiento de los procesos para su elaboración y de las bases y criterios para su preparación.
3. Nuestra responsabilidad es, de acuerdo con los procedimientos de revisión aplicados, expresar una conclusión sobre los siguientes aspectos:
 - Si el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2010" recoge los contenidos básicos recomendados en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, versión 3.0, para el nivel de aplicación A+, de acuerdo a la autodeclaración realizada por Gas Natural Fenosa.
 - La adecuación de los procedimientos y controles establecidos a los efectos de la preparación, recolección y consolidación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión indicados en el Anexo I de la presente.
 - Que los indicadores objeto de nuestra revisión se han elaborado de acuerdo con las bases y criterios de preparación establecidos por Gas Natural Fenosa.
 - La razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión correspondiente al ejercicio 2010.
4. Nuestro trabajo se ha realizado de acuerdo con las normas y procedimientos incluidos en el International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, "Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information". Con carácter general, los procedimientos aplicados para la realización de nuestro trabajo han consistido en:
 - Comprobar que los contenidos básicos recomendados por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.0 en su nivel de aplicación A+ han sido incluidos en el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2010".

Price Waterhouse & Co. Asesores de Empresas S.R.L., Bouchard 557, piso 8°, C1106ABG - Ciudad de Buenos Aires
T: +(54.11) 4850.6000, F: +(54.11) 4850.6100, www.pwc.com/ar

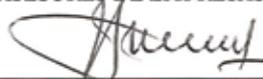
Price Waterhouse & Co. Asesores de Empresas S.R.L. es una firma miembro de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL). Cada una de las firmas es una entidad legal separada que no actúa como mandataria de PwCIL ni de cualquier otra firma miembro de la red.



- Desarrollo de entrevistas con el personal de Gas Natural Fenosa responsable de la recopilación de la información y elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión, indicados en el Anexo I de la presente.
 - Revisión de la documentación soporte utilizada así como de los sistemas utilizados para recopilar, calcular y consolidar la información por parte de Gas Natural Fenosa en relación a los indicadores objeto de esta verificación, señalados en el Anexo I adjunto.
 - Realización de pruebas sustantivas diseñadas para evidenciar, sobre la base de muestreo, la razonabilidad y consistencia de las bases y criterios de preparación del "Informe de Responsabilidad Corporativa 2010" y de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra verificación.
5. En base al trabajo realizado, de acuerdo con lo descripto en el párrafo 4 anterior podemos concluir que:
- El "Informe de Responsabilidad Corporativa 2010" incluye los contenidos básicos recomendados por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0, para el nivel de aplicación A+, de acuerdo a la autodeclaración realizada por Gas Natural Fenosa.
 - Los procedimientos y controles establecidos a los efectos de preparación, recolección y consolidación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión, indicados en el Anexo I de la presente, proporcionan una base razonable para la obtención de los mismos.
 - Los indicadores de referencia se han preparado de acuerdo con las bases y criterios establecidos por Gas Natural Fenosa.
 - No hemos identificado desvíos significativos en lo que respecta a la razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión, indicados en el Anexo I de la presente.

Buenos Aires, Junio 2011

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

 (Socio)

C.P.C.E.C.A.B.A. T° 1 F° 18
Dr. Jorge San Martín
Contador Público (UB)
C.P.C.E.C.A.B.A. T° 119 F° 71

