



Gasnor

Una empresa
del Grupo Naturgy

Transforming together

Informe de Sostenibilidad 2021



El propósito de Gasnor es “**Transformar** el mundo a través de la energía, abordando con determinación los retos de la **transición energética** y las demandas de la **sociedad** y de nuestros **clientes**, trabajando con **excelencia**, **transparencia** y el **talento** de un **equipo** comprometido. Y queremos hacerlo **juntos**: con nuestros empleados, clientes, accionistas y colaboradores”

Sumario



Mensaje
de Directivos
de Gasnor

I 04



Acerca de Gasnor

I 06



1

Compromiso con la sostenibilidad

I 14

2

Excelencia en el servicio

I 24

3

Compromiso con los resultados

I 34

4

Gestión responsable del medio ambiente

I 42

5

Interés por las personas

I 50

6

Seguridad y salud

I 62

7

Cadena de suministro responsable

I 74

8

Compromiso social

I 80

9

Integridad y transparencia

I 88

10

Acerca de este informe

I 104



Lineamientos y alcance de este Informe

I 123

Carta del Gerente General

Estimados lectores,

Tengo el agrado de presentarles el primer Informe de Sostenibilidad de Gasnor S.A. Desarrollado según los Estándares GRI, a través de este reporte damos a conocer las estrategias e iniciativas que llevamos a cabo en el marco de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa y en consonancia con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.

A pesar de los avances en la vacunación y los mecanismos de contención de COVID-19, en 2021 el contexto de emergencia sanitaria continuó planteando nuevos desafíos y exigiendo la creación de políticas e iniciativas que minimicen los impactos negativos del contexto y potencien los positivos. Dentro de las principales tendencias profundizadas por la pandemia, es importante destacar el crecimiento de la pobreza, la aceleración de la transformación digital, la necesidad de urbanizaciones accesibles y la urgencia de usar eficientemente los recursos y las energías que aún tenemos disponibles.

A lo largo de todos nuestros años de operación, y esencialmente en estos años de emergencia sanitaria, nos centramos en asegurar el correcto funcionamiento de la compañía para darle continuidad a la prestación de un servicio esencial de forma segura, accesible y eficiente. Siempre cuidando a nuestros empleados, contratistas, clientes y miembros de las comunidades en donde brindamos nuestro servicio. Actualmente, tenemos la oportunidad de integrar la tecnología a nuestro servicio para conseguir una mayor sostenibilidad y crear valor a largo plazo.

Nuestra consolidación financiera en 2021 estuvo acompañada de una mayor eficiencia en procesos y gastos, reestructuración del personal, expansión de la seguridad e inversiones de mantenimiento. Aumentamos nuestros ingresos por ventas y servicios de 6.962 millones de pesos en 2020 a 7.353 millones de pesos en 2021. Adicionalmente, aumentamos nuestra participación en el total de ventas del mercado residencial y comercial de 5% en 2020 a 8% en 2021 y alcanzamos a más de 573 mil clientes en las cuatro provincias en las que proveemos el servicio.

Desarrollamos diversas iniciativas para que nuestros clientes puedan continuar teniendo un servicio seguro

y confiable. En línea con el contexto actual, aceleramos nuestro proceso de transformación y reconversión tecnológica para que los usuarios realicen trámites de forma virtual, adaptándonos a la necesidad de permanecer en casa y a la demanda de procesos más simples y ágiles. Entre los avances, destacamos el uso de WhatsApp como canal adicional de gestión de consultas y trámites, y un código QR en la factura para la adhesión formato digital logrando una adhesión de más del 50% de nuestros usuarios.

A su vez, realizamos acciones de sensibilización para la prevención de accidentes e identificación de potenciales riesgos. En 2021, lanzamos el Proyecto Compromiso Visible con la Seguridad y Salud, en línea con nuestra estrategia global de planificar y desarrollar actividades asumiendo que nada es más importante que la seguridad y bienestar de las personas.

Para finalizar, quiero agradecerles a los responsables de la consolidación de este Informe por sistematizar y compendiar los logros alcanzados por la compañía y presentar los desafíos que tenemos por delante. También, quiero destacar el trabajo de todos los colaboradores de la empresa que, a pesar de las dificultades que presentó la pandemia, continuaron esforzándose para mantener la calidad y gestión del servicio.

Los invito a recorrer el Informe para conocer en detalle nuestra actividad y desempeño, y continuar trabajando juntos por un futuro más sustentable.

Muchas gracias.



Gerardo Gómez
Gerente General

Carta de la Subgerenta de Comunicación y Relaciones Institucionales

Estimados lectores,

Este año publicamos nuestro primer Informe de Sostenibilidad con el objetivo de presentar el desempeño de Gasnor en materia económica, social y ambiental. A través de la sistematización de indicadores robustos y comparables, buscamos medir nuestros logros, identificar los desafíos por delante, y mejorar así nuestra gestión sustentable y la rendición de cuentas a los grupos de interés.

En Gasnor, además de brindar un servicio esencial, creamos soluciones que incorporen herramientas inclusivas, respetando y promoviendo valores que contribuyan a construir una sociedad plena, justa y próspera. Somos conscientes de la importancia de nuestro impacto: a lo largo de estos años hemos contribuido al desarrollo integral de una de las regiones menos favorecidas del país a través de la industrialización y la inversión en infraestructura.

Entendemos que para lograr la creación de valor a largo plazo es fundamental la construcción de un vínculo sólido y transparente con nuestros grupos de interés. Por ello, diseñamos programas que nos permitan conocer las expectativas de nuestros proveedores, empleados, clientes, organizaciones de la sociedad civil y organismos reguladores.

Cabe destacar que el contexto de emergencia sanitaria provocado por el COVID 19 plantó diversos retos a nuestra cotidianeidad como organización. La confección, adecuación y distribución de protocolos que aseguraran las condiciones de bioseguridad frente a un escenario dinámico y lleno de incertidumbre, resultó imprescindible para la continuidad de nuestra operación.

Es por ello que trabajamos en el desarrollo de proyectos que promueven el buen uso de la energía, el cuidado del medio ambiente, el uso eficiente de los recursos y, el fortalecimiento de los sectores desfavorecidos a través de iniciativas de inclusión. Los proyectos de responsabilidad social que llevamos a cabo están orientados a la transformación de las personas destinatarias, creando trabajo genuino y sostenible. Ejemplo de ello son las iniciativas para el desarrollo de empresas sociales, la capacitación y formación. Estos proyectos dinamizan el circuito económico, aumentan el consumo y la producción

de bienes y servicios.

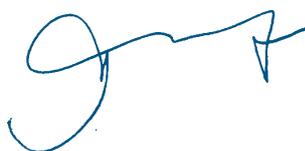
Mediante la primera edición de Energía del Sabor en Tucumán aseguramos que los comedores reciban platos con mayor aporte nutricional y que personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica reciban formación para su inserción laboral. Por otro lado, junto con la Municipalidad de Tafí Viejo y Municipalidad de El Carmen trabajamos para mejorar las aéreas verdes y el medio ambiente.

Con la Fundación Minkai realizamos el proyecto “Ciclo de Encuentros para educadores en acción”, dirigido a docentes y directivos de escuelas rurales, con el objetivo de mejorar la calidad educativa, brindar herramientas al cuerpo docente y valorar su tarea. Por otro lado, junto con la ONG SOS Tierra realizamos jornadas de limpieza del área terrestre y agua de El Cadilla.

A pesar del contexto provocado por la emergencia sanitaria, logramos encontrar la forma de crear espacios de interacción, ya sean virtuales o presenciales, para dialogar con nuestros grupos de interés y conocer sus inquietudes. Así, continuamos trabajando para enriquecer nuestra gestión y el aporte a nuestra comunidad.

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

Muchas gracias.



Verónica Argañaraz
Subgerenta de Comunicación y Relaciones Institucionales

Quienes somos

Gasnor S.A. es una distribuidora de gas natural que opera en el noreste argentino, abarcando las provincias de Tucumán, Salta, Santiago del Estero y Jujuy.

Desde 1992 prestamos el servicio público de distribución de gas natural por redes en estas zonas a través de una licencia otorgada por un plazo de 35 años, prorrogable por 10 más.

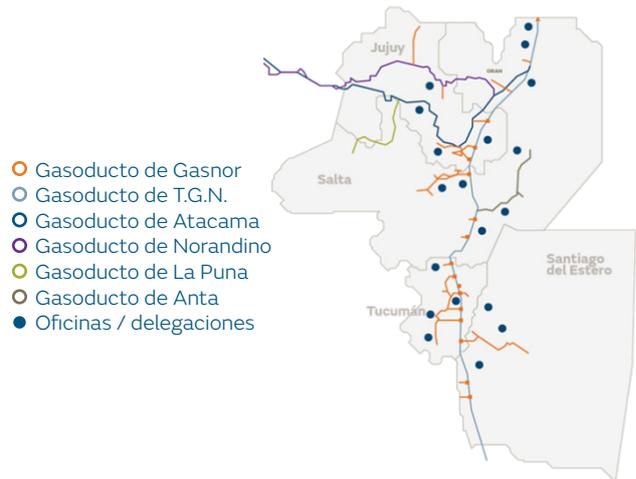
Nuestra área licenciada se compone por una zona geográfica cuya extensión total abarca el 13% de la superficie continental del país, con más de 370 mil km cuadrados, caracterizada por una geografía muy variada, con llanuras y montañas; serranías y quebradas, llegando hasta la puna en el límite norte del país con Chile, con redes a una altitud de 4.200 metros sobre el nivel del mar en el Paso de Jama.

Actualmente contamos con más de 573.000 usuarios, operamos aproximadamente 12 mil km de redes y gasoductos, y demás instalaciones necesarias para la prestación del servicio.

A través de la prestación de un servicio esencial, contribuimos al desarrollo integral de una de las regiones menos favorecidas del país en materia de industrialización e infraestructura. Atendemos las necesidades energéticas de la sociedad ofreciendo productos y servicios de calidad respetuosos con el ambiente. A su vez, brindamos oportunidades de desarrollo profesional y personal a nuestros empleados.



Ubicación geográfica de nuestras operaciones



Alcance del servicio

2021

Localidades de la Provincia de Tucumán	39
Localidades de la Provincia de Salta	42
Localidades de la Provincia de Santiago del Estero	9
Localidades de la Provincia de Jujuy	23

Presencia geográfica

El domicilio de la administración central de Gasnor se encuentra en Av. Nicolás Avellaneda 295 en San Miguel de Tucumán. El domicilio legal es en Isabel la Católica 939 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

8% de participación del total de ventas del mercado residencial y comercial

• Principales magnitudes de Gasnor en Argentina

	2021	2020
Empleados		
Cantidad de colaboradores	326	350
Sueldos, jornales y cargas sociales (en millones de pesos)	1.153	783
Clientes		
Clientes	573.578	568.572
Variación anual neta	0,88%	1,7%
Incremento neto acumulado desde el inicio de las operaciones	383.841	378.835
Explotación		
Ventas de gas (millones de m ³)	524	582
Servicio de transporte y/o distribución (millones de m ³)	1.926	782
Total ventas (millones de m ³)	2.449	1.364
Extensión total de la red (kilómetros)	12.323	12.066
Operaciones realizadas desde la toma de posesión:		
Nuevas cañerías (kilómetros)	257	147
Renovación de cañerías (kilómetros)	0	18
Capacidad promedio de transporte contratada en firme (millones de m ³ /día)	Sz SAL: 2,312 M m3/d Sz TUC: 2,676 M m3/d	Sz SAL: 2,312 M m3/d Sz TUC: 2,676 M m3/d
Financiero		
Ingresos por ventas y servicios (millones de pesos)	7.353	6.962
Ganancia/Pérdida del ejercicio (millones de pesos)	128	-5.119
Inversión en bienes de uso (millones de pesos)	196	184
Inversión en bienes de uso acumulada desde el inicio de las operaciones (millones de dólares)	190	188
Solvencia (patrimonio neto/pasivo total)	2,04	1,13
Total pasivo (millones de pesos)	-1.712	-1.979
Patrimonio neto (millones de pesos)	-3.495	-2.230
Monto total de impuestos a cargo de Gasnor (millones de pesos) (i)		
Impuestos pagados en moneda local	646	401
Impuestos a cuenta y cargos de terceros (ii)	1.043	1.145
Impuestos a cargo de Gasnor especificados por tipo:		
TEM (Tributo Económico Municipal)	63	57
Ingresos Brutos	92	79
Impuesto Ganancia Mínima Presunta / Impuesto a las ganancias	248	249

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

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

Grupo Naturgy

Somos parte del Grupo Naturgy que tiene presencia internacional en más de 20 países.

Naturgy Energy Group, S.A. y sus filiales (en adelante, Naturgy) es un grupo dedicado a la generación, distribución y comercialización de energía y servicios. El modelo de negocio del grupo, centrado en la creación de valor para todos los grupos de interés, está comprometido con el desarrollo sostenible de la sociedad, garantizando el suministro de energía competitiva, segura y con el máximo respeto al medio ambiente.

Naturgy suministra gas y electricidad a 16 millones de clientes y tiene una potencia instalada de 15,9 GW y un mix diversificado de generación de electricidad. Opera en los mercados regulados y liberalizados de gas y electricidad, con una contribución relevante de la actividad internacional.

Nuestra visión de futuro, sin olvidar nuestras raíces y nuestros más de 175 años de historia, tiene como objeto transformar el actual modelo de negocio y establecer las bases para continuar creando valor a través de la transición energética, apostando por las energías renovables, desarrollando el gas renovable (hidrógeno y biometano) gracias a la posición de liderazgo en el mercado del gas natural convencional, e impulsando la eficiencia energética y la economía circular.

Con esta visión, el nuevo propósito de la compañía, desarrollado durante el proceso de elaboración del Plan Estratégico 2021-2025, se ha diseñado para dar respuesta a la necesidad de construir un modelo de crecimiento sostenible que nos permita alcanzar los retos de la transición energética.

Transforming Together

Transformamos el mundo a través de la energía, abordando con determinación los retos de la transición energética y las demandas de la sociedad y de nuestros clientes, trabajando con excelencia, transparencia y el talento de un equipo comprometido. Y queremos hacerlo juntos: con nuestros empleados, clientes, accionistas y colaboradores. En base a cuatro valores que están en el ADN de la compañía:

Forward Vision:

Innovando para un futuro mejor

Transformamos el mundo desde la innovación, la proactividad y la capacidad de adaptación, afrontando los retos e impulsando las oportunidades de la transición energética, los nuevos modelos de negocio y la digitalización.

People Oriented:

Transformando desde el lado más humano

Transformamos el mundo desde la cercanía, la transparencia y la confianza, activando su firme compromiso con las personas -empleados, clientes, accionistas y colaboradores- y transformando el talento y la pasión en impacto positivo.

Excellence Driven:

Trabajando con excelencia

Transformamos el mundo desde el liderazgo, la determinación y la mejora continua, apostando por la generación de valor desde cada uno de los negocios y mercados, y respondiendo con rigor a las expectativas de todos los stakeholders.

One Planet:

Por una sociedad más sostenible

Transformamos el mundo desde la sostenibilidad, el respeto y el compromiso con el medioambiente, sociedad y gobierno corporativo, demostrando ser una empresa responsable que contribuye de manera relevante al progreso, el bienestar y el futuro del planeta.

Con este propósito, Naturgy actúa con el objetivo de mantener un perfil financiero y de negocio sólido y sostenible. El modelo de negocio de la compañía, comprometido con la sostenibilidad, busca un equilibrio entre las actividades reguladas y las no reguladas y sigue una estricta política financiera.

Por este motivo, el nuevo Plan Estratégico 2021-2025 de Naturgy centra los esfuerzos en los siguientes pilares:

- **Crecer:** llevar a cabo un crecimiento orgánico consistente con la transición energética y desplegar una rotación oportunista de los activos para acelerar la transformación.
- **Poner el foco:** en las actividades de Renovables y Redes de aquellas geografías y marcos regulatorios estables y reducir la volatilidad en los compromisos de aprovisionamiento.
- **Ser una compañía "best in class":** llevar a cabo procesos de mejora continua, aumentando la huella digital y reinventando la relación con los clientes.
- **Continuar incorporando aspectos ASG:** arraigados en la esencia de la compañía, alineados con los ODS y guiados por metas tangibles para cumplir con los compromisos.
- **Cambiar la cultura:** impulsar la pasión en los empleados a través de valores fundamentales y estar alineados con los diferentes grupos de interés.

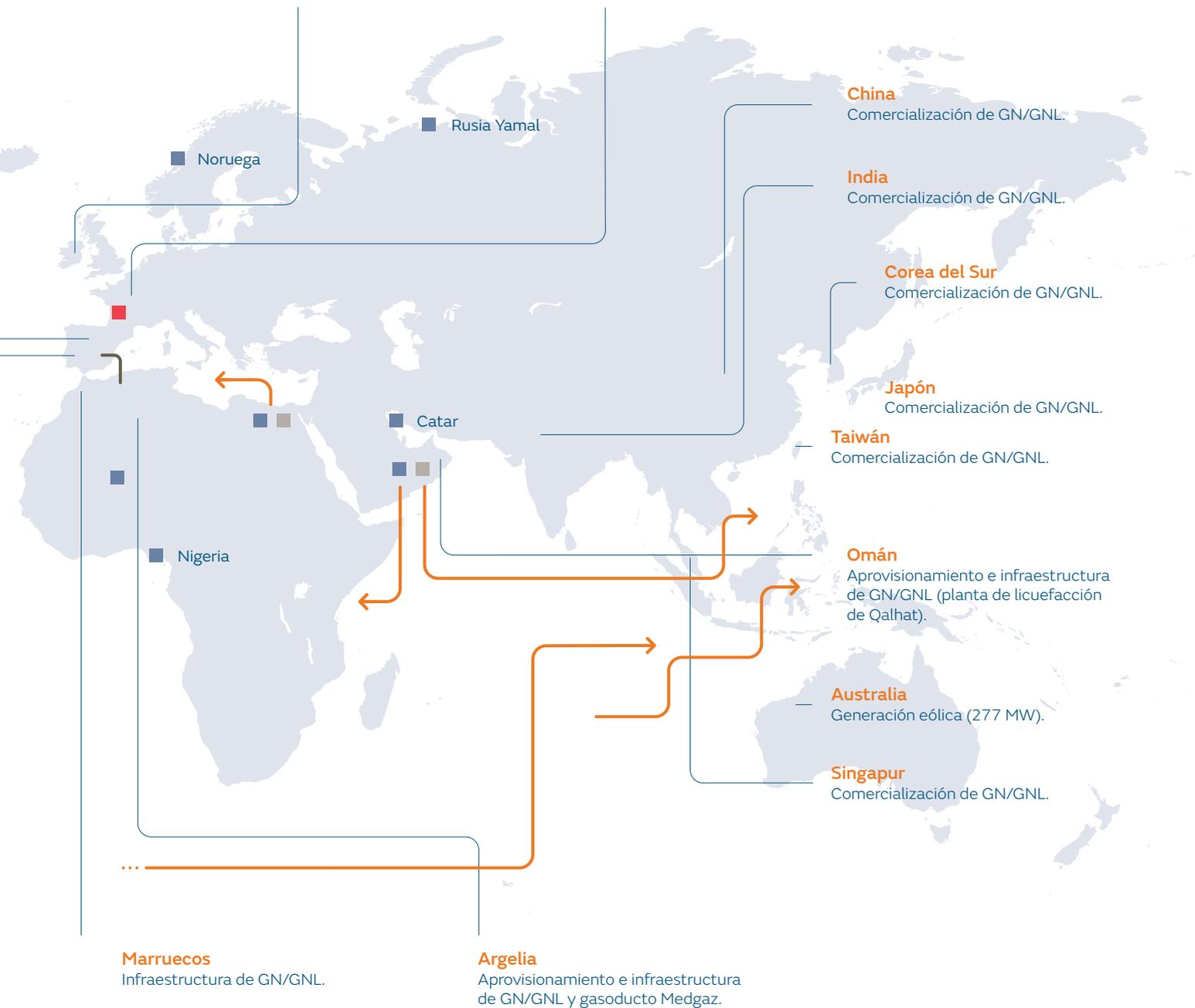


Presencia geográfica



Irlanda

Comercialización de GN/GNL.



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

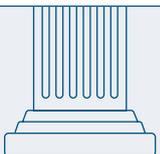
Plan Estratégico 2021-2025

Cultura

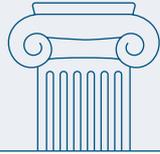


Gracias a nuestra cultura corporativa

- Impulsando pasión en nuestros empleados.
- Consolidando valores fundamentales.
- Alineada con los grupos de interés.

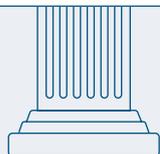


ASG

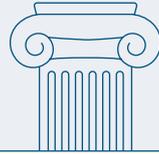


Tenemos un firme compromiso en material medio-ambiental y social. Nuestra hoja de ruta incluye un Plan de Sustentabilidad con sólidos objetivos en el ámbito medio-ambiental, social y de gobernanza, integrando así los ASG en el core de la empresa

- Arraigado en esencia de la compañía.
- Alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Objetivos tangibles para cumplir con los compromisos.

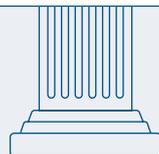


Crecimiento

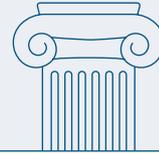


Nuestro crecimiento pretende ser:

- Principalmente orgánico, manteniendo la disciplina financiera.
- Consistente con la transición energética.
- Rotación de activos oportunista para acelerar la transformación.



Foco

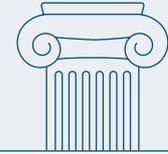


Ponemos el foco en:

- Renovables y redes.
- Geografías y marcos regulatorios estables.
- Reducción de volatilidad en los compromisos de aprovisionamiento.



Best-In Class



Apostamos por:

- Mejora continua.
- Aumento de la huella digital.
- Reinventando la relación con los clientes.



Cinco pilares sólidos para impulsar la transformación de Naturgy.

• Principales magnitudes económicas de Naturgy	2021	2020
Importe neto de la cifra de negocios (millones de euros)	22.140	15.345
Beneficio operativo bruto (ebitda) (millones de euros)	3.529	3.449
Inversiones totales (millones de euros)	1.484	1.279
Beneficio neto (millones de euros)	1.214	(347)
Dividendo pagado (millones de euros)	1.290	1.370
Cotización de la acción a 31 de diciembre (euros)	28,63	18,96
Beneficio por acción (euros)	1,26	(0,36)

Nota: mejora generalizada de los indicadores en 2021 por el impacto en 2020 del efecto COVID y del deterioro de activos por 1.019 M€ (después de impuestos).

• Principales magnitudes operativas de Naturgy	2021	2020
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	449.435	403.910
Transporte de gas/EMPL (GWh)	74.241	49.383
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	11.037	11.052
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	4.776	4.727
Red de distribución de gas (km)	135.640	134.802
Longitud líneas distribución y transporte de electricidad (km)	153.981	151.495
Energía eléctrica producida (GWh) (1)	41.754	41.977

(1) En 2020 se incluye energía eléctrica producida por carbón en España.

• Contribución al Ebitda por actividades (%)	2021	2020
Renovables, Nuevos Negocios e Innovación	13,8	10,4
Comercialización	(2,7)	9,5
Gestión de la Energía y Redes	92,6	82,6
Otros	(3,7)	(2,5)

1

Compromiso con la sostenibilidad

- | 15 1.1 La visión, misión y los valores de Gasnor
- | 16 1.2 Política de Responsabilidad Corporativa
- | 18 1.3 Contribución al desarrollo sostenible
- | 20 1.4 Nuestros grupos de interés
- | 22 1.5 La respuesta de Gasnor ante el COVID-19
- | 23 1.6 Desafíos 2022



En 2019, el Consejo de Administración de Naturgy aprobó la Política de Responsabilidad Corporativa que define el compromiso del grupo con la creación de valor a largo plazo y la gestión sostenible y socialmente responsable del negocio. Mediante esta Política buscamos desarrollar nuestra actividad de acuerdo a los principios de actuación y compromisos establecidos con nuestros grupos de interés, en coherencia con nuestra estrategia empresarial.