ANEXO I – INDICADORES OBJETO DE LA REVISIÓN					
EC1	Ganancia del ejercicio	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas de Gases Efecto Invernadero en peso	LA6	Porcentaje del total de trabajadores representados en comités de salud y seguridad
EC1	Impuestos pagados en moneda local	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	LA7	Días perdidos por accidente laboral, por enfermedad y por enfermedad/hombre
EC1	Ingresos por ventas y servicios	EN20	Emisiones de CO y de NOx total por centros de trabajo y por distribución	LA7	Índice de frecuencia, gravedad e incidencia
EC1	Inversión en bienes de uso	EN21	Agua de proceso devuelta al medio	LA7	Número de accidentes con baja
EC1	Pagos a proveedores generales efectuados	EN22	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento	LA7	Tasa de ausentismo
EC1	Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social	EN23	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos	LA7	Victimas mortales
EC2	Consecuencias financieras, otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios	LA8	Programas de prevención de enfermedades graves - Cantidad de personas participantes
EC3	Inversión en personal (sueldos, contribuciones sociales y otros)	EN27	Porcentaje de productos vendidos que son reclamados al final de su vida útil	LA10	Capacitación: Horas/Hombre
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EN28	Coste de las multas significativas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	LA10	Capacitación: Participaciones por persona
EC5	Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local	HR1	Porcentaje y nº total de acuerdos de inversión con cláusulas de derechos humanos	LA13	Proporción total de mujeres en plantilla y en puestos directivos
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto con proveedores locales	HR2	Porcentaje de proveedores analizados en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, por categoría profesional
EC6	Proveedores locales y extranjeros	HR4	Incidentes de discriminación y medidas adoptadas	PR1	Inspecciones reglamentarias realizadas
EC7	Procedimientos para la contratación y proporción de altos directivos locales	HR5	Porcentaje de empleados de la plantilla sindicalizados, por sindicato	PR1	Mantenimiento de redes – Km de renovación de red y de red reseguída total
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público	HR5	Total de representantes sindicales	PR3	Procedimiento para la información y etiquetado de productos y servicios
EN1	Consumo de mat. Relevantes – Olorizantes, papel, lubricantes y monoetanolamina	HR6	Actividades con riesgo de explotación infantil y medidas correctoras	PR5	Índice de calidad del servicio
EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados	HR7	Actividades con riesgo de trabajos forzados, no consentidos y medidas correctoras	PR5	Índices de Satisfacción
EN3	Diesel, gasolina y gas natural vehicular consumido en Flota Propia	HR8	Cantidad de empleados de seguridad formado en derechos humanos	PR6	Procedimiento y programa de cumplimiento con la normativa de comunicaciones de marketing
EN3	Gas Natural consumido- Centros de trabajo y proceso	LA1	Cantidad de empleados	PR9	Valor monetario del total de las multas y sanciones significativas por incumplimiento de la normativa sobre suministro y el uso de productos y servicios
EN4	Consumo de energía eléctrica en Centros de trabajo y en proceso	LA1	Contratos Fijos, contratos temporales y pasantías	SO1	Programas y prácticas para evaluar y gestionar impactos en las comunidades
EN8	Consumo de agua en proceso - Pozo	LA1	Desglose de la plantilla por categorías profesionales	SO2	Proyectos de auditoría interna y revisión de procesos sobre los principales riesgos operacionales
EN8	Consumo de agua sanitaria - red de abastecimiento	LA2	Índice de permanencia	SO3	Actividades de la comisión del código ético
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad y género	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad o espacios naturales protegidos	LA4	Porcentaje del total de trabajadores cubiertos por un convenio colectivo	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying
EN16	Emisiones de metano	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos	SOS	Valor monetario del total de las multas y sanciones significativas por incumplimiento de leyes



Opinión de los lectores

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

Puede enviarlo por fax al teléfono 4309 2612, por correo electrónico a comunicacion-rrii@gasnatural.com, o por correo postal a:

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



Formulario de opinión



Impresión general de este informe

- Sin interés Algún interés Interesante Muy interesante

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

- Casi nada Poco Bastante Mucho

La información aportada en los siguientes apartados la considera:

	Insuficiente	Suficiente	Excelente
Carta del Presidente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diálogo con la Directora de Relaciones Externas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El Mundo de Gas Natural Fenosa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La Responsabilidad Corporativa en Gas Natural Fenosa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientación al cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compromiso con los resultados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medio Ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interés por las personas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad y Salud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsabilidad Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Índice de Contenidos GRI y Pacto Mundial de Naciones Unidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informe de Verificación Externa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opinión de los lectores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comentarios o sugerencias:

Nombre y Apellido: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____ **Correo electrónico:** _____

Relación con Gas Natural Fenosa:

- Cliente Accionista Empleado Proveedor Otro *(Por favor, especificar)*

Gas Natural Fenosa
Informe de Responsabilidad
Corporativa 2010

Edición

Dirección de Comunicación
y Relaciones Institucionales
Gas Natural Fenosa

www.gasnaturalfenosa.com.ar

Facilitadores externos

ReporteSocial.com

www.reportesocial.com

Diseño y producción gráfica

Marcela Lombardi

www.mlombardi.com.ar

En su séptimo Informe de Responsabilidad Corporativa, Gas Natural Fenosa consolida su compromiso con la sociedad presentando su desempeño económico, social y ambiental correspondiente al ejercicio 2010. En el mismo incluye indicadores cuantitativos de 2009, lo que facilita la comparabilidad y permite medir la evolución.

En este Informe consolidamos el máximo nivel de aplicación A+ de la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative - GRI). El Informe ha sido verificado externamente por PricewaterhouseCoopers, un experto independiente, asegurando la integridad y credibilidad de los contenidos.

En nuestro sitio web, www.gasnaturalfenosa.com.ar, se encuentra disponible la presente publicación, como también las ediciones anteriores y la Memoria y Balance de EECC del mismo año. Asimismo, se puede consultar el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 del Grupo Gas Natural Fenosa en el sitio corporativo: www.gasnaturalfenosa.com

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



gasNatural 
fenosa

www.gasnaturalfenosa.com.ar