1.1 La misión, visión y los valores de Gasnor

A través de nuestra misión contribuimos al desarrollo integral de una de las regiones menos favorecidas del país, aportando desde infraestructura física hasta oportunidades de crecimiento para la sociedad. Nuestro modelo de negocio, nuestra visión y los valores que nos guían, impulsan la innovación y la sostenibilidad como motor de desarrollo.

Misión

- Atender las necesidades energéticas de la sociedad ofreciendo productos y servicios de calidad respetuosos con el medio ambiente.
- Atender las necesidades de nuestros accionistas ofreciéndoles una rentabilidad creciente y sostenible.
- Atender las necesidades de nuestros empleados ofreciéndoles la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales.

Visión

- Ser líderes en continuo crecimiento con presencia multinacional ofreciendo productos de calidad y respetuosos del medioambiente.
- Ofrecer una rentabilidad creciente y sostenible a nuestros accionistas.
- Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y personal a nuestros empleados.
- Construir positivamente a través de un compromiso global.

Valores

- Orientación al cliente
- Compromiso con los resultados
- Sostenibilidad
- Interés por las personas
- Responsabilidad social
- Integridad

1.2 Política de Responsabilidad Corporativa

En Gasnor, como parte del grupo Naturgy, entendemos a la Responsabilidad Corporativa (RC) como el conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con nuestros grupos de interés.

Nuestra Política de Responsabilidad Corporativa establece el marco común de actuación que guía el comportamiento responsable de la compañía. Buscamos atender las necesidades energéticas de la sociedad, las necesidades de nuestros empleados y las necesidades de nuestros accionistas.

Los compromisos y principios de actuación con nuestros grupos de interés que asumimos en esta Política son:



Excelencia en el servicio

Poniendo al cliente en el centro de las operaciones, proporcionando un servicio ágil y eficiente.



Compromiso con los resultados

Gestionando adecuadamente los riesgos y desarrollando un modelo de negocio sólido que garantice la sostenibilidad y la creación de valor a largo plazo.



Gestión responsable del medio ambiente

Siendo conscientes de los impactos ambientales de las actividades en el entorno donde se desarrollan, prestando una especial atención a la protección del medio ambiente y al uso eficiente de los recursos naturales.



Interés por las personas

Promoviendo un entorno de trabajo de calidad, basado en el respeto, la diversidad y el desarrollo personal y profesional.



Seguridad y salud

Planificando y desarrollando las actividades asumiendo que nada es más importante que la seguridad, la salud y el bienestar de las personas.



Cadena de suministro responsable

Manteniendo relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo, bajo los principios de transparencia y gestión del riesgo con proveedores y empresas colaboradoras.



Compromiso social

Comprometiéndonos con el desarrollo económico y social de la región, aportando conocimientos, capacidad de gestión, así como dedicando parte de los beneficios a la inversión social.



Integridad y transparencia

Consideramos que la confianza de los grupos de interés se fundamenta en la integridad, entendida como la actuación ética, honesta, responsable y de buena fe de cada una de las personas que trabajan en la compañía.

ASG

En el centro de nuestra visión

Nuestro Plan Estratégico se enmarca dentro de los compromisos del Grupo con el medioambiente, la sociedad y la gobernanza (ASG). La sostenibilidad como eje transversal de nuestra estrategia nos permite reducir el impacto medioambiental, aumentar el compromiso de todos nuestros grupos de interés y avalarnos como compañía responsable con la transición energética.

Los principales objetivos 2025 en ASG del grupo Naturgy son los siguientes:



Medio ambiente

Cero emisiones netas en 2050

- Reducir las emisiones totales de CO2 en un 24% (2025 vs 2017).
- Proteger la diversidad, alcanzando una cifra de más de 350 proyectos para preservar los ecosistemas.



Social

Paridad de género en 2030

- Potenciar la diversidad, alcanzando más de un 40% de mujeres en cargos directivos.
- Extender las políticas ASG en la cadena de suministro hasta un 95%.



Gobernanza

Retribución del equipo directivo alineada con ASG

- Establecer una retribución del 10% alineada con objetivos ASG.
- Implantar las recomendaciones y metodología de riesgo de cambio climático y Taxonomía UE para mantener posiciones de liderazgo en los índices de sostenibilidad.

1.3 Contribución al desarrollo sostenible

A lo largo de estos años, hemos contribuido al crecimiento, modernización e industrialización de una de las regiones menos favorecidas del país.

La aceleración de la transformación digital, que aumentó aún más debido al contexto de emergencia sanitaria por COVID-19, cambió el paradigma en el que trabajamos.

Nuestro desafío principal fue, y continúa siendo, adaptar los procesos mediante los que operamos para poder continuar con la sostenibilidad en el centro de la estrategia. Actualmente, tenemos la oportunidad de combinar nuestro servicio con la tecnología para conseguir una mayor sostenibilidad y valor a largo plazo.

Entendemos que no es suficiente tener una consciencia sostenible sino pasar a un ejercicio sostenible, con acciones concretas, con la construcción de equipos y la formación de liderazgos hábiles. Trabajamos para crear una cultura de sostenibilidad que se base en la innovación, la digitalización, la colaboración y la empatía.

Mantener y aumentar el trabajo articulado y colaborativo entre el Estado, las organizaciones de la sociedad civil y la empresa será fundamental en esta nueva estrategia, entendiendo que el crecimiento económico, la inclusión social y la protección del medioambiente es una responsabilidad compartida.

Contamos con una dotación de 326 empleados y hemos generado empleo indirecto para más de 1.700 personas. Nuestro aporte a la sociedad se potencia con los proyectos en los que trabajamos colaborando con los gobiernos y organismos locales para brindar una mejor calidad de vida, no sólo para nuestros usuarios, sino también para quienes conforman nuestra comunidad.

Contribución a los ODS

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) presentó en agosto de 2015 la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, y estableció 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas conexas.

Desde Gasnor, analizamos cada una de las metas y evaluamos de qué manera contribuimos a estos objetivos. En 2021, nuestra contribución a los ODS tuvo como foco las siguientes acciones y/o asociaciones:

Programa/iniciativa	Descripción	Contribución a ODS	Más información
EsSer	Creamos empresas sociales como respuesta a las dificultades de inserción laboral de personas en situación de vulnerabilidad. Durante 2021, acompañamos el fortalecimiento de EsSer en el plano económico y en el desarrollo de nuevos negocios orientados a la digitalización.	  	52-55 77
Formadores de Oficio	Junto a la ONG Pata Pila, logramos la creación de un centro de prevención de desnutrición infantil en Yacuy (provincia de Salta). En el segundo semestre de 2021, trabajamos en el dictado de talleres de formación de oficios, y se apoyará la comercialización de los productos y servicios que surjan a partir de los talleres.	   	83-85
Lo bueno de comer bien	Desarrollamos campañas de concientización y sensibilización sobre la importancia de la alimentación. Este programa se canaliza mediante las redes sociales de la empresa y es desarrollado por una nutricionista que brinda consejos y enseñanzas de alimentación consciente.	 	83-85
Extensión de red a la Escuela de Oficios Ntra. Sra. Del Rosario	En 2021, ejecutamos una obra de extensión de la red de gas en una escuela de oficios situada en el Barrio San Cayetano, provincia de Tucumán.		83-85
Proyectando tu Futuro	Otorgamos becas a los hijos de los colaboradores.		58 83-85
Energía del sabor	Junto al Banco de Alimentos de Tucumán, desarrollamos un programa de formación en gastronomía destinado a referentes de organizaciones sociales que tienen a cargo comedores comunitarios en barrios marginados de la provincia.	 	83-85
Factura digital, pago online y pago sin factura	Trabajamos en la eficiencia operacional de la compañía, el desarrollo y la promoción de estos servicios dirigidos a nuestros usuarios.		28-29 31-32 46-47

1.4 Nuestros grupos de interés

Entendemos que para lograr la creación de valor a largo plazo es fundamental la construcción de un vínculo sólido y transparente con nuestros grupos de interés. Es por ello que diseñamos programas que nos permiten conocer las expectativas de las personas que trabajan con nosotros y de las personas a las que le prestamos servicios.

Nuestros grupos de interés

- Proveedores
- Empleados
- Sociedad
- Administración / Organismos reguladores
- Grupos financiadores / Bancos
- Clientes
- Asociaciones de Consumidores
- Entidades del tercer sector de las comunidades donde brindamos servicios

Canales de diálogo con los grupos de interés

Proveedores	<p>Sistema PIC: disponible en su versión web o app para teléfono móvil.</p> <hr/> <p>Sitio web corporativo: sección específica para gestiones <i>on-line</i> con nuestros proveedores.</p> <hr/> <p>Visitas: visitas a instalaciones de proveedores y la posibilidad para aquellos que quieran conocer las nuestras.</p> <hr/> <p>Planes de formación y capacitación técnica: contamos con programas de formación y capacitación técnica/comercial a contratistas de obras e instaladores.</p> <hr/> <p>Correo electrónico: compras@gasnor.com para la atención de consultas de los proveedores.</p>
Empleados	<p>Encuentros de cercanía: reuniones periódicas de carácter formal o informal (según objetivo).</p> <hr/> <p>Reuniones de áreas: reuniones informativas y de intercambio.</p> <hr/> <p>Comunicados internos: comunicados emitidos por Recursos Humanos.</p> <hr/> <p>Carteleras: actualización de carteleras de información.</p> <hr/> <p>WhatsApp: grupos en esta red social por provincia para la difusión de novedades.</p>
Sociedad	<p>Articulación con distintos sectores: participación con asociaciones empresariales, gubernamentales y ONGs en programas, talleres y actividades.</p> <hr/> <p>Redes sociales: para la difusión de los proyectos de RSC, novedades institucionales e información de índole comercial para usuarios.</p> <hr/> <p>Medios de comunicación: mediante el envío de gacetillas de prensa para la difusión de novedades o participaciones en medios audiovisuales.</p>

Administración / Organismos reguladores	Reuniones virtuales.
Clientes	Oficinas comerciales y delegaciones.
	Líneas de atención telefónica: comercial y de urgencias.
	Oficina virtual: herramienta para realizar trámites, consultas y reclamos y pagos de facturas https://migasnor.gasnor.com
	Campaña anual de prevención de accidentes por inhalación de CO: consejos de seguridad y prevención de accidentes por monóxido de carbono mediante transmisión en vivo por redes sociales.
	Sitio web institucional www.gasnor.com
	Redes sociales: Facebook, Instagram y Twitter para recibir consultas y dudas de clientes. También tenemos presencia en LinkedIn y YouTube
	Aplicación PIC para el seguimiento de trámites de obras de instalación.
Asociaciones de Consumidores	Reuniones periódicas en formato virtual con defensorías de las cuatro provincias.
Entidades del tercer sector de las comunidades donde brindamos servicios	Participación en espacios promovidos por la Fundación del Tucumán impulsando la innovación y el desarrollo del capital humano. También acompañamos a la Fundación León en sus tareas de promoción del trabajo multidimensional en torno a la problemática de la pobreza. Apoyamos a la Fundación Salta que promueve el desarrollo cultural y social en su provincia.

Compromiso institucional y alianzas de trabajo para lograr objetivos

La participación en entidades asociativas es fundamental para la consolidación de un diálogo transparente con nuestros grupos de interés y la legitimidad de nuestras políticas.

Estamos en contacto y alianza con las siguientes entidades:

- Fundación del Tucumán
- Fundación Salta
- Fundación Noroeste
- ADIGAS – Asociación de Distribuidoras de Gas de la República Argentina
- IAPG – Instituto Argentino del Petróleo y el Gas
- CEADS – Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible
- CAI – Centro Argentino de Ingenieros

Organizaciones de la Sociedad Civil:

- Pata Pila
- Minkai
- Banco de Alimentos de Tucumán
- Fundación Desatando Nudos
- Escuela de Oficios Ntra. Sra. Del Rosario
- SOS Tierra

Organismos Gubernamentales:

- ENARGAS
- ONU Mujeres

1.5 La respuesta de Gasnor ante el COVID-19

El contexto de emergencia sanitaria provocado por el COVID 19 planteó diversos retos a nuestra cotidianeidad como organización. Desde el punto de vista organizacional, la pandemia fue una disrupción que transformó los modelos de negocio y la gestión cotidiana.

La confección, adecuación y distribución de protocolos que aseguraran las condiciones de bioseguridad frente a un escenario dinámico y lleno de incertidumbre, resultó imprescindible para la continuidad de nuestra operación. Del mismo modo, la importancia de tomar decisiones en una carrera contra el tiempo para la adecuación sanitaria de las personas que conformarían el “Grupo Crítico” de Gasnor.

El Grupo Crítico estuvo conformado por las personas que desarrollan tareas en territorio sobre mantenimiento, integridad y seguridad de las instalaciones, eximidas aquellas que hayan sido clasificadas dentro del Grupo de Riesgo.

El Grupo de Riesgo estuvo compuesto por personas con al menos una afección de salud subyacente, identificadas con mayor riesgo según los protocolos dispuestos desde el sistema de salud del Estado. El objetivo fue proteger a los colaboradores y minimizar la interacción.

En 2020, comenzamos con la modalidad del teletrabajo. Desde la empresa proporcionamos las herramientas de trabajo necesarias para su desarrollo (computadoras, *headsets*, teléfonos celulares, mobiliario, etc.) e incluso en algunos casos, acompañamos en el acondicionamiento domiciliario de los colaboradores para propiciar un mejor espacio de trabajo. Esta modalidad de trabajo continuó durante 2021, incorporando en el segundo semestre la posibilidad de reservar salas de reuniones en los edificios de Gasnor para el encuentro presencial de los equipos.

La comunicación organizacional interna encontró nuevos espacios de encuentro en canales como WhatsApp y Microsoft Teams. En un trabajo articulado entre las áreas de Recursos Humanos y Comunicación, se idearon espacios de cercanías, Coffe break virtuales y un seguimiento personalizado para acompañar a los más de 300 colaboradores.

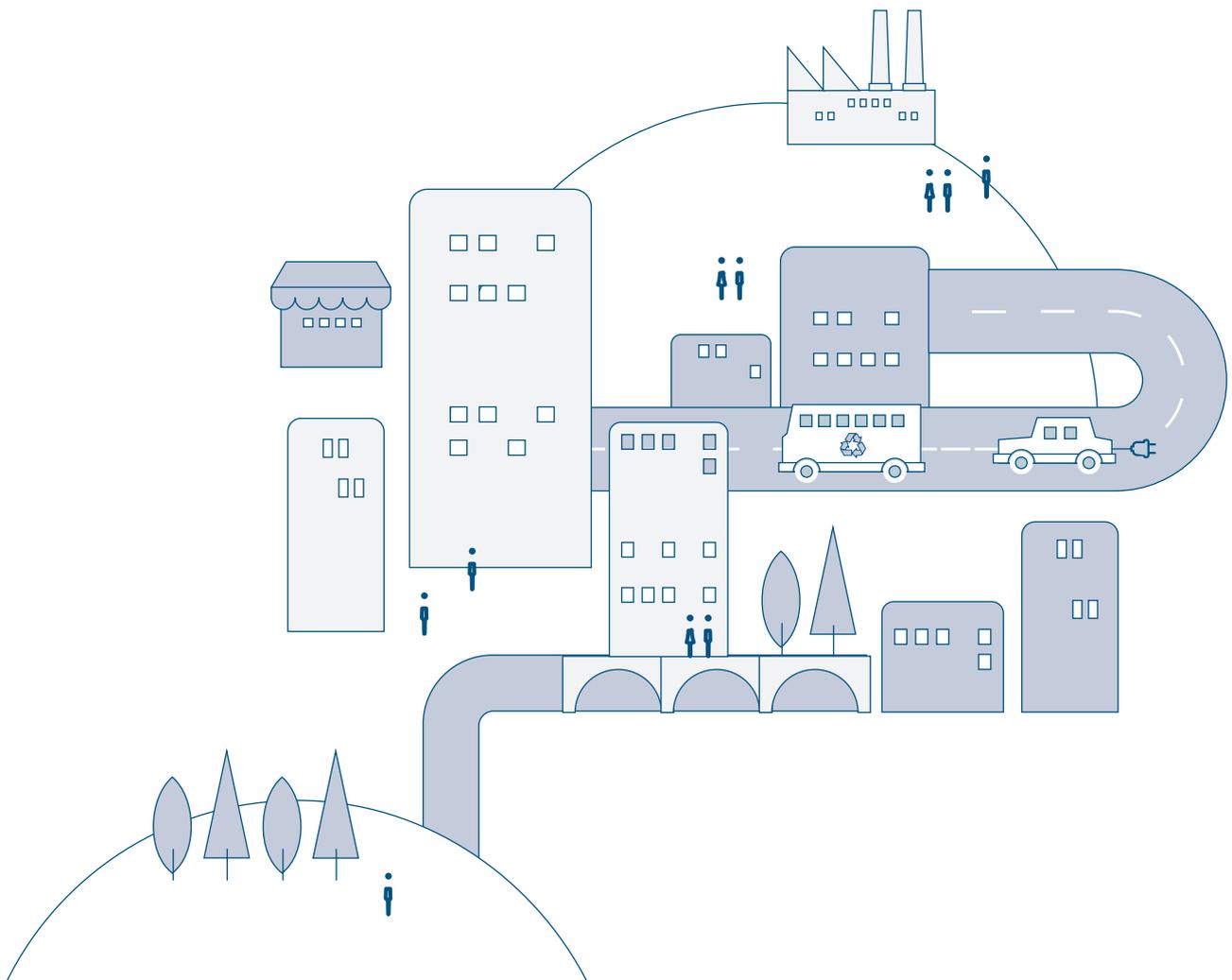
Nuestro mayor desafío fue garantizar la atención a los usuarios durante la pandemia: destinamos mayores recursos humanos y tecnológicos a la atención por canales digitales y telefónicos; incorporamos más tramites en la oficina virtual; brindamos mayores opciones de pago y financiación; y adaptamos todos los procesos de cara al cliente para facilitar la atención de consultas y reclamos.

En esta misma línea, los instaladores matriculados recibieron atención constante mediante un canal de comunicación virtual habilitado para tal fin. Cabe destacar que los tramites técnicos que realizan los instaladores se realizaban desde el sistema PIC previo a la pandemia, por lo que dichas gestiones tampoco sufrieron interrupciones durante este periodo.

A su vez, en este contexto extremadamente sensible que llevó al aumento de los niveles de pobreza, Gasnor continuó trabajando y apoyando a las comunidades a partir de iniciativas que buscan contribuir a su desarrollo sostenible.

1.6 Desafíos 2022

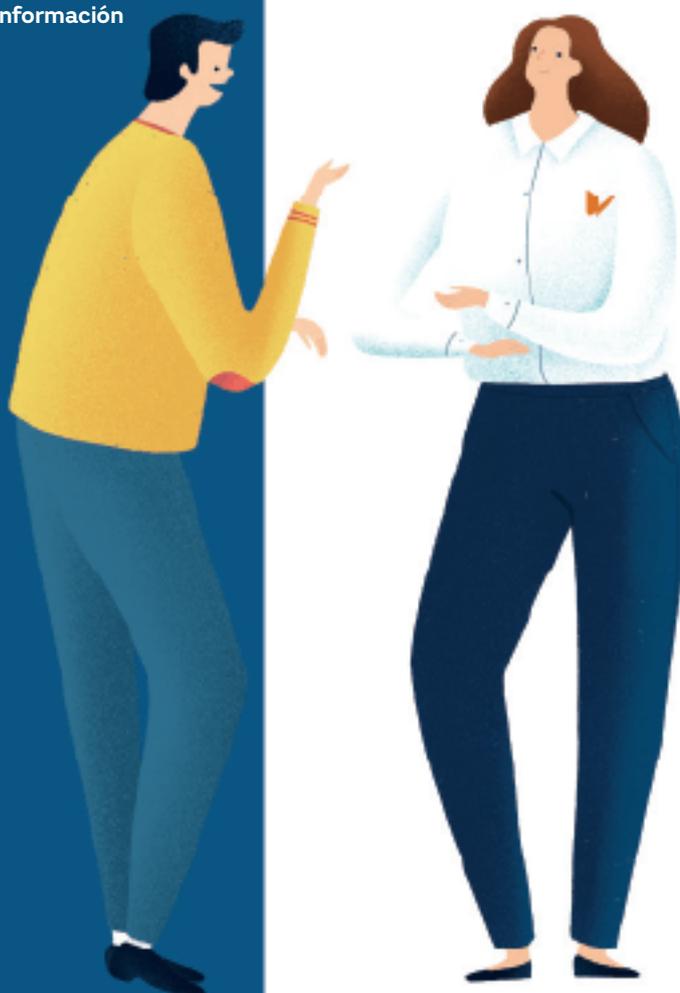
- Trabajar en comunidades de la región que no tienen acceso al gas natural sobre el uso de energías renovables y de bajo impacto ambiental.
- Realizar cursos de formación de mujeres instaladoras de gas.
- Fortalecer el compromiso con la salud y seguridad, y los proyectos de inversión social, sobre todo los ligados al fomento cultural y de los derechos humanos.
- Capacitar a colaboradores y contratistas en materia de compliance.



2

Excelencia en el servicio

- | 26 2.1 El cliente en el centro de todas las decisiones
- | 28 2.2 Calidad y fiabilidad del servicio
- | 30 2.3 Atención y comunicación con cliente
- | 31 2.4 Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente
- | 33 2.5 Ciberseguridad y seguridad de la información
- | 33 2.6 Desafíos 2022



Priorizamos a nuestros clientes en todas nuestras operaciones, buscando brindarles un servicio ágil, eficiente y adaptado a sus necesidades. Nos comprometemos a mantener con ellos una comunicación fluida, que nos permita conocer sus opiniones y así dar respuesta a sus demandas. Además, apoyamos con tarifas especiales y planes de financiamiento a aquellos usuarios que lo necesiten, e impulsamos el desarrollo de sectores vulnerables, para que también puedan acceder a un servicio seguro y de calidad.

Compromisos con los clientes

- Trabajar para la mejora continua de la seguridad, la fiabilidad y la competitividad de todos los productos y servicios, ofreciendo siempre el mayor nivel de calidad posible en función de las mejores técnicas a disposición.
- Promover una comunicación activa y bidireccional que permita entender las expectativas y opiniones de los clientes, y adaptar nuestras respuestas a sus necesidades.
- Facilitar la relación con los clientes a través de una operación simple y eficiente.
- Proveer productos y servicios innovadores que promuevan la eficiencia energética y contribuyan a la sostenibilidad de la sociedad.
- Proporcionar al cliente una propuesta con valor diferencial mediante productos y servicios que se adapten a cada segmento y a sus necesidades.
- Aplicar la innovación tecnológica y las mejores técnicas disponibles como medio para mantener un suministro eficiente, seguro y sostenible.

2.1 El cliente en el centro de todas las decisiones

Buscamos estar cada vez más cerca de nuestros clientes para poder atender sus necesidades, e incorporamos plataformas digitales y canales no presenciales para brindarles atención cada vez más ágil y dinámica. Por ello nos comprometemos a mejorar continuamente nuestros procesos, revisando procedimientos e incorporando buenas prácticas en las tareas llevadas a cabo, tanto por nuestro personal como por terceros. También, trabajamos continuamente para garantizar el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad en nuestras instalaciones, redes y equipos, para ofrecerles no sólo un servicio de excelencia, sino también uno 100% seguro.

Durante 2021, invertimos \$191 MM en tareas de operación y mantenimiento del sistema para la correcta prestación de servicio a los clientes. Además, invertimos \$26.5 MM en tareas de expansión para crecimiento e incorporación de nuevos clientes y \$142 MM en obras y proyectos de seguridad y eficiencia para la mejora en la gestión de nuestro servicio. Entre las principales inversiones destacamos los cambios de traza para renovación de redes y servicios, y la renovación de medidores de clientes.

• Clientes

	2021	2020
Ventas de gas		
Clientes residenciales	556.831	551.591
Clientes comerciales	15.362	15.566
Clientes industriales (Pymes)	948	1.001
Subdistribuidoras	1	1
Subtotal	573.142	568.159
Servicios de transporte y/o distribución		
Clientes industriales (pymes + grandes usuarios)	130	220
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC)	240	235
Otros servicios de transporte y/o distribución	13	11
Subtotal	383	466
Total de clientes	573.578	568.572

Gestión de nuestros clientes en el contexto de emergencia sanitaria

Durante 2021, nos enfrentamos con las dificultades generadas por la pandemia y el aislamiento definido por el Poder Ejecutivo Nacional.

En este contexto, desde las medidas dictadas entre marzo y abril de 2020, hemos realizado numerosos cambios y adecuaciones a fin de dar continuidad a la prestación del servicio en las mejores condiciones de calidad y seguridad.

Dentro de la gestión de nuestros clientes, destacamos las siguientes iniciativas:

- Incorporación de licencias en la plataforma de gestión de canales digitales.
- Refuerzo de la atención de canales digitales sumando y capacitando ejecutivos que realizan atención presencial en los centros de atención de las 4 provincias donde prestamos servicio.
- Formación de una nueva estructura de trabajo que nos permitió continuar con la atención de consultas y reclamos de nuestros usuarios, sin rescindir calidad y logrando cumplir con los estándares establecidos en la normativa.
- Ampliación de la dotación de ejecutivos telefónicos para contener la mayor demanda y el indicador regulatorio. Esto significó la instalación de un *software* y la provisión de *headsets* en nuevas posiciones remotas.
- Licencias en IVR que posibilitaron una mayor simultaneidad en las operaciones de autogestión disponibles en el canal telefónico.
- Gestión de más canales para el sistema de pago telefónico.
- Reorganización del back office para la resolución inmediata de casos que necesitaron mayor análisis o atención diferencial, como así también la atención de reclamos. En esta misma línea, modificamos el medio de comunicación de respuesta de los reclamos normales vía SMS o correo electrónico de los usuarios.
- Fortalecimiento de nuestra oficina virtual y sitio web. Implementamos un nuevo botón de pago que permite la operación y consulta de saldos de manera sencilla.
- Nuevas tarjetas de crédito y débito para el pago de facturas.
- Implementación de una mesa de entrada virtual en nuestra página web de la Distribuidora para facilitar el ingreso de notas y otras comunicaciones.

En lo que respecta a facilidades de pagos especiales implementadas para usuarios residenciales y no residenciales de servicio completo y bajos consumos en mora, que plantean la necesidad de financiamiento para abonar su deuda a partir de la vigencia del aislamiento, nuestra distribuidora puso a disposición distintos Planes de Pago según la situación de suministro:

- Usuarios Residenciales en mora: anticipo 40% y hasta 12 cuotas mensuales consecutivas.
- Usuarios SGP1 y SGP2 de servicio completo y bajos consumos en mora: anticipo 30% y hasta 2 cuotas mensuales consecutivas.

Cabe destacar que estos planes de financiación se aplicaron incluso a consumos anteriores al 1 de marzo, fecha desde la cual y hasta un tope de tres facturas consecutivas o alternas se pudo financiar dicho monto en un periodo de hasta treinta cuotas. Adicionalmente, en todos los casos antes mencionados, se aplicaron tasas por debajo de las tasas de financiación de mercado y a un costo financiero preferente.

2.2 Calidad y fiabilidad del servicio



La pandemia del COVID 19 impactó de manera significativa en la vida social y económica de nuestro país y del mundo. En ese contexto extraordinario, nuestra actividad como empresa prestadora de un servicio público también se vio afectada. Desde Gasnor, procuramos brindar nuestro apoyo dando respuesta a las situaciones excepcionales que se fueron planteando, como las acciones que implementamos para que los usuarios con dificultades económicas generadas por la pandemia pudieran regularizar sus deudas. O como el acelerar nuestro proceso de transformación y reconversión tecnológica para que clientes, instaladores y empresas pudieran realizar trámites de manera no presencial.

De esta manera, 2021 fue el año en el que culminamos el posicionamiento de la aplicación que gestiona la incorporación de usuarios a la red, con el 100% de los nuevos usuarios ingresando por esa vía, contribuyendo fuertemente a nuestro proceso de digitalización. Además, en 2021 llevamos a cabo la campaña “RefeAmigos”, entre otras iniciativas comunicacionales en todas nuestras plataformas para incentivar la incorporación al servicio de factura vía mail, dando un paso más hacia la digitalización y logrando que 50% de los usuarios se adhieran al servicio.

El 100% de los nuevos usuarios ingresaron a la red a través de nuestra app “PIC”, que beneficia tanto al matriculado como al consumidor, permitiendo contar con el seguimiento integral de cada etapa, tanto de la obra de red interna como del proceso administrativo. Adicionalmente, una vez registrados, nuestros clientes pudieron utilizar la oficina virtual para realizar consultas, trámites y pagos de facturas.

Más del 50% de nuestros usuarios están adheridos a la factura digital.

Gestión de calidad y controles de seguridad

Para potenciar nuestra gestión de calidad, en 2021 rediseñamos la estructura de nuestra organización y estandarizamos procedimientos. Además, avanzamos en la digitalización tanto de procesos como de la información. Se actualizaron procedimientos, operativos, de atención de urgencia/emergencias, un plan de seguridad y salud, y realizamos auditorías internas.

Asimismo, para proveer un servicio seguro, realizamos el mantenimiento de las estaciones reguladoras de presión y de nuestros equipos de odorización y seguimiento de fugas. Asimismo, llevamos a cabo el control y seguimiento del sistema de protección catódica y del centro de atención de urgencias y emergencias, y avanzamos en la estandarización y validación de nuestros procedimientos de las distintas operaciones en terreno.

Por otro lado, para la adecuada determinación del consumo facturable, realizamos el mantenimiento de nuestro sistema de medición, con la calibración de los elementos primarios (turbinas, medidores lobulares) quinquenalmente y de los elementos secundarios (sensores de presión y temperatura) anualmente. Además, realizamos controles periódicos y seguimientos mediante nuestro sistema comercial y de facturación. Durante 2021, cumplimos también con los requerimientos efectuados vinculados a temas como: reclamos, facturación, gestión de mora, impuestos, obras y mantenimiento del sistema de distribución, entre otros.

Lanzamos el Programa de seguridad y salud para todos los rangos y puestos de nuestra empresa. Este incluyó la incorporación de nuevos procedimientos y de normas técnicas a implementar, así como las respectivas capacitaciones para acompañar el proceso transformacional.

- **Mantenimiento de redes**

	2021	2020	2019	2018
Kilómetros de red reseguída (total)	12.322,7	12.065,7	11.918,4	11.751,9
- Red reseguída de alta presión (km)	1.969,4	1.865,6	1.860,3	1.847,4
- Red reseguída de media presión (km)	9.060	10.177,7	10.035,7	9.882,1
- Red reseguída de baja presión (km)	22,4	22,4	22,4	22,4
Kilómetros de renovación de red	0	17,7	3,2	23,1

Por otro lado, como parte de nuestra gestión sobre la salud y seguridad de nuestros clientes, realizamos la campaña sobre alimentación saludable a cargo de nutricionistas a través de nuestras redes sociales y encuentros virtuales, donde además contamos con el apoyo de instituciones de la comunidad. También, brindamos consejos e informamos sobre las medidas preventivas para evitar contagios por COVID- 19 y la prevención de accidentes por monóxido de carbono, y llevamos a cabo campañas sobre la importancia del cuidado del medio ambiente y su repercusión en el bienestar y en la salud de la población.

34.731 inspecciones reglamentarias realizadas en las instalaciones de gas de los clientes.

- **Tipo de inspección**

	Cantidad de inspecciones
Parcial	20.650
Final con artefactos	12.088
Cierres por seguridad	1.081
Rehabilitación	727
Previa rehabilitación	185
Total	34.731

Avances en el servicio de atención de urgencias

Con el objetivo de profundizar las actividades de Prevención de Daños, iniciamos una campaña junto a organismos públicos para la gestión y firma de convenios de cooperación en los cuales las autoridades se comprometan a exigir la solicitud de información de interferencia como requisito para inicio de cualquier tipo de obra que requiera excavación en la vía pública.

Realizamos la revisión y adecuación del proceso de atención de urgencias para estandarizar los procesos mediante modificaciones en la atención telefónica y resolución en terreno. Por otro lado, actualizamos y publicamos nuevos procedimientos adecuados a la estandarización que el Grupo Naturgy tiene en sus diferentes empresas. Por último, iniciamos la gestión de contratación de un nuevo servicio de atención telefónica, con la publicación y presentación de ofertas de un nuevo pliego y concurso de ofertas para este servicio que permitan concretar las adecuaciones necesarias.

2.3 Atención y comunicación con clientes

Para poder brindar una excelente atención debemos tener una comunicación cercana con nuestros clientes, y es por ello que trabajamos en ofrecer distintos canales de comunicación, que les permiten contactarnos tanto personalmente como desde la comodidad de sus hogares.

Ofrecemos diversos canales a través de los cuales nuestros clientes nos pueden contactar, garantizando una comunicación fluida: además de presencialmente, ofrecemos atención telefónica y a través de todos nuestros canales digitales: WhatsApp, Facebook, Twitter, Instagram, mail, web chat y nuestra oficina virtual.

Redes sociales

24.443 Facebook

899 Twitter

3.874 Instagram

425 YouTube*

* A través de este canal no llevamos a cabo la atención a clientes, pero sí realizamos publicaciones.

Dentro de los indicadores que utilizamos para la medición de satisfacción al cliente, sistematizamos el Nivel de servicio (NdS): un indicador regulatorio con el que el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) realiza el seguimiento de la atención telefónica al cliente, y cuyo objetivo es atender el 90% de las llamadas antes de los 40" de espera del cliente. En 2021, este indicador alcanzó un 87,28%.

A pesar de no imponer obligatoriamente la vacunación, a partir de la pandemia de COVID-19, aseguramos que el personal dedicado a la atención de reclamos cumpliera con todos los protocolos sanitarios: uso de barbijo, distancia social, aislamiento y testeo del personal con síntomas, etc.

Adicionalmente, el ENARGAS establece índices de gestión de calidad, en los cuales existen clasificaciones de reclamos interpuestos por los usuarios, y calificaciones según si hubo o no una desviación por parte de la licenciataria. Se consideran reclamos procedentes en los casos en donde hubo un apartamiento de la normativa y se indica como proceder al respecto para responder a ese reclamo.

26.610 reclamos recibidos en 2021, de los cuales sólo 5.304 (20%) fueron procedentes.

En 2021, el tiempo promedio de respuesta ante reclamos fue de 34 minutos.

2.4 Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente



En Gasnor aceleramos nuestro proceso de transformación y reconversión tecnológica para permitir a los usuarios realizar trámites de manera no presencial, en la seguridad de su hogar o desde su teléfono móvil, adaptándonos a su necesidad de permanecer en casa y a la demanda de procesos más simples y ágiles. De esta manera, desde nuestra oficina virtual los clientes pueden realizar trámites como el cambio de titularidad, autogestionar sus facturas y saldos, abonar sus facturas a través de un botón de pago (que acepta tarjetas de débito, crédito y Mercado Pago), y acceder a planes de pago.

Nuestra web también cuenta con una mesa de entrada virtual y la posibilidad de solicitar turnos a través de ella para la atención a clientes presencial. También incorporamos el uso de WhatsApp como canal adicional de gestión de consultas y trámites, y un código QR en la factura para la adhesión a factura digital. De la misma manera, continuamos trabajando para mejorar las plataformas digitales que permiten a instaladores y nuevos usuarios realizar los trámites de conexión y seguimiento del proceso de aprobación de la instalación interna y de las redes.

Sistemas y tecnología

El área de sistemas tuvo la responsabilidad de coordinar la infraestructura y políticas necesarias que permitieran el trabajo remoto de todos los colaboradores. El análisis y tratamiento de las necesidades de cada área de la Distribuidora para lograr el éxodo masivo de equipos y conexiones fue fundamental.

Las medidas desde el IT fueron tendientes sobre los siguientes ejes principales:

- **Seguridad física de los dispositivos de la empresa y de las conexiones por VPN:** en todo el equipamiento a usarse, ya sean notebooks corporativas, PC de la empresa, Notebook propias de los empleados y PCs propias, instalamos el software para el acceso remoto y seguro a la red (VPN). Asimismo, colocamos un software para poder dar soporte en forma remota y reforzamos los sistemas de seguridad (Firewall) para evitar accesos indebidos a la red.
- **Aseguramiento de un entorno tecnológico de los hogares particulares:** contratamos módems y chips con packs de datos para usuarios sin internet y habilitamos el uso de los packs de datos de los celulares corporativos para acceso a internet. Adicionalmente, incorporamos computadoras portátiles para proveerles a empleados sin equipos.
- **Accesos a la red y sistemas de Gasnor:** ampliamos el ancho de banda de conexión a Internet de 30 MB a 100 MB para cubrir la mayor demanda de teletrabajadores y el ancho de banda de la página web de Gasnor para cubrir la mayor demanda de consultas y trámites de los clientes y asegurar el correcto funcionamiento en horarios pico y de simultaneidad de concurrencia.



Acceso a la energía

Contamos con 82M usuarios beneficiarios de la tarifa social y 136M usuarios comprendidos en el régimen de zonas frías establecido mediante Ley N° 27.637 de fecha 07/07/21. Para aquellos usuarios residentes en las zonas geográficas incorporadas al beneficio de la nueva Ley, se estableció un régimen de estructuras tarifarias diferenciales. A su vez, los usuarios beneficiarios de la tarifa social presentaron en su facturación un descuento adicional sobre la componente de gas.

Los mecanismos de financiación para el acceso al servicio de distribución de gas de los que disponemos son los programas activos del Consejo Federal de Inversiones (CFI), para la provincia de Tucumán, y el programa Procrear para toda la zona licenciada. La implementación del programa de financiación de viviendas PROCREAR permitió que una gran cantidad de personas de bajos ingresos pudieran acceder al gas natural, contando con el beneficio de tarifa social durante los primeros 6 meses de consumo, para facilitar el reordenamiento de su economía.

En 2020, la pandemia y las medidas de aislamiento social llevaron a muchos de ellos a incurrir en mora en el pago de sus facturas de gas, por lo que durante 2021 acompañamos a estos clientes asesorándolos sobre las opciones disponibles de refinanciación y cancelación de sus deudas para mantener el servicio.

82.840 usuarios beneficiarios de nuestra tarifa social

Proyectos de gasificación de barrios de bajos recursos

En 2021 elaboramos planes para abastecer nuevas localidades de Tucumán y desarrollamos más de 60 proyectos de redes para toda la provincia, que beneficiarán a más de 10.000 nuevos usuarios. En esta misma línea, en Salta y Santiago del Estero diseñamos proyectos de similar envergadura, mediante financiamiento del gobierno nacional, que impactarán en el aprovisionamiento del fluido en nuevas localidades. Estos proyectos implican un mayor desafío para concretarse dado los bajos recursos de sus habitantes.

Asimismo, en Salta y Tucumán realizamos una acción especial con los gobiernos para abarcar 2.000 internas bonificadas para barrios de bajos recursos, con el objetivo de que puedan eliminar la garrafa de sus viviendas y contar con un servicio de gas seguro y eficiente.

2.5 Ciberseguridad y seguridad de la información

Buscamos proteger la privacidad de los datos de nuestros clientes, por ello llevamos adelante diferentes iniciativas para gestionar su seguridad: nuestras bases de datos se encuentran inscriptas en el Registro, en cumplimiento con la ley 25.326 de Protección de Datos Personales, cambiamos la tecnología de Antivirus para nuestros servidores, revisamos y cambiamos a perfiles de acceso al sistema comercial Phoenix, e implementamos el sistema de backup "Vault", que permite una recuperación rápida y segura de los datos.

2.6 Desafíos 2022

- Lograr una mayor digitalización de nuestros clientes, que permita su autogestión sin necesidad de trasladarse a oficina comercial.
- Implementar el centro de atención de urgencias y emergencias (CCAU).
- Continuar generando campañas y herramientas para posicionar nuestro programa de seguridad y salud. Buscamos trabajar en un cambio actitudinal y cultural asociado a la conciencia de la seguridad y la salud como atributos importantes para la empresa.

3

Compromiso con los resultados

- | 35 3.1 Enfoque hacia una rentabilidad creciente y sostenida
- | 38 3.2 Canales de comunicación adaptados a las necesidades de accionistas e inversores
- | 38 3.3 Financiación sostenible y actividad con inversores que tienen en cuenta criterios ESG
- | 39 3.4 Presencia en índices de inversión socialmente responsable
- | 40 3.5 Ciberseguridad y seguridad de la información
- | 41 3.6 Desafíos 2022



Buscamos consolidarnos como una compañía con un perfil financiero y de negocio sostenible en el tiempo. Para ello, gestionamos adecuadamente los riesgos para garantizar que nuestro modelo de negocio sea sólido y cree valor de largo plazo. Los canales de comunicación y de diálogo con los accionistas e inversores de Gasnor son una prioridad en el desarrollo de nuestro negocio.

Compromisos con los resultados

- Trabajar para obtener una rentabilidad sostenida adecuada al riesgo asumido, garantizando que la toma de decisiones considera los niveles y umbrales de riesgo aprobados.
- Promover una asignación y gestión eficiente de los recursos dentro del marco de la mejora continua de los procesos.
- Continuar incorporando aspectos de sostenibilidad en la relación con inversores.

3.1 Enfoque hacia una rentabilidad creciente y sostenida

Buscamos desarrollar un modelo de negocio sólido y sostenible en el tiempo, que sea rentable, eficiente y genere valor tanto para las accionistas como para la sociedad.

Rendimiento y contexto económico

A pesar del contexto de pandemia y crisis económica y social vivido a lo largo del 2021, pudimos desarrollarnos correctamente y de manera sostenible. Cumplimos con los objetivos planteados por nuestra dirección y generamos un EBITDA de más de 1.000 millones de pesos argentinos. Además, nuestros resultados financieros por financiación a clientes y colocaciones de fondos aportaron positivamente a nuestra gestión.

Nuestra consolidación financiera en 2021 estuvo acompañada de una renegociación tarifaria, mayor eficiencia en procesos y gastos, reestructuración del personal y áreas críticas, una expansión de la seguridad e inversiones de mantenimiento.

Al cierre del ejercicio 2021, logramos cancelar todos los préstamos financieros y deudas bancarias, tanto en capital como en intereses. De esta forma, la Compañía no cuenta con endeudamiento con terceros.

No recurrimos a endeudamiento bancario ni con terceros.

Mediante el resguardo e inversiones en moneda extranjera logramos cubrirnos frente al riesgo cambiario.

Optimizamos los fondos en moneda local y rendimiento sin riesgos asociados.

- Valor económico generado y distribuido en millones de pesos argentinos

	2021	2020
A. Valor Económico Directo Generado (1 + 2 + 3)	7.769	7.103
1. Ventas netas	7.353	6.962
2. Ingresos de la inversión financiera (i)	416	142
3. Venta de activos	0	0
B. Valor Económico Distribuido (4 + 5 + 6 + 7 + 8 + 9)	8.642	7.885
4. Pago a proveedores	6.597	6.474
5. Sueldos, jornales y cargas sociales	1.153	783
6. Pago a proveedores de capital (ii)	3	62
7. Inversión en bienes de uso y otros activos	196	184
8. Inversión en la comunidad	2	2
9. Impuestos (9.1 + 9.2 + 9.3)	691	380
9.1 Impuesto a las ganancias	196	-9
9.2 Impuestos directos	376	314
9.3 Impuestos tasas y contribuciones	120	75
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (A - B)	-873	-781

(i) Ingresos generados por los fondos comunes de inversión.
(ii) Incluye el pago de intereses de los préstamos financieros.

- Capitalización total

	2021	2020
Capital Social	236	236
Ajuste integral del capital social	3.131	5.123
Deudas bancarias y financieras	0	3
Pasivos y patrimonio neto	5.208	4.211

Marco regulatorio de la industria de gas

Prestamos servicios desde 1992 al noroeste argentino y somos parte de las nueve empresas de distribución de gas natural de Argentina.

Nuestra actividad se encuentra regulada por la Ley N°24.076, Decreto del Poder Ejecutivo N°1738/92, otros decretos regulatorios, el pliego, el Contrato de Transferencia y la Licencia. Las tarifas para el servicio de distribución de gas fueron

establecidas en la Licencia y están reguladas por el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS). Usualmente las licencias se otorgan por 35 años y pueden prorrogarse por diez más, siempre que se dé cumplimiento a las obligaciones que la misma impone.

En estos últimos años hubieron modificaciones y novedades regulatorias que impactaron en nuestro negocio. El 23 de diciembre de 2019, a través de la Ley de Solidaridad Social y Reactivación Productiva (Ley N°27541), se congelaron las tarifas por 180 días e intervino administrativamente el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS). En diciembre del 2020, se emitió el Decreto DNU N°1020/20 que prorroga el congelamiento tarifario hasta tanto entre en vigencia los nuevos cuadros tarifarios transitorios resultantes del Régimen Tarifario de Transición. Además, faculta al ENARGAS a realizar la renegociación de la revisión tarifaria integral (“RTI”) vigente en el marco de lo establecido en el artículo 5° de la Ley N°27541, el cual no podrá exceder los DOS (2) años.

Recientemente mediante Decreto N°871 del PEN publicado en el Boletín Oficial el 24 de diciembre de 2021 se dispuso una nueva prórroga de la intervención del ENARGAS, incluyendo manda y designación desde el 1° de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022. En el marco de dicho Decreto, el día 21 de mayo de 2021 se suscribió al “Acuerdo Transitorio de Renegociación Régimen Tarifario de Transición” hasta tanto se arribe a un Acuerdo Definitivo de Renegociación, sin que ello implique renuncia de derechos sobre la RTI vigente objeto de renegociación.

Con respecto a los acuerdos tarifarios gestionados durante 2021 el Decreto DNU N°1020 reconoce la conveniencia de establecer en el marco de la renegociación, un régimen tarifario de transición como una adecuada solución de coyuntura en beneficio de los usuarios, así como para las licenciatarias debiendo tener como premisa la necesaria prestación de los servicios públicos de transporte y distribución de gas natural en condiciones de seguridad y garantizando el abastecimiento respectivo, así como la continuidad y accesibilidad de dichos servicios públicos esenciales.

En ese marco, en la Res. ENRG N°156/21 se aprueban los cuadros tarifarios de transición de Gasnor, con vigencia a partir del 2 de junio de 2021, contemplando diferentes por categorías y cargos tarifarios, lo que implicó un incremento del 29,7% del margen anual de distribución.

Posteriormente, mediante la Res. ENRG N°62/22 se aprueban los cuadros tarifarios de transición de Gasnor, con vigencia a partir del 1 de marzo de 2022. Estos contemplan incrementos diferentes por categorías y cargos tarifarios, lo que implicó un incremento del 43% del margen anual de distribución.

Política de subsidios y tarifa social de Gasnor

Nuestra factura residencial promedio actual está compuesta por 43% distribución, 26% gas, 7% transporte y 24% impuestos. La tarifa social subsidia el gas correspondiente al consumo anual de la categoría R1 y es aplicable al padrón de beneficiarios provisto por ENARGAS, aprox. 82mil clientes residenciales.

Mediante el Decreto N°486 del 2 de agosto de 2021 se llevó a cabo la ampliación del Régimen de Zona Fría (Ley N°27637), en la cual se incorporaron entre otras, las localidades de nuestra zona licenciada correspondientes a Salta Capital, Chicoana, Rosario de Lerma y Cerrillos. Con relación a la estructura tarifaria, se mantuvo el descuento del 50% a los usuarios que ya estaban comprendidos por la normativa anterior y estableció un descuento del 30 % para los usuarios de las regiones incorporadas.

El régimen de Zona Fría se financió con un recargo sobre el precio del gas natural en PIST aplicable al volumen comercializado en el país (Fondo Fiduciario Art. 75 - Ley 25565), sin requerir aportes del Tesoro Nacional.

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

Buscamos garantizar la transparencia en la comunicación de la información.

En Gasnor interactuamos con los accionistas a través del Comité de Dirección y mediante la Asamblea de Accionistas. Procuramos responder a las inquietudes mediante correo electrónico. Realizamos la mayoría de las reuniones a través de Microsoft Teams o, por casos excepcionales, de manera presencial.

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

Desde el año 2021, el Grupo Naturgy viene manteniendo reuniones con inversores enfocados de manera muy específica en evaluar las políticas ASG del Grupo.

Desde 2017 y en línea con su compromiso con la sostenibilidad, el Grupo cuenta con un marco para la emisión de bonos verdes destinados a la financiación de energías renovables. El 15 de noviembre de 2017, se formalizó una emisión de bonos verdes por un importe de 800 millones de euros y vencimiento en mayo de 2025. Esta emisión se fijó con un cupón anual del 0,875%. A cierre de diciembre 2021 todos los fondos de la emisión se habían invertido en los proyectos renovables previstos. El bono verde fue aprobado por la agencia de rating Oekom, obteniendo una valoración de B+.

En el mercado bancario, el Grupo firmó durante 2021 un total de créditos verdes de 3.182 M€, que se suman a los 2.355 M€ firmados hasta 2020. De los créditos firmados en 2021, 2.000 M€ corresponden a un crédito sindicado que introduce una aportación anual a proyectos sociales destinada a la Fundación Naturgy. Esta es la primera vez que la compañía acuerda esta vinculación de su financiación con un beneficio directo para proyectos sociales, en concreto de rehabilitación y adecuación energética de hogares de familias vulnerables.

Cabe destacar que, con los créditos firmados en 2021, ya se ha superado el objetivo de financiación sostenible marcado para 2025, un ejemplo más del compromiso de la compañía con la sostenibilidad y la transición energética.

• Indicadores ASG de la financiación sostenible del Grupo

	2021	2020
Emissiones GEI directas: reducción de la media trianual (MtCO ₂ eq)	14,2	16,0
Intensidad en CO ₂ de la generación eléctrica: reducción de la media trianual (tCO ₂ /GWh)	287	314
Consumo de agua: reducción de la media trianual (hm ³)	18,4	22,3
Porcentaje de mujeres directivas (%)	21,2	22,6

3.4 Presencia en índices de inversión socialmente responsable

Diversos analistas y agencias de rating evalúan periódicamente el desempeño del Grupo Naturgy en materia medioambiental, social y de buen gobierno. En la evaluación de sostenibilidad realizada por S&P Global en 2021, la compañía obtuvo una valoración de 77 puntos sobre 100. Esta puntuación es significativamente inferior a la obtenida en ejercicios anteriores y como consecuencia la compañía dejó de formar parte de *Dow Jones Sustainability Index*. La evaluación para el índice se realizó sobre el ejercicio 2020, año que estuvo fuertemente por la crisis derivada de la Covid-19. Grupo Naturgy entendió esta circunstancia como una oportunidad para identificar potenciales mejoras sobre las que ya se está trabajando para retomar la posición de liderazgo. De todas formas, la compañía continúa situándose en posiciones de referencia en otros de los principales índices de sostenibilidad.

Grupo Naturgy forma parte de FTSE4GOOD desde su creación en 2001. También, durante 2021, Naturgy fue evaluada por agencias de *rating* como MSCI, donde consiguió la máxima valoración (AAA), y Sustainalytics, en la que mantiene un perfil de riesgo bajo frente a las 673 *utilities* evaluadas y fue reconocida con el distintivo *ESG Industry Top-Rated*.

En cuanto a ISS ESG, la Compañía se mantiene dentro del 10% de empresas del sector con mejor valoración. El Grupo continúa formando parte de las tres variantes de Euronext Vigeo, World 120, Europe 120 y Eurozone 120, a partir de la evaluación realizada por la agencia Vigeo Eiris cada dos años. Asimismo, Ecovadis, proveedor mundial de calificación de sostenibilidad empresarial, valoró con la medalla de oro el desempeño de Naturgy en materia social, medioambiental y de buen gobierno.

En 2021, el Grupo fue reconocido como líder mundial por su gestión en el uso de los recursos hídricos, al ser incluido en el índice *A-List 2021* de *CDP Water*. Asimismo, continúa ocupando puestos de liderazgo en la gestión climática al formar parte de la *A-List* de *CDP Climate*.

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



3.5 Ciberseguridad y seguridad de la información

Buscamos garantizar la ciberseguridad y seguridad de la información financiera en todas nuestras unidades de operación. Registramos las bases de datos para cumplir con la ley 25.325 de Protección de Datos Personales. También cambiamos la tecnología de antivirus para los servidores y revisamos los perfiles de acceso al sistema JDE.

Adicionalmente, realizamos análisis sobre las nuevas tecnologías de forma de implementar el sistema de *backup* "vault", para una recuperación rápida y segura de los datos.

Gobierno de la ciberseguridad / seguridad IT

El incremento de los riesgos y las amenazas hacen de la gestión de la ciberseguridad un asunto prioritario. En este sentido, el Grupo Naturgy cuenta con un sistema de gobierno de la ciberseguridad global para toda la organización.

Este asunto es supervisado desde el Consejo de Administración del Grupo que cuenta con perfiles y conocimientos en el sector de las tecnologías de la información, favoreciendo la visión integral de todos los asuntos a tratar.

La ciberseguridad es gestionada de manera transversal en toda la organización a través de la función corporativa (*Global Head Chief Information Security Officer*), que se encarga de velar por el correcto alineamiento estratégico de las políticas y normativas de aplicación en cada uno de los negocios que, a su vez, cuentan con responsables de ciberseguridad específicos (*Business Information Security Officers*). La función corporativa de ciberseguridad está liderada por el *Chief Information Officer*, que forma parte del Comité de Dirección de Naturgy.

Medidas de ciberseguridad

El Grupo Naturgy cuenta con un Plan de ciberseguridad actualizado de acuerdo con las últimas exigencias y amenazas en la materia. Este plan busca incrementar la prevención, protección e investigación en materia de ciberataques y, en consecuencia, reforzar la resiliencia de la compañía en los entornos digitales con el fin de asegurar la protección de todos los activos de información.

Para alinear los requerimientos propios con los requerimientos regulatorios, el Grupo dispone de un cuerpo normativo que establece las líneas básicas de actuación de obligado cumplimiento por parte de los empleados en cuanto a seguridad de la información. Esta normativa es actualizada periódicamente y se utilizan, como marco de control, una serie de normas y buenas prácticas internacionales, como son la ISO 27001, la NIST SP 500-53 o la ISA 62441.

Con el fin de integrar en los proyectos a la ciberseguridad desde fases tempranas, se dispone de una oficina técnica de proyectos de seguridad. De esta forma se definen unas líneas base de seguridad basadas en las normas y buenas prácticas internacionales, como la ISO 27001, la NIST SP 500-53, la ISA 62441 o la CCSA (Certificación Cloud).

En relación con las tareas de ciberinteligencia, durante 2021 el Grupo amplió las capacidades del CyberSOC (Centro de Operaciones de Seguridad), integrando nuevas fuentes de ciberinteligencia y nuevos casos de uso para garantizar la detección temprana de posibles incidentes y la minimización de los daños potenciales con respuestas óptimas. Además, asignaron funciones y responsabilidades en un plan global de respuesta a incidentes -alineado con el plan de gestión de crisis- y desplegaron herramientas de protección del usuario final. Asimismo, ampliaron las capacidades del equipo de *threat hunting* que analiza el entorno, identifica nuevas tendencias de ataques y de esta forma enriquece las capacidades de SOC.

Adicionalmente, desde el Grupo se realizan de manera proactiva y con el apoyo de terceros líderes en ciberseguridad, ejercicios periódicos de simulación de ataques lo que permite prevenir y resolver posibles vulnerabilidades y certificar la robustez de los procesos y sistemas de la compañía.

En lo relativo a las personas, la formación y la concienciación son un factor crítico para arraigar una profunda cultura de ciberseguridad en la organización. Es por esto por lo que durante 2021 el Grupo continuó con la formación obligatoria

en materia de ciberseguridad a través de contenidos renovados y actualizados. Además, se realizaron tres campañas de *phishing* simulado para evaluar el nivel de concienciación de los empleados y, a través de un *feedback* personalizado a cada participante, contribuir a aumentarlo.

En cuanto a la extensión de los principios a la cadena de suministro, se establecieron criterios de ciberseguridad que se exigen en los procesos de compra o contratación de servicios de terceros, y actualmente, se está implantando un sistema de evaluación de calificación para los principales proveedores que procesan información de la compañía.

Proceso e infraestructura de ciberseguridad

Grupo Naturgy dispone de un procedimiento de respuesta a incidentes en el que se determina cómo ejecutar la coordinación global ante incidentes de ciberseguridad según la naturaleza y criticidad de los incidentes que se gestionan, tanto de manera local como global.

En el caso de un incidente cibernético, y en función de su nivel de criticidad, el Grupo moviliza y ejecuta los niveles apropiados de respuesta, limitando así su impacto para el Grupo, el valor de la acción, la prestación del servicio y la confianza de los clientes.

Además, la compañía cuenta con un Plan de Crisis y de Continuidad Tecnológica, donde regula los mecanismos a poner en marcha en caso de un incidente grave de seguridad o pérdida de información crítica. Estos mecanismos ayudan a mantener el nivel de servicio en unos límites predefinidos, estableciendo un periodo de recuperación mínimo, analizando los resultados y motivos del incidente, y de este modo, evitando la interrupción de las actividades corporativas.

Con carácter anual, se realizan ejercicios de simulación de respuesta a incidentes de ciberseguridad por cada una de las geografías y los negocios.

Cabe destacar que la infraestructura de Sistemas de Información y los sistemas de gestión de la seguridad de la información de grupo Naturgy son auditados anualmente por una empresa externa, con motivo de la auditoría de cuentas. Adicionalmente, realizamos un *cyberassessment* (por cada negocio y geografía) con carácter anual, que nos permite evolucionar nuestro nivel de madurez año tras año, proponiendo y ejecutando nuevas líneas de mejora.

3.6 Desafíos 2022

- Cubrirnos frente a riesgos cambiarios mediante el resguardo e inversiones en moneda extranjera.
- Optimizar los fondos en moneda local y rendimiento sin riesgo asociado.
- Continuar sin recurrir a endeudamiento bancario ni con terceros.

4

Gestión responsable del medio ambiente

- | 43 4.1 Gestión ambiental
- | 44 4.2 Energía y emisiones
- | 46 4.3 Consumo responsable del agua
- | 46 4.4 Responsabilidad en el uso y disposición de los materiales
- | 48 4.5 Biodiversidad
- | 49 4.6 Desafíos 2022



Ser una empresa sustentable que brinde soluciones energéticas dando un servicio seguro y confiable siempre fue y continúa siendo nuestra prioridad. Evaluamos nuestras actividades con el objetivo de minimizar los impactos negativos en el medio ambiente y potenciar los positivos.

Principios de actuación responsable con el medio ambiente

- Contribuir al desarrollo sostenible mediante la ecoeficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.
- Contribuir a la mitigación y adaptación del cambio climático a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética, y la aplicación de nuevas tecnologías.
- Integrar criterios ambientales en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores.
- Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad.
- Promover el uso eficiente y responsable de la energía y los recursos naturales, estableciendo actividades encaminadas a la mejora en su gestión en el marco de la economía circular.
- Garantizar la prevención de la contaminación mediante la mejora continua, el empleo de las mejores técnicas disponibles y al análisis, control y minimización de los riesgos ambientales.

4.1 Gestión ambiental

En cada anteproyecto y proyecto que realizamos, aplicamos la normativa específica de la industria del gas referida al medio ambiente, NAG 153/2006, como así también elaboramos el correspondiente Estudio Ambiental Previo, y según el diagnóstico al que se arriba en la identificación y evaluación de riesgos ambientales, procedemos a la realización del correspondiente Estudio de Impacto Ambiental y Social. Además, cumplimos con nuestro Manual de Procedimientos Ambientales, que incluye un Programa de Gestión Ambiental.

Asimismo, realizamos auditorías trienales sobre el cumplimiento del Manual de Procedimientos Ambientales, de acuerdo con lo establecido en el apartado 7.5.5 de la Norma NAG 153/2006.

4.2 Energía y emisiones



Somos conscientes de que el cambio climático es un reto ambiental cada vez más exponencial. A través de acciones y campañas de concientización promovemos el uso responsable y eficiente de la energía, y la gestión de nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Para facilitar la movilidad y reducir las emisiones originadas del traslado de nuestro personal, contamos con 91 móviles para los operarios de campo y sus actividades distribuidos en las provincias en las que operamos.

• Consumo de energía (i)

	Unidad de medida	2021	2020
Consumo de gas natural			
Proceso	GJ	7.899,14	9.935,63
Centros de trabajo	GJ	119,79	1729,20
Flota propia	GJ	1.423,80	1.294,29
Consumo por pérdidas en la red de distribución	GJ	3.625,34	5.734,74
Consumo de electricidad			
Proceso (ii)	kWh (eq.)	14.870	16.940
Centros de trabajo (iii)	kWh (eq.)	1.082.444,01	1.613.151,22
Consumo de diésel			
Proceso	GJ	0,09	040
Centros de trabajo - gasóleo en flota propia	GJ	0,16	0,38
Consumo de gasolina en flota propia			
	GJ	4,41	12,69

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

(ii) Consumo eléctrico generado por los procesos de licuación de gas natural y vaporización de GNL en PPS y los equipos de protección anticorrosiva de nuestras instalaciones.

(iii) Consumo generado en los centros de trabajo de Gasnor asociado fundamentalmente a iluminación, PC's, fotocopiadoras e impresoras, termotanques, ascensores, compresores.

Reducción del consumo energético

Durante 2020, realizamos una capacitación a través de la plataforma virtual Microsoft Teams sobre el Uso Racional y Eficiente de la Energía, dirigida a clubes de barrio y sociedades de fomento, las cuales fueron asignadas a la Distribuidora por parte del ENARGAS, oportunidad en la que compartimos nuestro accionar sobre la temática.

Durante la pandemia, modificamos gran parte del sistema de archivo y manejo de información/documentación para lograr mantener solo los medios digitales como medio de atención, generando procesos de autogestión y evitando la recepción e impresión de papeles y el uso de cartuchos de tinta en impresoras de papel. Además, realizamos diferentes campañas informativas y preventivas para el uso eficiente del gas natural, como así también de prevención de daños en gasoductos y generación de monóxido por conciencia para el correcto uso de los artefactos de calefacción.

Nuestras instalaciones y oficinas cuentan con iluminación bajo consumo.

Intensidad energética

Los tipos de energía con mayor incidencia en las funciones generales de la organización tanto interna como externamente son la electricidad y el combustible. Es por ello que el ratio de intensidad energética se calculó considerando estos dos recursos y comparándolos con la cantidad de empleados con el objetivo de resaltar aún más el compromiso que tenemos que asumir:

• Cálculo Ratio IE

	2021	2020
Combustible (GJ)	14.029,13	5.916,01
Energía (GJ)	5.868,33	3.950,33
Gas operaciones (GJ)	9.935,63	7.899,15
Total energía (GJ)	29.833,09	14.091,91
Cantidad de empleados	350,00	326,00
Ratio IE (GJ/Empleados por año)	85,24	43,23
Ratio IE (GJ/Empleados por día)	0,23	0,12

4.3 Consumo responsable del agua



La extracción de agua proviene principalmente del sistema de red de distribución pública y es utilizada para el consumo del personal en las oficinas comerciales. Actualmente, no se tienen registros de volúmenes de agua empleados en operaciones o pruebas de hermeticidad hidráulica, pero por aproximación, se puede estimar un consumo para dichas pruebas, con el diámetro y longitud de la cañería instalada en obras de extensión con cañería de acero. En cuanto al almacenamiento de agua, actualmente no contamos con sistemas para uso operativo. Los tanques empleados son tercerizados, y solo son contratados para obras de extensión de red de cañería de acero.

Gasnor no cuenta con una planta de *peak shaving* propia, ya que el gas distribuido es inyectado a nuestras redes en las condiciones y cantidades solicitadas, según contratos con transportistas y productores. Por lo que no requiere ni consume energía en el proceso de licuefacción y vaporización para inyección en las redes de distribución de nuestra empresa.

Extracción total de agua (en megalitros)

2021

Total extracción de agua

0,0486

4.4 Responsabilidad en el uso y disposición de los materiales



Llevamos a cabo iniciativas para fomentar el uso eficiente de los recursos y reducir así nuestro impacto ambiental. Todos nuestros medidores de gas retirados son sometidos a un análisis de estado en el cual se determina si serán reutilizados, reparados o desechados.

En 2021, implementamos campañas de publicidad con el fin de sumar más clientes a la factura digital y a la tercerización de soportes digitales, para la presentación de documentación reglamentaria de solicitudes de instalaciones internas y extensiones de red. De esta forma, reducimos el uso de papel y tinta, para la impresión de facturas y distribución, y el almacenamiento de documentación, entre otras.

294.763 clientes adheridos a la factura digital, un 36% más que en 2020.

El residuo de papel siempre fue el más incidente en las oficinas e comerciales, sin embargo, durante el contexto de pandemia COVID-19, este residuo disminuyó notoriamente bajo la modalidad de *home office* impuesto por la cuarentena. No obstante, no deja de ser un insumo necesario, sobre todo para algunos procesos que aún no se logran digitalizar en su totalidad, como las notificaciones de deuda o facturación.

Las obras propias de extensión de red son realizadas por terceros, por lo que los sobrantes de las mismas, en algunas ocasiones, se reutilizan para delimitar las zonas de trabajo y prevenir de incidentes y accidentes a los transeúntes.

Asimismo, ideamos iniciativas de economía circular y fomentamos la separación de los residuos reciclables, incluyendo papel, cartón, pilas, medidores desechados, entre otros. En alianza con fundaciones y organizaciones de la sociedad civil, como

la Fundación CeoSOL en la provincia de Salta, promovemos el reciclado de nuestros recursos. Durante 2021, con el objetivo de proteger hábitats naturales, realizamos la limpieza por agua y tierra del Dique Cadillal, ubicado a 25 km al norte de San Miguel de Tucumán y cuya extensión es de 11 km. Trabajamos junto con la Fundación SOS Tierra y otras organizaciones para la recolección de papel para reciclar. En Jujuy, la Fundación Todo Reciclaje se encarga del reciclaje de papel y cartón para elaboración de maples de huevo. A su vez, los medidores descartados, obsoletos o dañados son entregados averiados a fundación para la revalorización de sus partes en alianza con fundaciones de otras localidades y provincias. Además, trabajamos con la fundación CEOS Sol en Salta y la fundación SOS Tierra en Tucumán.

- **Peso total de residuos no peligrosos gestionados (en toneladas métricas) (*)**

Nombre del residuo	Volumen generado (toneladas)	
	2021	2020
Uso residencial		
Chatarra	35,61	(**)
Residuos asimilables a urbanos	0,77	0,82
Centros de trabajo		
Neumáticos	0,16	(**)
Papel y cartón generado	10,95	11,76
Plásticos	12,60	11,74
Residuos asimilables a urbanos	38,34	41,16

(*) Los datos informados de residuos asimilables a urbanos, papeles y plásticos son estimados según los porcentajes aportados por de la Organización Mundial de la Salud, quien establece que generamos aproximadamente un kilogramo de residuos por persona por día, dentro de los cuales el 49% corresponde a orgánicos, entre el 12 y 15% a plástico, 14% a papel y cartón, 3% a vidrios y el 19% restante entran en otras clasificaciones.

(**) No contamos con datos para 2020.

Gestión de fugas, vertidos y residuos

Realizamos controles periódicos por re-seguimiento de fugas, cambios y ajustes dentro de nuestro sistema en cañerías bajo vereda, renovación de servicios con pérdidas y reparaciones en gabinetes de regulación, con la finalidad de reducir las potenciales fugas, pérdidas, vertidos y residuos.

En 2021, registramos 545 fugas bajo vereda por re-seguimiento, de las cuales 212 fueron clasificadas como grado 1 y 333 como grado 2. Las mismas derivaron en reparaciones y, en algunos casos, en sustituciones de tramos de cañerías con fugas puntuales. Reemplazamos aproximadamente 3 metros de cañería en cada caso.

Mediante el seguimiento continuo nos aseguramos resguardar la integridad de nuestras instalaciones y la seguridad de terceros. Para ello, tenemos un control de todo el proceso de fugas, desde el re-seguimiento, la detección y clasificación, hasta la reparación y verificación de que la pérdida haya sido eliminada por completo. Por otro lado, atendimos 118 fugas bajo vereda que ingresaron mediante nuestros canales de atención y que fueron resueltas de inmediato con nuestros equipos de atención de urgencias/emergencias.

Además, recuperamos y reinstalamos 1.166 medidores, que previamente fueron contrastados, mientras que 8.351 medidores restantes fueron cambiados según la Revisión Tarifaria Integral (RTI), lo que equivale a aproximadamente 35.61 toneladas de partes metálicas recicladas por chatarreros y fundaciones.

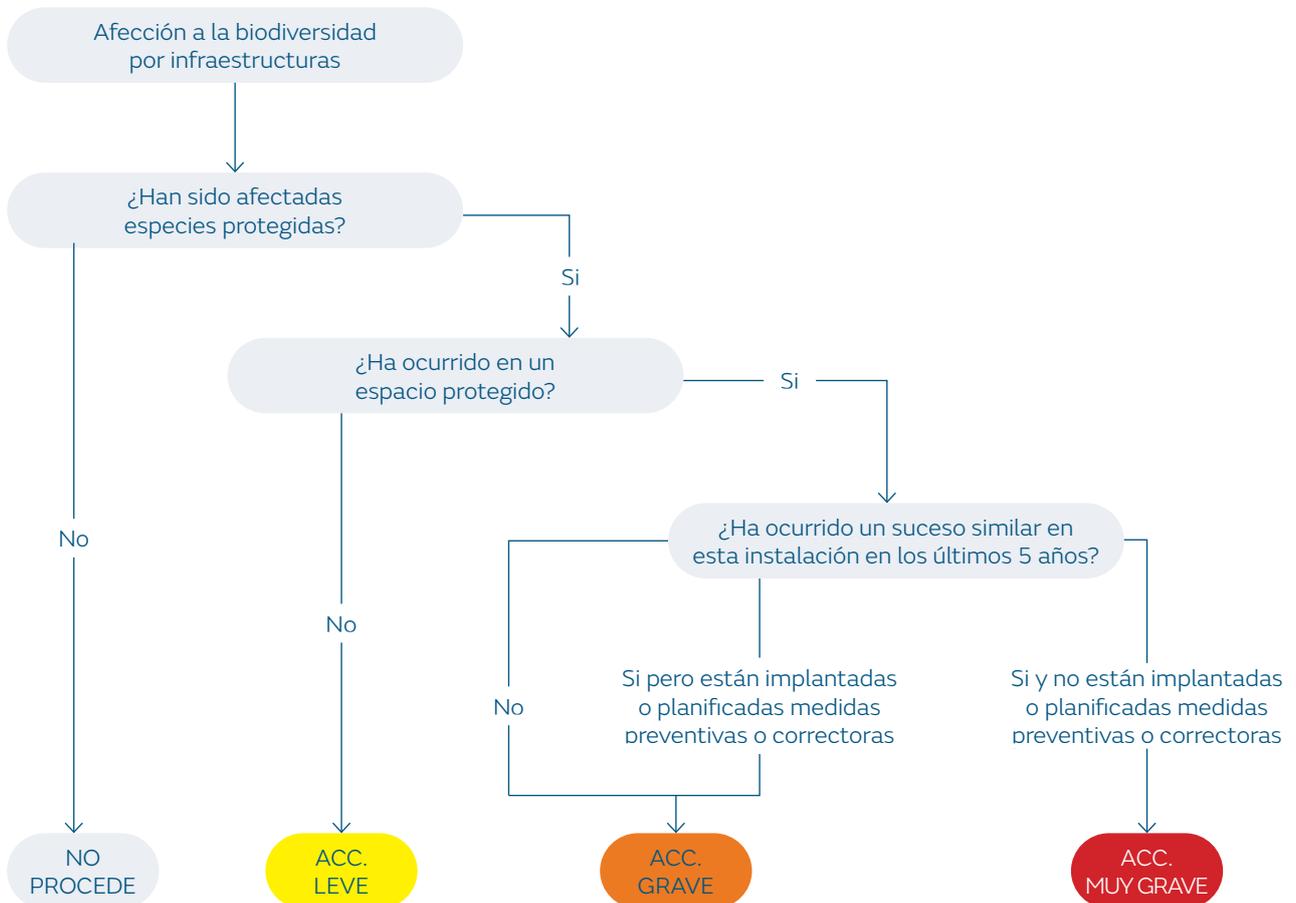
4.5 Biodiversidad

Nuestras más de 250 estaciones reguladoras y demás instalaciones auxiliares necesarias para la prestación de servicio se encuentran en una zona geográfica muy variada, con diferentes climas y altitudes; con localidades muy dispersas, algunas de las cuales tienen escasa densidad poblacional. Sin embargo, en cada obra de envergadura, solicitamos el correspondiente Estudio de Impacto Ambiental y Social, el cual es homologado por el área de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente.

Somos conscientes de que nuestra actividad genera impactos, tanto positivos como negativos, en la flora y fauna de las regiones en las que operamos. Es por ello que tomamos una serie de medidas bajo las cuales buscamos mitigar nuestros impactos negativos y potenciar los positivos.

Especies afectadas

La Distribuidora aplica el procedimiento específico de accidentes e incidentes ambientales de Naturgy “PE.00010.GN-GA”. Este establece el protocolo respecto a la afección a la biodiversidad por infraestructuras.



Extensión de las zonas que han sufrido impactos

Utilizamos las definiciones de la Norma NAG 153 para considerar a los espacios afectados. La norma define el Área de Influencia Directa como el espacio físico donde la probabilidad de ocurrencia de impactos ambientales es máxima, y el Área de Influencia Indirecta como el espacio físico donde la probabilidad de ocurrencia de los impactos ambientales decrece con la distancia al sitio donde se genera impacto.

La duración de los impactos y su reversibilidad o irreversibilidad

Normalmente en las obras de gasoductos de magnitud la duración de los impactos está acotada al plazo de obra, siendo imperativo la definición de medidas técnicas ambientales de control de los principales aspectos generadores de impactos.

4.6 Desafíos 2022

- Promover el desarrollo de las actividades que movilicen y hagan partícipe a la sociedad con el cuidado ambiental de zonas de recreación.
- Lograr que los proyectos de reforestación tengan un seguimiento y generen conciencia, restituyan parte del bioma de las zonas, mejoren la calidad del aire y embellezcan las zonas urbanas, logrando compromiso y contribución de la sociedad.
- Fomentar la separación y reutilización de reciclables, para disminuir la acumulación y desecho de éstos, aprovechando al máximo su utilidad y cooperando a iniciativas de economía circular.



5

Interés por las personas

- | 52 5.1 Igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión laboral
- | 56 5.2 Relaciones laborales
- | 58 5.3 Flexibilidad y apoyo al entorno familiar
- | 59 5.4 Formación para el desarrollo
- | 61 5.5 Comunicación interna
- | 61 5.6 Desafíos 2022



Somos conscientes de que el capital humano es la clave de nuestro crecimiento, por eso garantizamos un ambiente laboral respetuoso, seguro y que permita a nuestro personal desarrollarse y desplegar sus habilidades, en igualdad de condiciones para todos. En el contexto post pandemia, nuestro objetivo siguió siendo asegurar la salud de todos nuestros colaboradores, tanto a través de nuevas modalidades de trabajo como de iniciativas de prevención del COVID-19, manteniendo siempre la productividad de nuestra organización. Actualmente, nos enfocamos en mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores, velando por su bienestar y buscando nuevas alternativas para alcanzarlo, como el brindar talleres sobre el equilibrio laboral y personal.

Compromisos con nuestros colaboradores

- Aplicar las mejores prácticas en la identificación, captación y fidelización del talento necesario para el desarrollo de los negocios, asegurando los principios de equidad y no discriminación por causa alguna (discapacidad, edad, género, trayectoria profesional previa, etc.).
- Favorecer el desarrollo profesional de las personas dentro del modelo de gestión del talento, asegurando la puesta a disposición, para todos los profesionales, de los medios, programas y herramientas necesarias para potenciar sus habilidades y competencias.
- Promover un entorno de trabajo motivador que asegure el reconocimiento interno de la cultura del esfuerzo, la autonomía necesaria para poder crear, desarrollar e innovar, y un marco de compensación total en concordancia.
- Asegurar la implantación efectiva de mecanismos de flexibilidad que faciliten el equilibrio entre vida profesional y personal y favorezcan el desarrollo humano y social de las personas.
- Fomentar la diversidad y la igualdad de oportunidades en un entorno de respeto, escucha y diálogo permanente, prestando especial atención a la inclusión de la discapacidad y haciendo extensible este compromiso a los proveedores y empresas colaboradoras.
- Promover una interlocución constante entre la compañía y los representantes sociales que permita la retroalimentación para la toma de decisiones.

5.1 Igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión laboral



Promovemos un ambiente de trabajo inclusivo, basado en el respeto y la igualdad de oportunidades. Nuestra estrategia de recursos humanos vela por la implementación de acciones que permitan el desarrollo personal y profesional de cada colaborador, dado que consideramos vital su formación y crecimiento constantes. A través de nuestras políticas, también buscamos garantizar mecanismos de control y la prevención de riesgos, en línea con nuestra visión y estrategia organizacional, que antepone la salud y seguridad de las personas por sobre cualquier otro objetivo.

En 2021, modificamos nuestro organigrama para generar una estructura que potencie la gestión por procesos, en vez de estar focalizada por áreas geográficas, sobre todo en las áreas comerciales y técnicas.

Estos cambios trajeron una perspectiva global a la organización, con una mayor interrelación entre el personal de distintas localidades y una optimización de los recursos. Así, cada trabajador dejó de centrarse en su sector y pasó a ver a la empresa de forma integrada y a su trabajo como un resultado que beneficia a toda la organización, comprendiendo el impacto de sus tareas en los objetivos de la compañía, generando sinergia de procesos, experiencias y conocimientos.

Además, seguimos evaluando nuestras acciones de gestión de recursos humanos, generando espacios de intercambio y llevando a cabo encuestas sobre los eventos y las capacitaciones que realizamos, manteniendo conversaciones fluidas con el personal y así generando oportunidades de mejora.

Indicadores de permanencia y rotación

Indicadores de empleados	2021	2020
Índice de permanencia (i)	0,93	0,95
Edad media de la plantilla	44,57	43,63

(i) Calculado como cantidad actual de empleados / cantidad de trabajadores al comienzo del período estimado.

• Bajas y tasa de rotación por grupo etario y sexo (i)

	Bajas 2021			Tasa de rotación 2021			Bajas 2020			Tasa de rotación 2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<30	3	2	5	0,25	0,25	0,50	1	1	2	0,05	0,08	0,13
30-50	7	4	11	0,07	0,04	0,11	2	1	3	0,02	0,01	0,03
>50	8	3	11	0,09	0,23	0,32	12	4	16	0,13	0,31	0,44
Total	18	9	27	0,06	0,03	0,09	15	6	21	0,04	0,02	0,06

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

(ii) En 2021 solo hubo una nueva alta de empleados, correspondiente a un hombre mayor a 50 años.

Diversidad e igualdad



Fomentamos un ambiente laboral respetuoso e inclusivo, en el que predomine el diálogo y donde todos tengan las mismas oportunidades y derechos. Para ello, contamos con un Código de Ética donde se establece nuestro rechazo hacia cualquier manifestación de acoso físico, psicológico, moral o abuso de autoridad, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno intimidatorio u ofensivo. A su vez, promovemos el desarrollo profesional y personal de todos nuestros empleados asegurando la igualdad de oportunidades, sin aceptar ningún tipo de discriminación por motivos de edad, raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional, origen social o discapacidad.

En 2021, trabajamos con tres iniciativas alineadas a nuestras políticas de inclusión y diversidad: EsSER, donde brindamos apoyo a dos empresas de correo integradas y dirigidas en su totalidad por personas socialmente vulnerables y con capacidades especiales; el programa “Ganar-Ganar: La igualdad de género es un buen negocio” de ONU Mujeres, donde adherimos al empoderamiento económico de las mujeres; y la campaña de Prevención contra la Violencia de Género, mediante la cual brindamos material preventivo en nuestras plataformas digitales y facturas. Adicionalmente, difundimos la importancia de comunicarse con la línea telefónica 144, que brinda contención, orientación y acompañamiento a las mujeres que sufren violencia.

Comprometidos con la inclusión laboral

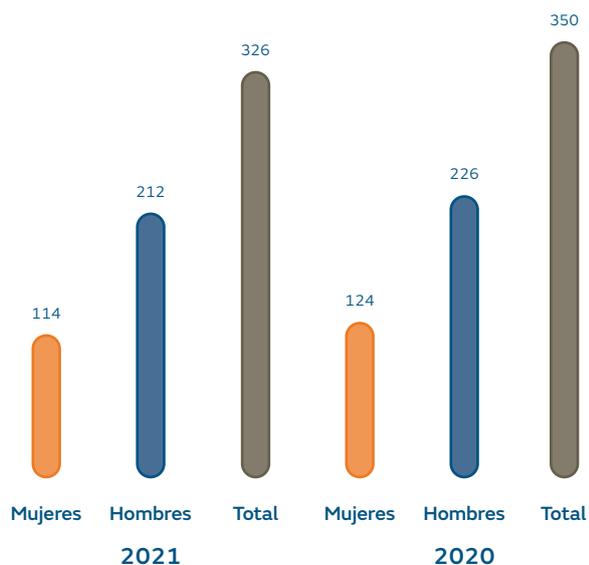
Generamos dos empresas sociales para garantizar la inclusión laboral de diferentes grupos sociales: EsSer (Tucumán) y EsSer Salta SAS. La iniciativa nació de nuestro objetivo de motivar la continuidad laboral de personas con capacidades especiales que hicieron pasantías en nuestra empresa.

En 2016, se constituyeron como la primera empresa social de la región, primero en Tucumán (compuesta por personas con discapacidades, personas del colectivo trans y otras minorías) y luego en Salta (conformada por mujeres víctimas de violencia de género). Ambas empresas de correo están certificadas por el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) y actualmente operan de manera autónoma e independiente, dirigidas por sus integrantes, transformándolos en protagonistas del proyecto.

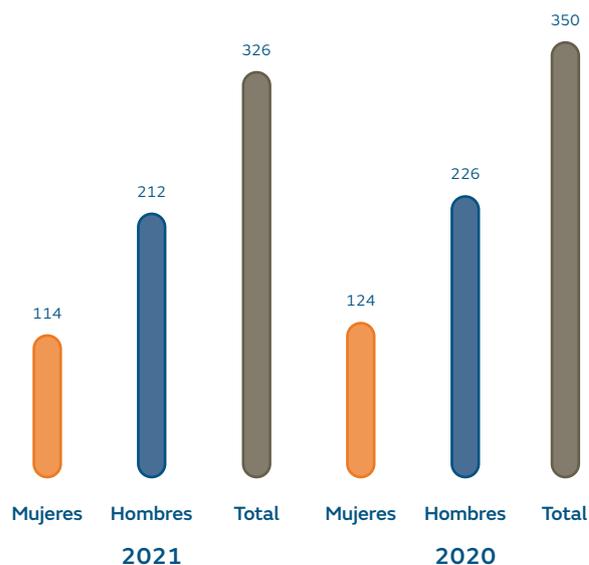
Por esta iniciativa obtuvimos dos reconocimientos:

- **Premio EIKON de Oro - Categoría Sustentabilidad de Diversidad, Inclusión y Género.**
- **Reconocimiento Fundación del Tucumán – Mejor trabajo en apoyo a Pymes y Emprendedores.**

• Colaboradores por género (i)



• Colaboradores por tipo de contrato
Contratos fijos (efectivos)



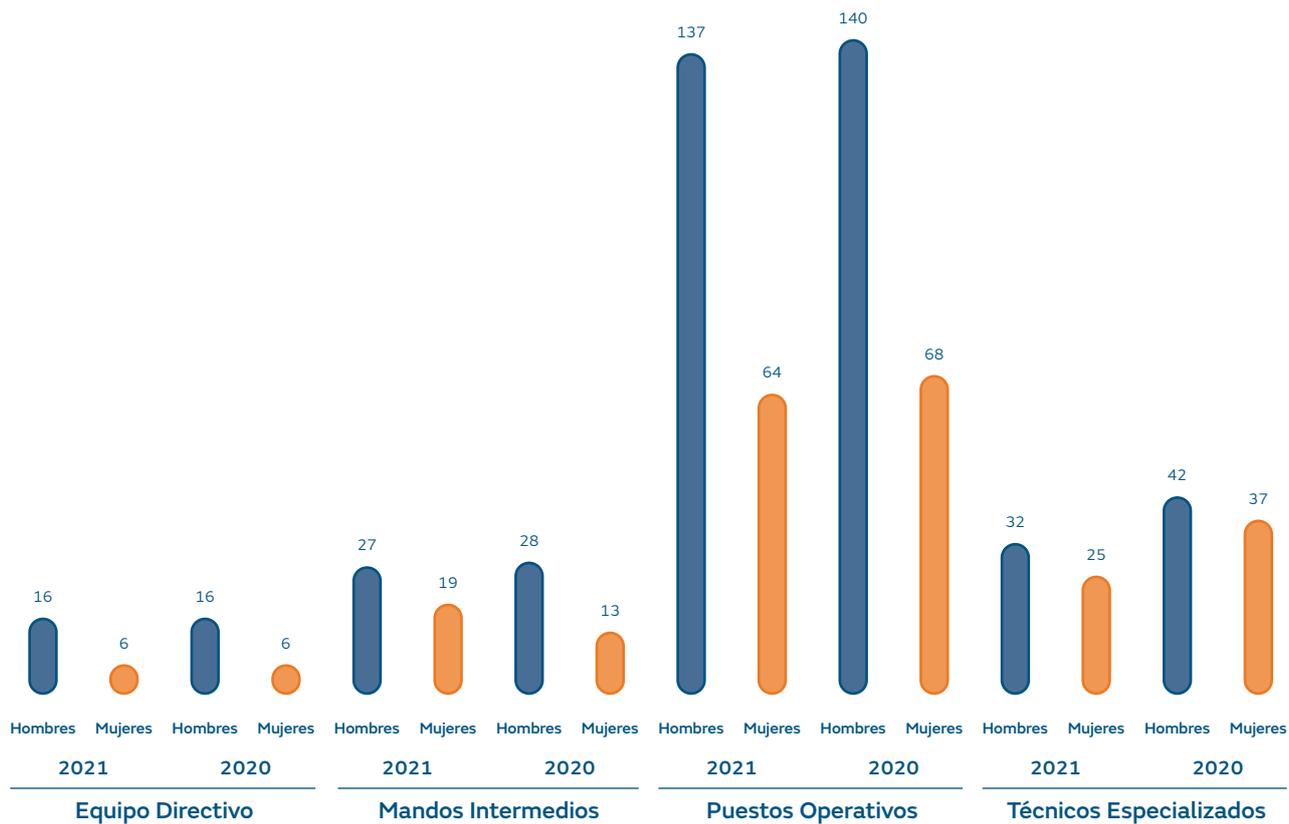
(i) El total de colaboradores posee un tipo de contrato de tiempo indeterminado. No consideramos relevante desglosar a la plantilla por región debido a que todos se encuentran en la zona del Noroeste Argentino.

(i) Contamos con programas de pasantías universitarias y prácticas profesionalizantes secundarias que no se llevaron a cabo por el contexto de pandemia. Se prevé retomar en el 2022.

• Colaboradores por categoría profesional y edad

	2021			2020		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Equipo Directivo	0	12	10	0	13	9
Mandos Intermedios	1	25	20	2	22	17
Puestos Operativos	16	123	62	22	121	65
Técnicos Especializados	3	41	13	9	54	16
Total	20	201	105	33	210	107

• Colaboradores por categoría profesional y género



5.2 Relaciones laborales



Contamos con una política de remuneración basada en la igualdad. Los criterios que rigen nuestros rangos salariales se basan en los convenios colectivos y los objetivos fijados y competencias definidas para los puestos.

Para nuestro personal de convenio, establecemos retribuciones en función del grupo y subgrupo profesional de acuerdo con los convenios vigentes. Nuestro personal de convenio más plus (que realiza tareas especiales) está incluido dentro del Convenio Colectivo de Trabajo vigente con un complemento salarial por las actividades extras que lleva a cabo. Para nuestro personal fuera de convenio (directivos, puestos gerenciales, jefaturas de servicios y otros profesionales de funciones específicas) contamos con una remuneración variable según objetivos, incluidos aquellos vinculados a la seguridad y la salud. Nuestra política salarial garantiza la igualdad entre hombres y mujeres, por lo que las variaciones que pueden presentarse dentro de una misma categoría laboral se relacionan con las posiciones, no por género.

54% de nuestro personal se encuentra cubierto por convenios colectivos de trabajo.

En 2021, eliminamos el otorgamiento del refrigerio diario en especies, transformándolo en una suma remunerativa que figura en el recibo de sueldo. También incorporamos el reconocimiento de la compensación mensual por consumo de gas, al personal fuera de convenio, reconocido hasta el momento solo al personal dentro de convenio.

El 54% de nuestro personal se encuentra cubierto por convenios colectivos de trabajo. Éstos se actualizan cada 4 años aproximadamente de ser necesario, aunque todos los años llevamos a cabo reuniones con los representantes sindicales donde pueden realizarse nuevos acuerdos y ajustes salariales. Fomentamos una comunicación fluida y de diálogo permanente con los sindicatos y actualmente 41 personas tienen cargos dentro de los sindicatos que representan a las cuatro provincias.

Nuestra empresa y nuestros colaboradores aportan en forma mensual para el régimen de jubilación del empleado, conforme la normativa vigente. Para aquellos trabajadores que renuncien a su trabajo, para el goce de las prestaciones previstas en el Sistema Integrado de Jubilaciones y pensiones se abonará una gratificación por cese de servicios equivalente a 3 sueldos netos. Adicionalmente, se abona un premio para los colaboradores que cumplen 25 de años de servicios que se hace por una única vez, de carácter no remuneratorio, equivalente a un sueldo neto del mes inmediato anterior.

• Retribución

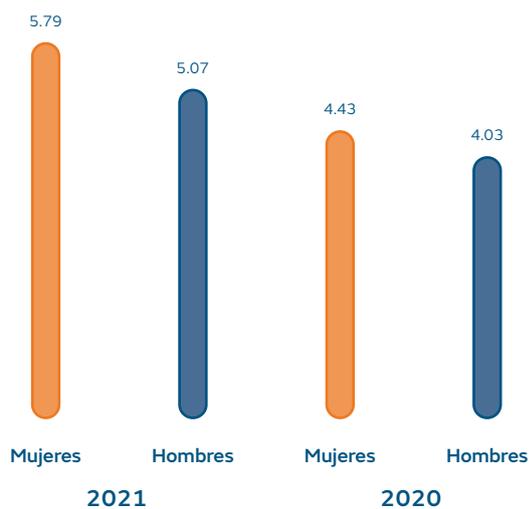
	2021	2020
Relación entre el salario más alto y el más bajo	9,63	9,44
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local (i)	5,07	4,02

(i) Se utiliza el salario mínimo vital y móvil correspondiente a enero de 2021 y 2020 según corresponda para cada período.

• Estructura Retributiva

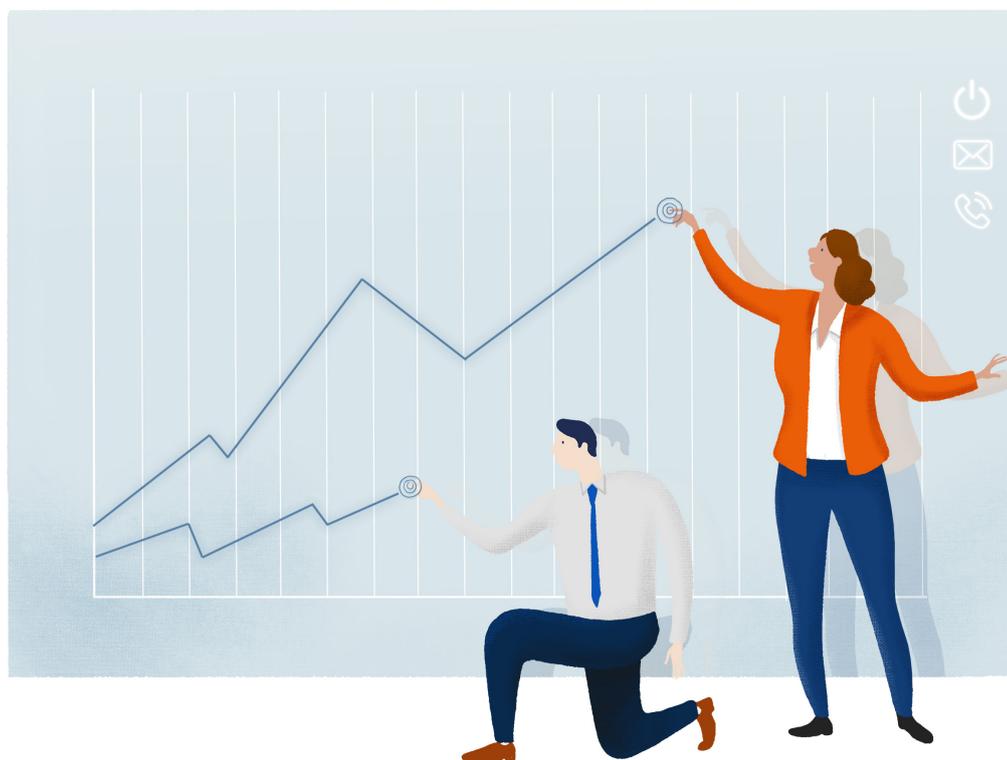
	2021	2020
% personal con parte de su retribución fijada en base a objetivos	6,75%	6,29%

- Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local (i)



Promociones

En cuanto a la movilidad interna, en 2021 hubo un total de 8 promociones; 2 mujeres y 6 hombres. En el período anterior hubo 12; 6 mujeres y 6 hombres.



5.3 Flexibilidad y apoyo al entorno familiar



Queremos brindar a nuestros colaboradores diferentes tipos de beneficios con el objetivo de mejorar su bienestar y el de sus familias. Creemos que una mejor calidad de vida, un ambiente flexible y la conciliación laboral son clave para un entorno agradable, y contribuyen a aumentar la productividad y el compromiso hacia nuestra organización.

Durante 2021, ofrecimos una variada gama de beneficios, como vouchers escolares y por el Día del Niño, vacuna antigripal, regalos en ocasiones especiales, regalo por nacimiento, regalo por casamiento, obra social, préstamos y anticipos de salario, capacitaciones, bono anual por desempeño, medio día por cumpleaños, reconocimiento de guardería para madres con hijos de hasta 5 años, becas por mérito o excelencia para los hijos de empleados, y coronas y avisos fúnebres por fallecimiento de sus familiares. También ofrecimos la posibilidad de trabajo remoto (home office), manteniendo el mismo horario de jornada, pero enfocándonos en el cumplimiento de objetivos y con la posibilidad de disponer de los elementos de trabajo como sillas, PC y vinchas telefónicas en sus casas.

Brindamos, además, diferentes capacitaciones, talleres y charlas sobre el equilibrio laboral y personal, la salud y el bienestar, entre las que se encontraron:

- Teletrabajo Seguro
- Reprogramate. Alimentación consciente en 21 días
- Aumentá tus defensas
- Taller sobre neuro seguridad
- Charlas de prevención sobre el Covid-19 dictada por el Dr. Miroli
- Deporte y Bienestar
- Taller de prevención de enfermedades y promoción de salud de la mujer
- Taller de reanimación cardiopulmonar (RCP) avanzado y manejo de desfibrilador externo automático (DEA)
- Taller de primeros auxilios y RCP básico.



6 licencias por maternidad otorgadas

7 licencias por paternidad otorgadas

100% de padres retornaron al trabajo luego de las licencias

100% de los colaboradores regresaron al trabajo durante 2021 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2020 o 2021)

100% de los colaboradores regresaron al trabajo durante 2021 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2020 o 2021) y permanecieron 12 meses en el empleo

5.4 Formación para el desarrollo



Estamos comprometidos con el desarrollo de cada uno de nuestros colaboradores y trabajamos para potenciar sus habilidades y competencias de manera constante. Nuestro plan de capacitaciones está diseñado en línea con las necesidades y desafíos que definimos anualmente en nuestra organización. Monitoreamos las capacitaciones que brindamos con informes permanentes sobre su cantidad y el número de horas invertidas, así como también realizamos encuestas de satisfacción para evaluarlas y permitir la posibilidad de mejoras y ajustes en caso de ser necesario.

Para determinar las capacitaciones del año, realizamos un relevamiento con los jefes para detectar las brechas de conocimiento de la persona y el puesto a desempeñar. Una vez detectadas, analizamos las posibilidades de capacitaciones internas con el personal propio que posee el *expertise* necesario, y posteriormente intercambiamos conocimientos con empresas del grupo u otras capacitaciones ofrecidas en el mercado. Nuestro objetivo es achicar las brechas de conocimiento y permitir una mayor eficiencia en el desempeño de las tareas y procesos.

En 2021, las capacitaciones trataron diversas temáticas, entre ellas:

- Programa de Observación Preventiva de Seguridad
- Campaña Monóxido de Carbono
- Alimentación Consciente en 21 días
- Webinar de Neuroseguridad
- Teletrabajo Seguro. Uso Seguro de las Escaleras Domiciliarias
- Aumenta tus Defensas
- 4º Congreso de Integridad y Corrosión en la Industria del Petróleo y el Gas
- Identificación y Evaluación de Probetas e Interpretación Radiográfica de Soldaduras
- Capacitación sobre Uso de la Herramienta (Control previo inicio de Obra)
- *Microsoft Azure virtual training day: Fundamentals*
- Excel básico
- *Microsoft Azure virtual training day: DevOps with GitHub*
- Conferencia Anual “Gestión de cobranzas y recupero de deuda”
- Prevención COVID-19 Dr. Miroli
- Urgencia y Emergencia
- Tolerancia 0 con las desviaciones
- Programa Ejecutivo de Desarrollo Gerencial Tucuman
- Taller de Primeros Auxilios y RCP básico
- Academia SAP FI
- Taller de Reanimación Cardiopulmonar (RCP) Avanzado y Manejo de Desfibrilador Automático Externo (DEA)
- Metodologías Agiles
- Taller de Prevención de Enfermedades y Promoción de la Salud de la Mujer
- Herramientas de gestión de proyectos
- Inspección Documentada de Seguridad
- Design Sprint
- Taller Bienestar y Deporte
- Calificación de Soldadura
- Capacitación en Regulación de Gas Natural Canalizado en Argentina
- Análisis de las Condiciones de Seguridad y Medio Ambiente en Obras
- Implementación del Procedimiento NT.00044 -Líneas Rojas de Seguridad-
- Comité de Seguridad 2022

Nuestra gestión de formación también abarca las capacitaciones a nuestros proveedores y contratistas, que están especialmente orientadas al área de seguridad.

En 2021, brindamos más cursos y tuvimos 51% más participantes que el año anterior.

• **Actividades de formación**

	2021	2020
Cursos	34	33
Participantes	1.381	678
Horas/persona (i)	3.387	4.832

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

• **Formación por categoría**

Promedio de horas de formación a empleados por categoría profesional

	2021	2020
Directores	582	279
Mandos medios	749	1.077
Operarios	1.116	1.132
Técnicos	940	2.344

Difusión de compromisos sobre derechos humanos y anticorrupción

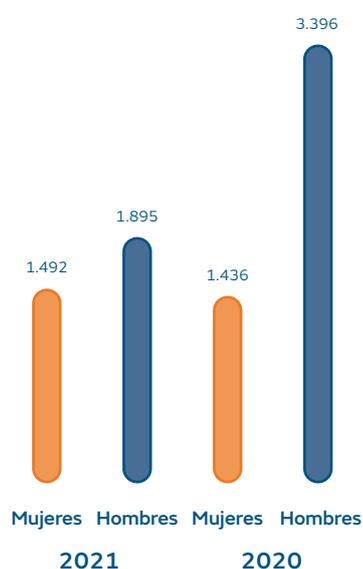
En 2021, realizamos la difusión de la Política de Derechos Humanos del grupo a todos nuestros empleados mediante una campaña de comunicación interna.

A su vez, también difundimos nuestras políticas y procedimientos anticorrupción a miembros directivos y a empleados en general. De esta manera, fueron informadas sobre nuestra Política Anticorrupción, nuestro Código Ético y sobre la temática de Conflictos de Interés, 22 miembros del Comité de Dirección, 46 colaboradores en mandos medios y 258 con cargos operativos.

A pesar de no haber desarrollado instancias de formación a empleados en materia de corrupción, nos aseguramos de que todas las personas que trabajan con nosotros estén al tanto de la existencia de estas políticas y procedimientos sobre anticorrupción.

• **Formación por género**

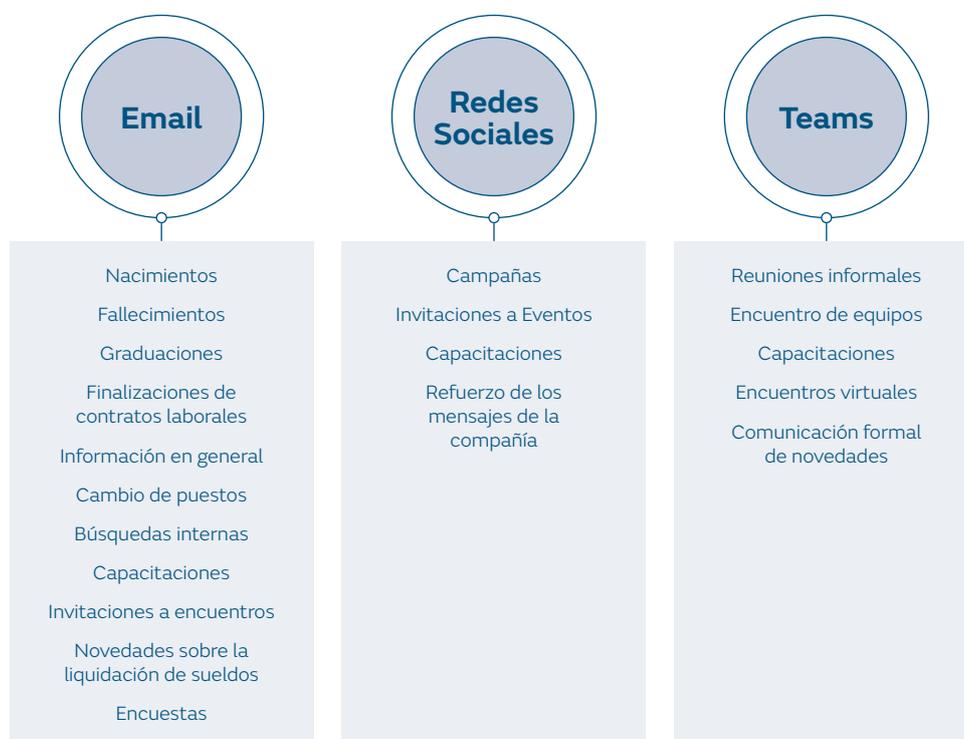
Promedio de horas de formación a empleados por género



5.5 Comunicación interna

Buscamos generar una buena relación con nuestros colaboradores propiciando encuentros, espacios y vías de comunicación que nos permitan mantener un diálogo fluido y estar más cerca de cada uno de ellos. De esta manera, contamos con llamadas, correos electrónicos, espacios virtuales y redes sociales para informar y crear vinculación, y además llevamos a cabo reuniones periódicas con los gremios.

Durante 2021, a pesar de la pandemia, continuamos planificando eventos para fomentar espacios de cercanía como los encuentros con el personal y brindis de fin de año y, frente al distanciamiento social, implementamos el *Coffee break*, una plataforma virtual que permite realizar encuentros con juegos con todo el personal.



5.6 Desafíos 2022

- Integrar y motivar a nuestros colaboradores en la nueva presencialidad, generando acciones que brinden mayor bienestar.
- Impulsar la nueva plataforma Gympass, promoviendo la actividad física, la salud y el bienestar.
- Trabajar para obtener la certificación EFR: Empresa Familiarmente Responsable, un proyecto que nos permitirá promover las buenas prácticas de bienestar laboral e incorporar iniciativas que se adapten al nuevo contexto.

6

Seguridad y salud

- | 64 6.1 La estrategia en seguridad y salud de Gasnor
- | 65 6.2 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral
- | 66 6.3 Gestión de riesgos y acciones preventivas
- | 68 6.4 Formación y sensibilización para la prevención
- | 69 6.5 Monitoreo continuo y registro de datos
- | 72 6.6 Promoción de la salud de nuestros colaboradores
- | 72 6.7 Desafíos 2022



Trabajamos continuamente para brindar un entorno laboral seguro, promocionando además la salud y el bienestar de nuestros colaboradores. Nuestra gestión de riesgos nos permite identificar y evaluar peligros potenciales y reales a fin de actuar en consecuencia para evitar y minimizar accidentes. Y, como creemos que el aprendizaje es el motor de la cultura de la seguridad, capacitamos a todos nuestros empleados para fomentar la prevención, reducción y manejo de riesgos, así como también realizamos análisis de accidentes e incidentes y difundimos las lecciones aprendidas.

Compromisos con la seguridad y la salud

- Garantizar que la seguridad y la salud son una responsabilidad individual no delegable, que a través de un compromiso colectivo visible es liderada por la alta dirección y asumida de forma proactiva e integrada por toda la organización, así como por los proveedores y empresas colaboradoras.
- Establecer la seguridad y la salud como una responsabilidad individual que condiciona el empleo de los trabajadores de Naturgy, así como la actividad de sus empresas colaboradoras.
- Velar por que cualquier situación potencial de riesgo que pudiera afectar a los trabajadores, proveedores, clientes, público y a la seguridad de las instalaciones sea notificada, evaluada y gestionada de un modo apropiado.
- Trabajar para mantener un entorno laboral exento de riesgos integrando en la gestión empresarial la prevención de riesgos laborales y las actuaciones de protección y promoción de la salud y el bienestar.
- Establecer el aprendizaje como motor de la cultura de la seguridad, mediante la formación continua, el análisis de accidentes e incidentes, la difusión de las lecciones aprendidas y la educación y la promoción de la salud.
- Integrar criterios de seguridad y salud exigentes en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, instalaciones, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores y empresas colaboradoras, cuyo incumplimiento condicione el inicio o la continuidad de la actividad.
- Invertir en nuevas estrategias de educación sanitaria y promoción de la salud, que permitan que el lugar de trabajo se convierta en el vector de transmisión de conductas saludables para el trabajador y su entorno.
- Implementar actuaciones orientadas a mejorar la calidad de vida, el bienestar y la salud de las personas que integran las comunidades donde la compañía opera.
- Proporcionar los recursos y medios necesarios que posibiliten el cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos en cada momento.

6.1 La estrategia en seguridad y salud de Gasnor



Planificamos y desarrollamos nuestras actividades asumiendo que nada es más importante que la seguridad, la salud y el bienestar de las personas. Nuestro compromiso en materia de salud y seguridad laboral, expresado en nuestras Políticas de Seguridad (incluidas dentro de nuestro Código de Ética), forma parte de la estrategia global de nuestra compañía. Por eso, la prevención de riesgos es un factor clave que riga nuestro liderazgo empresarial y que se apoya en los siguientes principios:

- Nada es más importante que la Seguridad y la Salud. Ni la producción, ni las ventas, ni los beneficios.
- Todo accidente puede ser evitado.
- La Seguridad es una responsabilidad de la Dirección y como tal debe de gestionarse.
- La Seguridad es una responsabilidad individual y una condición de empleo y de contratación para las empresas colaboradoras.
- Todos los trabajos se deben planificar y ejecutar pensando en nuestra seguridad, la de nuestros colaboradores, empresas colaboradoras, visitantes, clientes y la de la comunidad.

Nuestra gestión durante la pandemia del COVID-19

La pandemia nos desafió a modificar nuestra manera de trabajar para poder garantizar la seguridad y cuidado de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y todos aquellos públicos con quienes interactuamos. La confianza de nuestros líderes y el compromiso de nuestros equipos permitieron el cumplimiento de nuestros objetivos y la continuidad de nuestras operaciones.

Demostramos capacidad de adaptación, con la tecnología a nuestro servicio, al impulsar el manejo eficiente de herramientas virtuales de trabajo. Asimismo, recibimos asesoramiento técnico sobre la adquisición de equipamiento para el control y prevención COVID-19, desarrollamos una política de salud específica en torno al COVID-19 y los siguientes protocolos para el cuidado de todos:

- Protocolo COVID-19 para empleados de Gasnor S.A.
- Protocolo de Actuación para empleados confirmados positivos para COVID-19.
- Protocolo COVID-19 Actuación en la gestión de un empleado que esté o haya estado en contacto estrecho con un caso probable o confirmado de COVID-19.
- Protocolos COVID-19 para Inspección de: Obras de Extensión de Redes, Estaciones de Carga de GNC, Instalaciones de Gas Domiciliarias.
- Protocolo COVID-19 Retiro de Medidores de Almacén.
- Procedimiento de Inspección de Instalaciones Internas en forma Remota

De esta manera, diseñamos e implementamos diversos protocolos para anticiparnos a los diferentes escenarios, llevamos a cabo charlas de sensibilización, campañas de vacunación contra el virus y brindamos seguimiento y acompañamiento de salud a todo nuestro personal. Actualmente realizamos diferentes tipos de acciones con el objetivo de mejorar su bienestar, como el acceso a vacunas antigripales y elementos de protección ante el COVID-19, así como uniformes operativos mejorados.

6.2 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral

Nuestro equipo responsable de la gestión de seguridad y salud está integrado por un Ingeniero laboral que ocupa el cargo de Responsable de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente, y dos prevencionistas, ambos licenciados en Higiene y Seguridad: uno para la zona de Salta y Jujuy y el otro para la zona de Tucumán y Santiago del Estero.

Todos los miembros del equipo capacitan sobre prevención de riesgos y brindan asesoramiento técnico tanto a nuestros colaboradores como a nuestros contratistas. El Responsable de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente es quien gestiona los indicadores en materia de seguridad, controla los planes y programas de Higiene y Seguridad de las empresas contratadas y, con la colaboración de los prevencionistas, elabora los procedimientos e instructivos específicos. También garantiza el acatamiento de las normas y procedimientos por parte del personal con la ayuda de los prevencionistas, y de la misma manera brindan atención a las auditorías de los organismos de control (ART, SRT, Municipios).

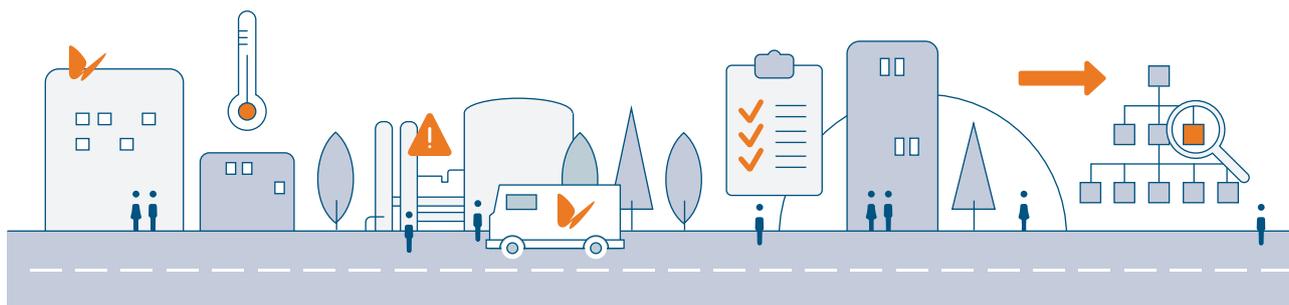
Participación de los representantes de los trabajadores

En octubre de 2021, se realizaron cambios de estructura en la Gerencia Operativa, la cual pasó a llamarse Gerencia Técnica, donde el sector de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente pertenece al área de Gestión de Activos, la cual a su vez pertenece a la Subgerencia de Gestión del Sistema de Distribución.

Actualmente desde Gestión de Activos, participamos activamente en varios Centros de Competencia del Grupo Naturgy, a saber:

- Centro de Competencia de Accidentabilidad.
- Centro de Competencia de Protección contra Incendios (PCI).
- Centro de Competencia de Seguridad Industrial y de Activos (GSP).

Actualmente nos encontramos abocados a la elaboración de nuevos Procedimientos Generales y Específicos ajustados a la estructura de la Compañía, los cuales una vez aprobados son dados de alta en la Plataforma Soft Expert Suite 2.1, la cual asegura que el documento a consultar es el que se encuentra vigente.



6.3 Gestión de riesgos y actividad preventiva

En febrero de 2021, nos integramos al Proyecto Compromiso Visible con la Seguridad y Salud del Grupo Naturgy, definida como “Seguridad Basada en el Comportamiento”, en línea con nuestra estrategia global de planificar y desarrollar nuestras actividades asumiendo que nada es más importante que la seguridad y bienestar de las personas.

El objetivo del proyecto es promover la participación de todos los colaboradores mediante el desarrollo de ciclos de inducción y de formación sobre los principales contenidos de las Normas Técnicas que conforman dicho proyecto.

A continuación, detallamos las Normas Técnicas implementadas desde el lanzamiento del Proyecto antes mencionado a la fecha.

Año	Norma técnica implementada
2021	Estándar de Seguridad y Salud: Control previo al inicio de los trabajos. (NT.00034.GN-SPESS-PT.01).
	Estándar de Seguridad y Salud: Gestión y uso de equipos de protección individual. (NT-00042.GN-SPESS – Edición 1).
	Estándar de Seguridad y Salud: Inspección Documentada de Seguridad. (NT. 00034 – Parte 2: Edición 6).
	Estándar de Seguridad y Salud: Líneas Rojas de Seguridad. (NT. 00044.GN-SPESS – Edición 2)
	Estándar de Seguridad y Salud: Observación Preventiva de Seguridad. (Norma Técnica NT.00032.GN-SP/ Edición: 5).
	Estándar de Seguridad y Salud: Reuniones Periódicas de Seguridad y Salud (NT.00056.GN-SPESS).
	Estándar de Seguridad y Salud: Tolerancia Cero con las Desviaciones y Paralizaciones de seguridad de trabajos proactivas. (NT. 00041 – Edición 4).
	Estándar de Seguridad y Salud: Trabajos en altura. (NT.00039.GN-SPESS – Edición 3).
	Estándar de Seguridad y Salud: Oficinas. (NT.00046.GN-SPESS).
	Estándar de Seguridad y Salud: Permisos de trabajo. (NT.00043.GN-SPESS – Edición 2).
	Estándar de Seguridad y Salud: Gestión de Aprendizajes y Experiencias. (NT.00048.GN-SP. ESS – Edición 1).
	Estándar de Seguridad y Salud: Espacios Confinados. (NT.00052.GN-SPESS).
	Estándar de Seguridad y Salud: Cuadro de Mando de Seguridad y Salud. (NT.00037.GN-SPESS).
	Estándar de Seguridad y Salud: Programa de motivación y Reconocimiento de logros en Seguridad y Salud. (NT.00050.GN-SPESS).

Acciones preventivas

Para la gestión de riesgo es indispensable la prevención. Por ello, en 2021 realizamos ciclos de capacitación sobre la seguridad en el teletrabajo y sobre la implementación de protocolos COVID-19. Además, llevamos a cabo el lanzamiento de las Normas Técnicas de nuestro Proyecto Compromiso Visible con la Seguridad y Salud. En enero se realizó el mantenimiento anual de toda la dotación de extintores manuales de sede central, mientras que en las demás dependencias dicho mantenimiento se realiza distribuido en los restantes meses. También, realizamos obras de mantenimiento de las instalaciones auxiliares, sobre la base de nuestro Plan de Operación y Mantenimiento 2021. A su vez, se realizaron mediciones de puesta a tierra y de los niveles de iluminación en cada puesto de trabajo, según normativa vigente.

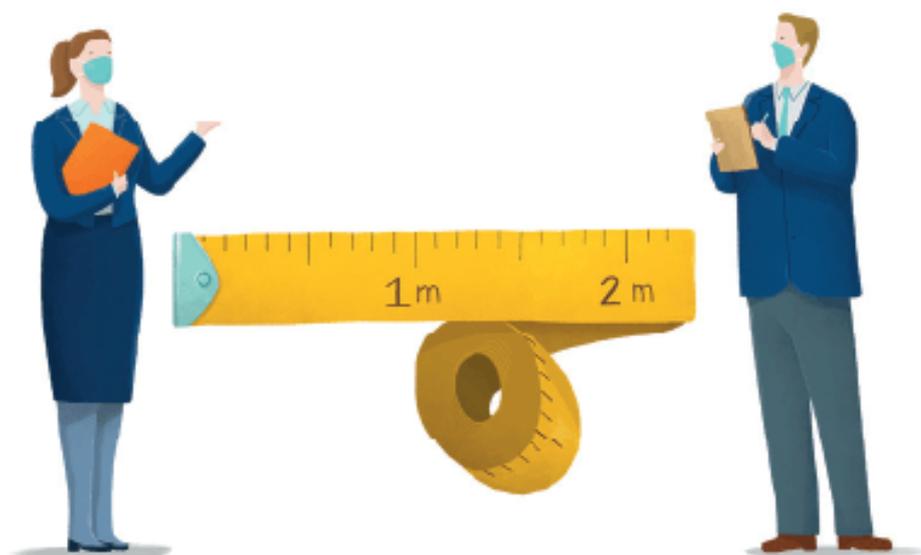
Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

Actualmente, nos encontramos en la etapa de implementación de la herramienta Pro safety, un *software* que permite gestionar en un solo lugar los objetivos de seguridad de nuestra empresa, las diferentes medidas de seguridad y prevención, las investigaciones, los simulacros y las mediciones, entre otras. Esta herramienta colaborativa nos permitirá gestionar de manera efectiva las acciones a realizar en términos de seguridad, así como acercar la información a todos nuestros colaboradores.

Identificación de riesgos en la cadena de suministro

Incorporamos las normas de salud y seguridad vigentes en todos nuestros pliegos de condiciones generales y especificaciones técnicas. Esto lo hacemos tanto para obras como para los servicios de mantenimiento, antes de comenzar cada proceso licitatorio.

| **Elaboramos un nuevo Plan de Emergencia en línea con nuestras normativas.**



6.4 Formación y sensibilización para la prevención

Acciones formativas en materia de seguridad y salud:

- 1.134 asistentes a cursos
- 18 acciones formativas
- 1,70 hs de formación por empleado
- 1.939 hs totales de formación

Creemos que la educación es clave para la prevención, por ello hacemos foco en distintas iniciativas y programas orientados a la formación y concienciación en materia de seguridad y salud.

De esta manera, en 2021 llevamos a cabo capacitaciones internas sobre la prevención de riesgos en modalidad teletrabajo y en cobertura de accidentes. Realizamos estos encuentros vía Microsoft Teams, organizadas por grupos según riesgos generales y específicos presentes en cada sector. El tiempo estándar de cada reunión fue de 1,5 horas. También promovimos el uso de la plataforma de aprendizaje virtual de Omint ART, para capacitaciones en prevención de diferentes tipos de riesgos.

Además, continuamos brindando los siguientes talleres:

- Programa de observaciones preventivas de seguridad
- Control previo de inicio de obras
- Tolerancia cero con las desviaciones
- Inspección documentada de seguridad
- Líneas rojas de seguridad

6.5 Monitoreo continuo y registro de datos

Mensualmente calculamos los siguientes índices de accidentalidad:

- Índice de frecuencia
- Índice de incidencia
- Índice de gravedad
- Duración media (promedio de días perdidos en el mes debido a accidentes)

Estos índices luego se comparan con los valores acumulados del Grupo, haciendo hincapié en las lecciones aprendidas a partir del análisis de causa raíz.

Accidentes 2021

- Accidentes con baja *in labore* de personal propio: 7.
- Accidentes con baja *in itinere* de personal propio: No hubo en 2021. En 2020, se produjo 1.

Indicadores de siniestralidad para empleados

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nº de accidentes con baja (i)	6	1	7	9	1	10
Días perdidos por accidente laboral (ii)	208	4	212	165	12	177
Duración media de la baja (iii)	34,66	4	30	18,33	12	17,7

(i) No incluye accidentes *in itinere*.

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

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

Índices de siniestralidad

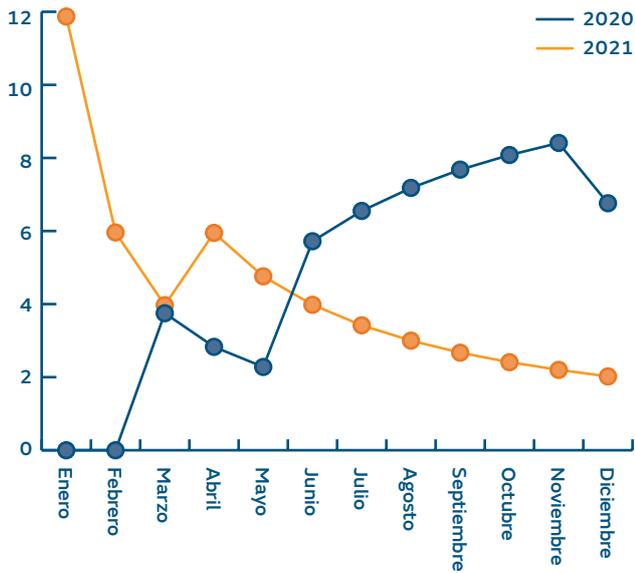
	2021	2020
Índice de incidencia (i)	5,81	19,33
Índice de frecuencia (ii)	2,02	6,76
Índice de gravedad (iii)	0,02	0,17

(i) Cantidad de accidentes cada 1000 trabajadores

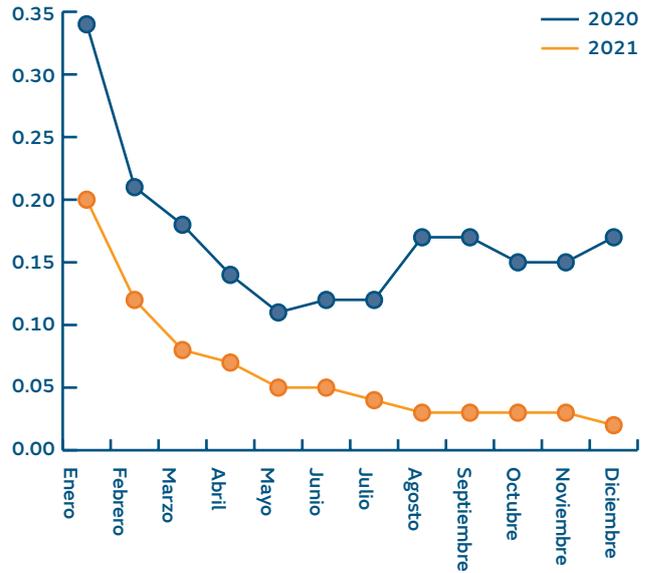
(ii) Cantidad de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas. No incluye accidentes *in itinere*.

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

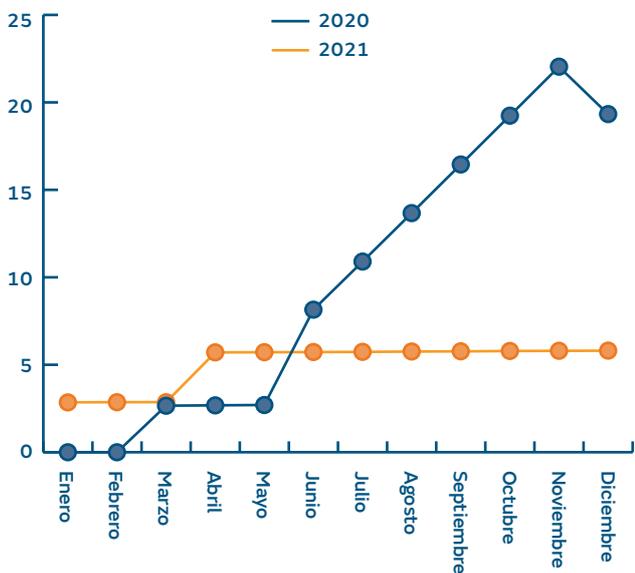
• Índice de Frecuencia Acumulada 2021 - 2020 (NT.00035)



• Índice de Gravedad Acumulado 2021 - 2020 (NT.00035)



• Índice de Incidencia Acumulada 2021 - 2020 (NT.00035)



Los datos 2020 se calculan en base a la Norma NT.00035 GN-Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes. Desde 2021, comenzamos a calcular y graficar los índices siguiendo las normas NT.00035 y NT.00072.

Lesiones relacionadas con el trabajo

En nuestra línea de trabajo, los peligros laborales que presentan un riesgo de lesión por accidente con consecuencias graves son los siguientes: excavación y zanjeo con máquina pesada y manual; el izar cargas; *Hot Tapping* (conectar las tuberías nuevas mientras las existentes continúan en servicio); electrocución por contacto directo o indirecto; uso de amoladora eléctrica; corte de cañerías en frío; arenado; trabajo en altura; picadura de animales ponzoñosos; transporte y manipulación de odorante; exposición a ruido; exposición a carga térmica (trabajo a cielo abierto/ heliofanía); trabajos en proximidad de líneas de media o alta tensión.

Las principales lesiones registradas en 2021 fueron traumatismos de miembros superiores e inferiores, reacciones alérgicas en los miembros inferiores por picadura de avispa, quemaduras térmicas de primer y segundo grado (en el rostro y las manos), y micro perforaciones de tímpano del oído derecho. No hubo muertes por lesiones relacionadas con el trabajo de empleados ni trabajadores.

La identificación, valoración y control de los riesgos ocupacionales se realiza mediante el Procedimiento General PG.00015.GN; edición 1, y sus correspondientes Anexos.

• Indicadores de salud y seguridad ocupacional para empleados

	2021	2020
Número de lesiones por accidente laboral registrables	7	310
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables (i)	2,02	6,76
Número de horas trabajadas	990.960	1.035.675
Accidentes más habituales	Traumatismos de miembros inferiores. Reacción alérgica en miembro inferior por picadura de avispa. Quemadura térmica de primer grado (mano).	Politraumatismos. Quemadura térmica de segundo grado (rostro y mano). Micro perforación de tímpano oído derecho.

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

No hubo muertes por lesiones relacionadas con el trabajo de empleados ni trabajadores. Tampoco, hubo lesiones ni accidentes laborales con grandes consecuencias de empleados ni trabajadores. En cuanto a los trabajadores que no son colaboradores, pero cuyo lugar de trabajo está controlado por Gasnor, no hubo lesiones por accidentes laborales registrables.

El análisis estadístico de los accidentes de trabajo se realiza en base a las siguientes Normas Técnicas:

- NT.00035.GN-Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes. Clasificación según O.I.T.
- Las fórmulas de cálculo son las dadas en el apartado 3 del Anexo 04 "Análisis Estadístico" de la NT.00035.GN.

Paralelamente, la Compañía también aplica para el análisis estadístico de accidentes de trabajo la Norma Técnica NT.00072.GN-SPESS_Cálculo de indicadores de accidentabilidad en base a criterios OSHA, la cual define "Accidentes Consolidables" y "Accidentes No Consolidables", a partir de lo cual en el análisis estadístico sólo inciden los "Accidentes Consolidables". En el punto 7 de dicha Norma se detalla las fórmulas de cálculo de los principales indicadores.

6.6 Promoción de la salud de nuestros colaboradores

Contamos con el servicio de “Área protegida” de la empresa Vittal, que brinda asistencia médica ante emergencias médicas y urgencias para toda persona que se encuentre dentro de nuestras instalaciones, ya sean colaboradores o un visitante ocasional como clientes o proveedores. En caso de cualquier incidente, nos comunicamos con la empresa prestadora que realiza una derivación inmediata al centro asistencial.

Además, fomentamos la salud y el bienestar para todos nuestros colaboradores, esté o no relacionado a la actividad laboral. Por ello es que en 2021 realizamos una charla sobre bienestar y salud femenina a cargo de Naturgy Ban, y para 2022 apuntamos a desarrollar un servicio integral de salud alineado con las políticas del Grupo Naturgy.

Durante 2021, solo se realizaron consultas médicas específicas directas entre RRHH y el médico laboral, relacionadas principalmente al COVID-19 o algún caso específico por indicación del médico particular en relación con recomendaciones de tareas. Las consultas fueron también realizadas con la ART en los casos que se consideró necesario.

Asimismo, a fines de 2021, concluimos las gestiones para la contratación de un nuevo servicio de medicina laboral llamado IRT medicina para empresas. El servicio está conformado por dos consultorios médicos, uno en Salta y otro en Tucumán, y es conducido por un médico en Salta y un médico coordinador y administrativo en Tucumán.

6.7 Desafíos 2022

- Continuar fortaleciendo el Proyecto Compromiso Visible con la Seguridad y Salud, para brindar capacitaciones en esas materias, y así potenciar la prevención de accidentes e impulsar el bienestar entre nuestros colaboradores.
- Retomar los simulacros alineados a nuestro nuevo Plan de Emergencias y los de evacuación de edificios, en línea con nuestro objetivo de lograr la disminución sustancial de los accidentes mortales, alcanzando una reducción del 20%.
- Realizar entrevistas médicas a toda la plantilla, la confección de legajos médicos en soporte informático, la elaboración de procedimientos internos de atención y control de ausentismo, el seguimiento de patologías crónicas, y la elaboración de capacitaciones y campañas de salud.



7

Cadena de suministro responsable

- | 76 7.1 La cadena de suministro de Gasnor
- | 77 7.2 La gestión de la cadena de suministro
- | 77 7.3 Selección y evaluación de proveedores
- | 78 7.4 Evaluación de proveedores
- | 78 7.5 Código de Ética del proveedor
- | 79 7.6 Desafíos 2022



Consideramos a nuestros proveedores y empresas colaboradoras parte indispensable para alcanzar nuestros objetivos de crecimiento y de mejora de la calidad de nuestro servicio. Buscamos entonces generar con ellos relaciones estables, basadas en la confianza y el beneficio mutuo, a través de las cuales promovemos nuestras pautas de conducta y buenas prácticas, fomentando además la incorporación de criterios de sustentabilidad en su gestión diaria.

Compromisos con nuestros proveedores

- Extender la cultura de Naturgy a la cadena de suministro, transmitiendo el objetivo de excelencia en el servicio, de eficiencia en los recursos y los principios de actuación responsable de la Compañía, y fomentando la incorporación de criterios de sustentabilidad en su gestión diaria.
- Promover el cumplimiento de los códigos y políticas de la Compañía en la cadena de suministro, especialmente en el ámbito de derechos humanos, la ética y la seguridad y salud y medioambiente.
- Fomentar la contratación de proveedores del país o región donde la Compañía desarrolla sus actividades ante competitividad similar en otras ubicaciones, apoyando la generación de impacto social positivo.
- Impulsar prácticas que favorezcan la trazabilidad y el comercio justo de las materias primas desde el origen

COVID - 19

En respuesta a la situación de pandemia por COVID-19, el principal desafío al que nos enfrentamos fue lograr la transparencia del proceso de compras trabajando en forma remota para evitar contagios en la oficina. Proporcionamos a todos nuestros colaboradores las herramientas necesarias para que pudieran desempeñarse correctamente desde sus casas, fortalecimos la comunicación y mantuvimos un vínculo estrecho con cada uno para conocer sus necesidades particulares.

7.1 La cadena de suministro de Gasnor

Generamos relaciones de confianza con nuestros proveedores y empresas colaboradoras, siendo actores clave para garantizar el óptimo funcionamiento de nuestra cadena de valor. Desarrollamos vínculos a largo plazo que aporten un beneficio mutuo, garantizando siempre la eficacia y gestión del riesgo.

Anteponemos además proveedores locales por sobre los extranjeros, en cumplimiento con la Ley N°27.437 de Compre Argentino y Desarrollo de Proveedores (Decreto Reglamentario N°800/2018, Resolución SI 91/2018 y SI 185/2019), asegurando siempre nuestros estándares de calidad operativos.

Características de los proveedores en 2021

- **1.397 fueron los proveedores** con orden de compra emitida durante 2021 (vs 1.037 de 2020)¹.
- Nuestros proveedores son **contratistas de obras o servicios, fabricantes o distribuidores de productos**.
- Están ubicados en su mayoría en el Noroeste argentino (**Tucumán, Santiago del Estero, Salta y Jujuy**), mientras que los proveedores de materiales se encuentran en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires.
- Por lo general en los servicios contratados **se requiere mano de obra intensiva**.

Confeccionamos nuestros procedimientos de compras para que estén alineados al del Grupo Naturgy.

• Pagos a proveedores (millones de pesos)

	2021	2020
Pagos efectuados a proveedores generales	850	695
Pagos efectuados por compra de gas a Repsol YPF	2	346
Pagos a TGN	679	557
Pagos por compra de gas a otros proveedores	5.068	4.878

El 99% de nuestras compras son a proveedores locales, en cumplimiento con la Ley del Compre Argentino.

• Tipo de proveedores

	2021	2020
Número total de proveedores	283	269
• Locales (Compre Argentino)	283	267
• Extranjeros	0	2
Ordenes de compras emitidas (i)		
• Cantidad de compras emitidas	922	1.203
• Compras emitidas en millones de pesos	725	260

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

¹ El indicador reportado no incluye la compra de gas y la compra de transporte.

7.2 La gestión de la cadena de suministro

Contamos con una Política de Compras Responsables establecida en nuestro manual de procedimientos (PE-GC-01), con los lineamientos y pautas a seguir, que difundimos a los proveedores antes de su contratación.

Nos parece importante, además, incorporar empresas con base social como proveedores para contribuir a generar un impacto positivo en las comunidades donde operamos. Como ejemplo de ello, durante 2021 ampliamos la contratación de las empresas de correo EsSer y EsSer Salta para la distribución de facturas y notificaciones.

El 100% de los procesos de compra son pasibles de ser auditados interna y externamente a través del Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS).

7.3 Selección y desarrollo de proveedores



La selección de nuestros proveedores es clave para garantizar la calidad de nuestros servicios, y su constante capacitación es importante para mantenerla. Contamos con un proceso de selección a través del cual evaluamos su competencia como abastecedores de productos y servicios, y realizamos una evaluación técnica y económica-financiera a cada uno de ellos, además de tomar en cuenta los antecedentes laborales. Para 2022, ampliaremos la evaluación en términos de gestión ambiental, prevención de riesgos laborales y seguridad industrial, así como de responsabilidad corporativa.

Asimismo, siguiendo las políticas del grupo, elaboramos contratos con extensión de tres años con nuestros proveedores, con el objetivo de mantener con ellos relaciones a largo plazo.

En cuanto a las capacitaciones a proveedores y contratistas, para 2022 tenemos previsto hacerlo a través de la Universidad Extendida. La misma consiste en un proyecto de formación destinado a la transferencia de mejores prácticas a partir de cursos y talleres, que permiten homogeneizar los estándares de calidad, seguridad y servicio, así como transmitir nuestros valores y generar una mayor vinculación con nuestra empresa.

También nos parece importante mantener una comunicación fluida con nuestros proveedores; en nuestro caso la mayoría de los intercambios (99%) se lleva a cabo mediante mails, y el resto telefónicamente o a través de notificaciones mediante firmas.

Eficientizamos el proceso de compras y su impacto ambiental a través de la digitalización de toda la documentación de los procesos de licitación/cotización hasta la adjudicación.

7.4 Evaluación de los proveedores



Para garantizar la excelencia de nuestros servicios y minimizar riesgos, continuamente evaluamos a todos nuestros proveedores y contratistas. Además, llevamos a cabo evaluaciones de riesgo preliminar según el Procedimiento General Due Diligence de Contraparte (PG.00049), cuya aprobación es un limitante para las contrataciones.

Exigimos que todos nuestros proveedores cumplan con obligaciones tributarias y de seguridad social, dispongan de una póliza de responsabilidad civil (si procede), acaten las normas en prevención de riesgos laborales y no tengan sentencias pendientes ni sanciones o multas en los últimos tres años por incumplimientos tanto en materia de ética (cohecho, corrupción, fraude fiscal) como de derechos humanos (incumplimiento de leyes laborales, prácticas discriminatorias, trabajo infantil, etc.).

Durante 2021, continuamos utilizando la herramienta de gestión Power Bi, un *software online* de análisis empresarial inteligente. Esta herramienta reúne la información de las adjudicaciones y pedidos emitidos por Compras Argentina y por Compras Corporativo, se actualiza mensualmente y la utilizamos como herramienta de permanente consulta tanto para el seguimiento de nuestro Plan de Compras anual como ante requerimientos por auditorías externas e internas.

7.5 Código de Ética del proveedor

Nuestro Código de Ética establece los principios rectores de la conducta ética que promovemos e incentivamos entre nuestros proveedores en el desarrollo de su función y en su relación e interacción con nuestra empresa, clientes y terceros. Nuestro Código está disponible en nuestra página web, accesible para todos, y también concentra los compromisos derivados del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la Política de Derechos Humanos, la Política de Responsabilidad Corporativa (RC) y la Política Anticorrupción del Grupo Naturgy.

Durante 2021 iniciamos la difusión del Programa de ética a través de nuestras redes de comunicación (mails), previendo realizar comunicaciones individuales con los proveedores durante el 2022.

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

Estamos adheridos a la Política Global de Derechos Humanos, y para 2022 tenemos previsto comunicar y capacitar a nuestros proveedores y contratistas en estos temas. De la misma manera, realizaremos formaciones sobre el trabajo infantil y trabajo forzoso.

Incluimos en todos los pliegos y contratos que el prestador y contratista debe cumplir con todas y cada una de las obligaciones emergentes de los contratos individuales de trabajo, de las leyes y reglamentaciones laborales y de las convenciones colectivas de trabajo, como así también de la legislación previsional y social correspondiente al personal.

De esta manera contribuimos a la abolición de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio en nuestra cadena de valor.

Además, controlamos todos los meses el plantel de personal de nuestros proveedores y contratistas para verificar que no existan menores de edad o trabajadores en condiciones laborales irregulares. Actualmente no hemos detectado ningún caso de ello.

En todos los pliegos y contratos también establecemos que los proveedores y contratistas deben contratar a sus colaboradores en forma legal y cumplir con las obligaciones retributivas, fiscales y de derechos de los trabajadores previstas por la Ley y, en su caso, en los Convenios Colectivos aplicables. Desde Gasnor respetamos y garantizamos el derecho de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva.

7.6 Desafíos 2022

- Lograr contrataciones a través del Acuerdo Macro² a 2 años con contratistas calificados para centralizar y realizar de manera más eficiente las tareas que actualmente tercerizamos a través de varios proveedores de distintas zonas.
- Confeccionar los procedimientos para vehículos, depósitos e inventarios siguiendo los lineamientos del Grupo Naturgy.
- Comunicar y capacitar a nuestros proveedores y contratistas en temas de Derechos Humanos.

² El Acuerdo Marco es una modalidad de contratación electrónica mediante la cual se selecciona a uno o más proveedores para procurar el suministro directo de bienes y servicios a las reparticiones gubernamentales en la forma, plazo y demás condiciones establecidas en dicho acuerdo.

8

Compromiso social

- | 82 8.1 Generación de riqueza y bienestar
- | 83 8.2 Consumo responsable, promoción del talento y negocios inclusivos
- | 86 8.3 Evaluación de los impactos en la comunidad
- | 86 8.4 Compromiso institucional
- | 87 8.5 Gestión de conflictos
- | 87 8.6 Desafíos 2022



Nos comprometemos a desarrollar económica y socialmente las regiones y sociedades en las que realizamos nuestras actividades. A través de un diálogo constante y fluido, conocemos sus intereses y expectativas, y actuamos en consecuencia. Adicionalmente, contribuimos al desarrollo local mediante la innovación y participación de las comunidades en nuestros procesos de trabajo.

Compromisos con la sociedad

- Garantizar el diálogo fluido y bidireccional, y promover la involucración en las comunidades locales respetando su cultura, sus normas y su entorno, de modo que sus preocupaciones sean respondidas de manera adecuada y con prontitud.
- Realizar evaluaciones de impacto social que produce la actividad de la compañía para evitar o mitigar los efectos adversos que se puedan generar y potenciar los efectos positivos.
- Desarrollar iniciativas para la creación de valor compartido y de impacto social positivo en proyectos energéticos.
- Promover la educación, la riqueza cultural, la salud, la investigación y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.
- Transferir conocimiento y valores a la sociedad a través de acuerdos de colaboración con la comunidad académica y la cadena de suministro.

8.1 Generación de riqueza y bienestar

Nuestra gestión se basa principalmente en transformar la vida de las personas con la implementación de proyectos sostenibles en el tiempo. Basamos nuestro trabajo principalmente en tres líneas de acción: educación, preservación del medioambiente y el trabajo genuino e inclusivo. En línea con estos tres ejes de trabajo en 2021 destacamos:

- **Educación:** realizamos proyectos destinados a docentes rurales y proyectos de formación de oficios.
- **Preservación del medio ambiente:** promovemos la digitalización de los servicios para minimizar la emisión de papel, proyectos de reforestación y jornadas de limpieza en espacios públicos.
- **Trabajo genuino e inclusivo:** apoyamos a las empresas sociales en la proyección de nuevas líneas de trabajo y clientes.

Trabajamos para aumentar nuestra contribución en las comunidades de las regiones donde operamos. En 2021, abastecimos 120 localidades dentro del área licenciada por Gasnor. Adicionalmente, estuvimos presentes en 6 localidades con proyectos en territorios y en 120 con proyectos a distancia.

• Compromiso con la comunidad

	2021
Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social (en pesos)	\$1.000.000
Total de localidades abastecidas en el área licenciada de Gasnor	120
Localidades con proyectos en territorio	6
Localidades con proyectos a distancia	120

8.2 Consumo responsable, promoción del talento y negocios inclusivos

Desde Gasnor, trabajamos en el desarrollo de proyectos y programas que promueven el buen uso de la energía, el cuidado del medio ambiente, el uso eficiente de los recursos y el fortalecimiento de los sectores desfavorecidos a través de iniciativas de inclusión. Entre las acciones realizadas detalladas a continuación, en 2021 llevamos a cabo una campaña de difusión y sensibilización en género y prevención de violencia, incorporando en las facturas del servicio y las redes sociales los datos de la línea 144.

- Programas promotores del buen uso de la energía

Programa	Objetivo	Aliado
Energía del Sabor	Proveer formación profesional y comidas con mayor aporte nutricional.	Fundación Banco de Alimentos de Tucumán
Educadores en Acción	Contribuir a la mejora de la calidad educativa en escuelas de contextos rurales de Argentina.	Fundación Minkai
Campaña de reforestación	Mejorar áreas verdes y el medio ambiente.	Municipalidad de Tafí Viejo y Municipalidad de El Carmen.
Campaña de preservación Dique El Cadillal	Preservar el medioambiente y concientizar sobre el cuidado de los espacios públicos.	ONG SOS Tierra
Formación en Repostería	Formar en oficios para lograr una salida laboral.	Pata Pila
Esc. De Oficios Ntra. Sra. Del Rosario	Dotar del servicio de gas natural a la escuela de oficios de la parroquia de San Cayetano.	Fundación Desatando Nudos. Parroquia Inmaculada Concepción.
Lo bueno de comer bien	Promover hábitos saludables.	Lic. Milena Costamagna

Energía del sabor

Beneficiarios directos: 14 personas
Beneficiarios indirectos: 1.510 personas

En alianza con la Fundación del Banco de Alimentos de Tucumán lanzamos la primera edición de Energía del Sabor en Tucumán. Nuestro objetivo con este programa fue lograr que los comedores reciban platos con mayor aporte nutricional y dar formación profesional a personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica para su inserción laboral.

Procuramos la profesionalización de las personas y la mejora de las comidas brindadas mediante formaciones en gastronomía a referentes de organizaciones sociales que gestionan comedores comunitarios. En 2021, dictamos 24 clases con un total de 66 horas.

Educadores en acción

| 156 educadores de 16 provincias de Argentina.

En alianza con la Fundación Minkai, realizamos el proyecto “Ciclo de Encuentros para educadores en acción”. Dirigido a docentes y directivos de escuelas rurales de Argentina, consistió en conversatorios virtuales de participación abierta. Los mismos fueron desarrollados por especialistas en la temática en cuestión y contaron con un espacio de exposición de contenidos y luego se dispuso de al menos 30 minutos para comentarios y preguntas de los participantes. Además de los conversatorios, para cerrar cada módulo se generó un espacio de taller dirigido por los mismos especialistas.

Con este proyecto buscamos contribuir a la mejora de la calidad educativa en escuelas de contextos rurales de Argentina. Particularmente:

- Fortalecer las escuelas en contextos rurales mediante la capacitación al cuerpo docente.
- Brindar herramientas al cuerpo docente que tengan como objetivo garantizar la permanencia en la escuela de los jóvenes de nivel secundario.
- Reconocer y valorar la tarea docente generando espacios gratuitos de formación continua.

Adicionalmente, brindamos capacitaciones a docentes rurales en el uso de TIC para posibilitar mantener la educación en un entorno digital.

Cuidado del medioambiente: campaña de reforestación

Junto con la Municipalidad de Tafí Viejo y Municipalidad de El Carmen trabajamos para mejorar las áreas verdes y el medio ambiente. Realizamos jornadas de reforestación en la localidad de Tafí Viejo (Tucumán) y en la localidad El Carmen (Jujuy). Participaron del programa colaboradores de Gasnor con sus hijos y personal de las municipalidades involucradas.

Cuidado del medioambiente: campaña de preservación Dique El Cadilla

Promovemos la preservación del medioambiente y aportamos a la concientización del cuidado de los espacios públicos y gestión responsable de los residuos. Junto con la ONG SOS Tierra el proyecto consistió en la realización de jornadas de limpieza del área terrestre y agua de El Cadilla.

La campaña consistió en la implementación de un “patio ambientalista” donde un grupo de 40 personas en kayak fueron acompañados de un velero para recoger más de 400kg de basura. Una vez en tierra, las personas y las organizaciones involucradas juntaron basura, colillas de cigarrillos e intercambiaron información e ideas sobre la importancia del cuidado del ambiente.

Talleres formadores de oficios: formación en repostería

40 personas alcanzadas
36 horas de capacitación

Junto con la fundación Pata Pila buscamos aportar a la formación en oficios para lograr una salida e inserción laboral de los destinatarios. Con este programa alcanzamos a 35 mujeres y 5 hombres de la comunidad de Yacuy -Salta-. Desarrollamos 18 clases de repostería que se tradujeron en 36 horas totales de capacitación.

Talleres formadores de oficios: Escuela De Oficios Nuestra Señora Del Rosario

50 alumnos alcanzados

En alianza con la Fundación Desatando Nudos y la Parroquia Inmaculada Concepción, contribuimos al desarrollo de San Cayetano, una zona periférica de San Miguel de Tucumán con vulnerabilidad socioeconómica. Nuestro objetivo fue dotar del servicio de gas natural a la escuela de oficios de la parroquia de San Cayetano para permitir el dictado de talleres de oficios como ser gastronomía, peluquería y cerámica. El proyecto consistió en la extensión de la red de gas a la escuela de oficios y campañas de difusión sobre los mismos.

Lo bueno de comer bien

40 publicaciones en redes sociales
2 talleres en plataforma webinar destinados a nuestros colaboradores en las 4 provincias.

Junto con la Licenciada Milena Costamagna promovemos hábitos de comida saludables en la comunidad digital de Gasnor en Facebook e Instagram. Realizamos campañas en redes sociales para la difusión de consejos de nutrición y alimentación consciente. El proyecto se desarrolló entre los meses de marzo a diciembre con 4 entregas mensuales.

Proyectando tu Futuro

En Asociación con la Fundación Noroeste, anualmente entregamos becas económicas a los hijos de nuestros colaboradores que demuestren regularidad en sus estudios y promedios mayores a siete. Adicionalmente, entregamos becas a hijos del personal con certificados de discapacidad y doble beca a los estudiantes con promedio de excelencia.

8.3 Evaluación de los impactos en la comunidad

Somos conscientes que al operar generamos impactos en las comunidades en las que estamos presentes. Para prevenir o reducir los efectos negativos priorizamos la identificación y generamos planes de desarrollo comunitario que contribuyan a promover el bienestar local.

Nuestros impactos negativos significativos en las comunidades locales son principalmente debido al desarrollo de nuestra actividad:

- Venteos a la atmosfera en diferentes locaciones en el área de licencia por roturas ocasionadas por terceros o por habilitaciones de obras nuevas.
- Derrames de líquidos odorantes en locaciones de almacenamiento, los más significativos (mayor a 500 litros): ERPs Tartagal y Torzalito en Salta, EVM Miraflores en Jujuy, EVMs Tucumán Norte y Tucumán Sur en Tucumán, EVMs Lamadrid en Santiago del Estero
- Derrames menores de combustible y aceite propios (menor a 2 litros) de las operaciones equipos menores en operaciones en toda el área de la distribuidora.

Constantemente trabajamos para mitigar estos impactos y así asegurar el desarrollo sostenible en todas nuestras comunidades.

8.4 Compromiso institucional

El desarrollo sostenible de las comunidades en las que impactamos es una de nuestras prioridades. Es por ello que estamos en alianza con diferentes instituciones con las que nos comprometemos a trabajar por el desarrollo de una actividad diversa, respetuosa, inclusiva y sostenible en el tiempo. Entre las principales alianzas destacamos:

- Pata Pila
- Minkai
- Banco de Alimentos de Tucumán
- Fundación Desatando Nudos
- Escuela de Oficios Ntra. Sra. Del Rosario
- SOS Tierra
- Municipalidad de El Carmen
- ONU Mujeres
- ENARGAS

8.5 Gestión de conflictos

Gestionamos nuestros conflictos de interés en el ámbito de las políticas de Compliance presentes en nuestro Código Ético y pautas de conducta. Ante un posible conflicto de interés, los colaboradores deben realizar la consulta y/o denuncia por correo electrónico a compliance@gasnor.com para la observación del caso y resolución.

Durante 2021, se presentó como conflicto el reclamo de usuarios por la atención presencial en las oficinas. La atención a clientes de manera personal se retomó en épocas del distanciamiento social preventivo y obligatorio (DISPO), y se implementó un nuevo proceso de atención que prevé la asignación de un turno a aquel cliente que desee concurrir de manera personal a una oficina de Gasnor. Esta medida buscó proteger la salud de colaboradores y clientes, minimizando exposición y riesgos en un contexto de pandemia.

Para abordar esta situación, establecimos un protocolo de actuación para los administradores de las oficinas, determinando criterios de consideración de casos excepcionales. Además, fortalecimos la comunicación sobre la existencia de los demás canales de atención para clientes y acompañamos a los usuarios no digitales contactándolos a demanda de manera telefónica.

8.6 Desafíos 2022

- Fortalecer nuestras comunidades cercanas, promoviendo la creación de empresas sociales, la formación, la igualdad de género, el uso de energías renovables y de bajo impacto ambiental, y el desarrollo de estrategias que aborden la relación con todos los grupos de interés que integran nuestras comunidades.

9

Integridad y transparencia

- | 90 9.1 Gobierno empresario para una gestión ética y transparente
- | 94 9.2 Auditoría Interna y Compliance
- | 97 9.3 La integridad como factor clave en el éxito de la compañía
- | 103 9.4 Desafíos 2022



Entendemos a la integridad y la transparencia como la base para la creación de un modelo de negocio sostenible en el tiempo. Es por ello que desarrollamos pautas y lineamientos que regulan el accionar de nuestro equipo. El Código Ético, el Código Ético de Proveedor, la Política de Compliance, el Modelo de Prevención Penal, la Política Anticorrupción, las políticas fiscales y la Política de Derechos Humanos guían nuestro accionar diario. La corrupción, el fraude y el soborno solo generan pérdidas a largo plazo: de contratos, de clientes, de reputación, de inversores.

Compromisos de actuación responsable e integral

- Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de nuestra actividad y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, protegiendo el anonimato del comunicante.
- Cumplir las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes, respetando especialmente los principios expresados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.
- Actuar con responsabilidad en la gestión de los negocios y cumplir con las obligaciones fiscales en todas las jurisdicciones en las que opera la compañía, asumiendo el compromiso de transparencia y colaboración con las administraciones tributarias correspondientes
- Competir en el mercado de manera leal, no admitiendo conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas que lleven a la compañía a la obtención de ventajas indebidas.
- Promover la transparencia informativa, la comunicación responsable, veraz, eficaz, íntegra y puntual, y proporcionar periódicamente información financiera y no financiera de las actuaciones de la Compañía.
- Mantener, en todo momento, el diálogo con los grupos de interés a través de los canales adecuados y accesibles.

9.1 Gobierno empresario para una gestión ética y transparente

Nos comprometemos con los estándares más altos de ética y transparencia empresarial para que nuestros clientes, accionistas, inversores y proveedores sigan creyendo en nuestra compañía.

El Directorio como máximo órgano de administración

El Directorio tiene los más amplios poderes y atribuciones para la dirección, organización y administración de la Sociedad. A fin de sentar las bases para una sólida administración y supervisión de la Sociedad, revisa el plan estratégico o de negocio, así como los objetivos de gestión y presupuestos anuales. Entre otra de sus funciones, es el encargado de aprobar lineamientos generales de inversión y financiación de la Sociedad. En 2021, se reunió 23 veces.

En su evaluación, tiene en cuenta en todo momento los intereses de los grupos de interés, los proyectos y programas para la comunidad, los acuerdos con las asociaciones sindicales y la política de Responsabilidad Corporativa entre otros, asegurando siempre el cumplimiento de la ley.

A continuación, detallamos algunas de las políticas que dependen de su evaluación y aprobación.

Política de Responsabilidad Corporativa

El Directorio aprueba la Política de Responsabilidad Corporativa que comprende el conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza con los grupos de interés de la compañía y satisfacer de manera coherente y equilibrada sus expectativas. En este sentido, se entiende que una adecuada relación con el entorno constituye un aspecto estratégico de primer orden, imprescindible para la generación de valor en el largo plazo.

Política de Derechos Humanos

El compromiso con los derechos humanos se despliega en dos ámbitos distintos: (i) compromiso con los derechos de las personas que forman la organización y (ii) compromiso con terceros que se relacionan con la compañía. Abarca a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras y a la comunidad circundante, incluyendo los clientes.

El Directorio tiene a su cargo la aprobación de nuestra Política de Derechos Humanos. Esta Política expone el compromiso formal de la compañía con el respeto a los derechos humanos en su ámbito de influencia. Asimismo, pretende evitar que ninguna de sus políticas, procedimientos, actividades y operaciones ocasionen abusos o violaciones, directa o indirectamente, de los derechos humanos de personas de Naturgy o de terceros que se relacionan con ésta.

Gestión ambiental

El Directorio supervisa que se realice una gestión ambiental adecuada que preserve el entorno, desarrollando una cultura empresarial de respeto y sensibilización por el medio ambiente que se traslada a los colaboradores, clientes, proveedores y a la sociedad en general.

Programa de Integridad (Modelo de Prevención Penal)

Asimismo, el Directorio promueve un Programa de Integridad (Modelo de Prevención Penal) basado en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y en los lineamientos de la Oficina Anticorrupción en el que se integran entre otras normas, el Código Ético, la Política Anticorrupción y los procedimientos internos. Posee como objetivo definir los principios generales que informan dicho sistema, así como los principales compromisos que son asumidos por la organización en materia de cumplimiento y que deben guiar su comportamiento en todos sus ámbitos de actuación y en la consecución de sus objetivos empresariales.

Política de Compliance

El Directorio impulsa también la aplicación de la Política de Compliance referida al conjunto de normas, procedimientos y

buenas prácticas que todos los empleados deben aplicar para que las operaciones de la compañía cumplan con: las leyes vigentes, la normativa aplicable y los estándares éticos de la compañía.

A fin de asegurar el efectivo control de la gestión empresarial, el Directorio verifica la implementación de todas las políticas y estrategias, el cumplimiento del presupuesto y del plan de operaciones de manera directa o indirecta, dependiendo su grado de importancia. Las citadas tareas las realiza por sí, en sus reuniones, o a través de los miembros del Comité de Dirección según su área de incumbencia.

Cargo	Nombre	Ejecutivo / No ejecutivo
Presidente	Alberto Gonzalez Santos	Ejecutivo
Vicepresidente	Horacio Carlos Cristiani	No ejecutivo
Directores Titulares	Jorge Teich	Ejecutivo
	Gabriel Enrique Ma. Wilkinson	Ejecutivo
	Rafael Salas Cox	No ejecutivo
Directores Suplentes	Omar Payero	Ejecutivo
	Adolfo Mendivil	Ejecutivo
	Nicolás Benvenuto	No ejecutivo
	Carmen Figueroa Deisler	Ejecutivo
	Pablo Sánchez Univazo	Ejecutivo

Designación de directores

Los miembros del Directorio son designados por la Asamblea de Accionistas, de conformidad con las previsiones contenidas en la ley General de Sociedades y los Estatutos Sociales. Está compuesto por un mínimo de tres y un máximo de diez miembros y los términos de elección son de uno a tres ejercicios según lo decida la Asamblea. Actualmente, está formado por 3 directores titulares y 5 directores suplentes.

Adicionalmente, los Estatutos Sociales de la Sociedad prevén la constitución de un Comité de Auditoría. En ese orden, para el ejercicio 2021 se han elegido dos directores titulares y suplentes que conforman el citado órgano junto con los miembros de la Comisión Fiscalizadora, Auditoría y Asesoría Legal.

Ante cualquier modificación en el Directorio de la Sociedad, se informa públicamente la condición de independiente o no independiente del miembro elegido en el sitio web de la compañía. El nombramiento de directores debe recaer en personas que, además de cumplir los requisitos legales y estatutarios que el cargo exige, gocen de reconocido prestigio y posean los conocimientos y experiencia profesionales adecuados al ejercicio de sus funciones. Los conocimientos, la experiencia y las condiciones de integridad personal serán considerados para ocupar su cargo; deberán también demostrar estándares altos de ética e integridad tanto en el ámbito personal como profesional.

Prevención y gestión de posibles conflictos de intereses

En 2021, lanzamos para todos los colaboradores de la sociedad una “Declaración de Cumplimiento del Código Ético, Política Anticorrupción y Conflictos de Interés”. Teniendo en cuenta el contexto de emergencia sanitaria, para aquellos operarios que no tenían un mail activo y además no concurrían a su puesto de trabajo por el distanciamiento social preventivo y obligatorio, se esperó que cuando se pueda retornar a los puestos de trabajo firmen el formulario.

Asimismo, el Directorio aprobó expresamente la adhesión al Programa de Ética y Compliance del Grupo Naturgy y, consecuentemente, a su Código de Ética y políticas que lo integran. Entre ellas: Política Anticorrupción, Política de atenciones empresariales, Procedimientos de Due Diligence, Política de Compliance y Política de Derechos Humanos.

El Comité de Ética y Cumplimiento, responsable de contribuir a la efectiva implantación del Código Ético, fomenta la difusión y conocimiento del mismo, facilitando una vía de comunicación a todos los empleados que deseen enviar consultas o comunicar incumplimientos del Código Ético y facilitar la resolución de conflictos relacionados con éste, entre otros.

Capacitación y formación

Nuestros miembros del Directorio y gerentes de primera línea reciben una actualización permanente en temas vinculados a la gestión y a la actualidad económica, política y regulatoria, tal como surge de la Memoria de la Sociedad. Además, brindamos un curso sobre Conflictos de Interés dentro del programa del Grupo Naturgy.

En 2021, capacitamos a los directores titulares de la Sociedad sobre conflictos de interés y los miembros del Comité de Auditoría y Comité de Dirección asistieron por zoom a un encuentro que brindó la Asociación Argentina de Ética y Compliance (AAEC).

Evaluación del desempeño del Directorio

Realizamos la evaluación de la gestión del Directorio a lo largo de todo el ejercicio. Efectuamos un seguimiento del desempeño y controlamos que los objetivos planteados a principio de ejercicio se concreten. Este relevamiento de información se expresa tanto en las actas de Directorio como en las Reseñas Informativas y en la Memoria Anual.

Comunicación con grupos de interés

Las cuestiones relevantes, incluyendo las preocupaciones críticas en general, son debatidas y analizadas por el Comité de Dirección que luego da intervención al Directorio, con las evaluaciones y observaciones del caso realizadas, para su posterior toma de decisiones.

Cada uno de los temas que se someten a consideración del Directorio cuentan con un análisis de los riesgos asociados a las decisiones que puedan ser adoptadas. Dicho análisis es incluido junto con la documentación que la Secretaría del Directorio anticipa a cada uno de los miembros del Órgano de Administración.

Algunas de las preocupaciones críticas en 2021 fueron: medidas regulatorias, temas tarifarios y demandas arbitrales.

Remuneraciones

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

Por otro lado, en relación con los gerentes de primera línea, el área de Recursos Humanos tiene a su cargo el análisis del mercado, la realización de encuestas y en ese orden, propone los montos que entiende adecuados respecto a las remuneraciones y política de beneficios.

Comisión Fiscalizadora, Auditoría y Asesoría Legal

En Gasnor, la Comisión Fiscalizadora y la Asesoría Legal se encuentran unificadas en un solo órgano, encargado de emitir un informe anual sobre los Estados Contables de la Sociedad y examinar las políticas contables significativas de la empresa. Realiza este trabajo siguiendo las normas de sindicatura vigentes en la República Argentina.

Asimismo, este órgano verifica la información sobre las decisiones societarias expuestas en actas y la adecuación de dichas decisiones a la ley y los estatutos en lo relativo a sus aspectos formales y documentales.

Cargo	Nombre	Ejecutivo / No ejecutivo
Síndicos Titulares	Uriel Federico O'Farrel	No ejecutivo
	Miguel Alejandro Máximo Tesón	No ejecutivo
	Juan Pablo Fratantoni	No ejecutivo
Síndicos Suplentes	Agustín Siboldi	No ejecutivo
	Ernesto José Genco	No ejecutivo
	Guillermo Lalanne	No ejecutivo

9.2 Auditoría Interna y Compliance

Función de aseguramiento de Auditoría Interna

La función de Auditoría Interna se ha establecido en Naturgy como una actividad de valoración independiente y objetiva. Su misión es garantizar la revisión continua y la mejora del sistema de control interno, así como asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna y de los modelos de control establecidos. Trabaja para preservar la eficacia y eficiencia de las operaciones y mitigar los principales riesgos en cada uno de los ámbitos de la compañía.

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

Por cada auditoría realizada se elabora y propone un plan de acción sobre las incidencias detectadas. Periódicamente, y dependiendo del nivel de riesgo observado, se realiza un seguimiento sobre el estado e implantación de las medidas correctivas adoptadas. Los resultados se comunican a toda la línea gerencial y de Dirección a través de los informes de Auditoría.

En 2021, se realizaron nueve proyectos de Auditoría Interna que evaluaron los procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de corrupción, fraudes legales de las direcciones generales del negocio y corporativas. 100% de las direcciones generales fueron alcanzadas por este análisis.

Llevamos a cabo auditoras remotas, basadas en documentos digitales sin necesidad de impresión de papel y con reducción de traslado.

Función de aseguramiento de Compliance

El área de Compliance es la responsable de dar soporte al Comité de Ética y Cumplimiento mediante un constante aseguramiento del cumplimiento de la normativa externa y de las políticas y los procedimientos implantados en el Grupo para mitigar los principales riesgos legales, de corrupción y fraude.

En este sentido, la Política de Compliance del Grupo establece los roles y responsabilidades en cuanto al sistema de gestión de Compliance. Busca promover una cultura de cumplimiento y tolerancia cero a incumplimientos normativos; así como, asegurar, mediante actividades de prevención, detección, supervisión, formación y repuesta, el cumplimiento de la organización en el conjunto de sus actividades y operaciones con cuanta normativa le sea aplicable, tanto la normativa externa como el sistema normativo interno, evitando de este modo posibles sanciones, pérdidas económicas y daños reputacionales.

La política se encarga de la gestión del Modelo de Prevención Penal y, en colaboración con los servicios jurídicos, evalúa los riesgos legales en los modelos que se desarrollen, especialmente el de prevención penal y los regulatorios. Asimismo, el sector de Compliance se responsabiliza de la gestión del Modelo de Código Ético del Grupo, a través de su divulgación y velando por el cumplimiento de lo establecido en el mismo y en la Política Anticorrupción.

Este año, las novedades en torno a la política fueron la adhesión de Gasnor al Programa de Ética y Compliance del grupo Naturgy, el nombramiento del Compliance Officer y la actualización de la confirmación del Comité de Ética y Compliance. Además, modificamos la confirmación del Comité de Ética y Compliance.



Nuestras principales normativas en materia de Compliance son:

El Código Ético

La Política Anticorrupción

La Política de Compliance

El Modelo de Prevención Penal

La Política de Atenciones Empresariales

Política de Derechos Humanos

Política de relacionamiento Institucional del Grupo

El Programa de Integridad (Modelo de Prevención Penal) no ha sufrido cambios significativos en cuanto a su gestión, dado que se cumplen con los requisitos de la Ley y Lineamientos de la Oficina Anticorrupción. Algunos de los temas que fueron abordados en el programa fueron:

- La aprobación de normas
- Las capacitaciones periódicas, entre ellas sobre el Programa de Integridad a directores y empleados
- La promoción y difusión para todos los empleados de las políticas y procedimientos
- El canal de denuncias
- La revisión periódica de riesgos
- La auditoría externa
- El procedimiento de Due Diligence de Contraparte
- Las políticas de Atenciones empresariales y de Derechos Humanos

Incumplimiento y multas

Tomamos como criterio del concepto “multas y/o sanciones significativas” las impuestas por resolución firme por montos superiores a \$100.000 (cien mil pesos argentinos).

En 2021, desarrollamos nuestra actividad en un marco de integridad y responsabilidad. Durante el año, no se registraron incidentes, ni multas ni sanciones significativas por:

- Incumplimiento de la normativa ambiental.
- Casos de discriminación.
- Reclamos relacionados con los derechos humanos.
- Disputas significativas con las comunidades locales y pueblos indígenas.
- Casos de corrupción.
- Incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos.
- Incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio.
- Incumplimiento de leyes o normativas en material social y económica como por ejemplo fraude contable o fiscal, corrupción, competencia, discriminación, etc.
- Incumplimientos de la regulación relativa a la información y al etiquetado de los productos y servicios.
- Quejas / violaciones en relación con el respeto a la privacidad de los clientes.
- No hubo multas ni sanciones monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica.
- No se infringió el derecho de los trabajadores su libertad de asociación y negociación colectiva.

9.3 La integridad como factor clave en el éxito de la compañía

Nuestro objetivo es promover una conducta impecable en todos los miembros de nuestro equipo y detectar desvíos lo antes posible. Por eso, contamos con numerosas políticas y herramientas que refuerzan nuestros valores y compromisos, tales como el Código Ético, el Modelo de Prevención Penal, la Política Anticorrupción, los Procedimientos Fiscales y la Política de Derechos Humanos.

Código Ético



En Gasnor, adherimos al modelo del Código Ético del Grupo Naturgy, donde el Código es formulado y aprobado por el Consejo de Administración. Es el documento que establece las pautas que rigen el comportamiento ético de los administradores y empleados en su desempeño diario. Dentro del documento se expresan los compromisos del Grupo en materia de buen gobierno, anticorrupción, derechos humanos, responsabilidad corporativa y cuestiones relacionadas con la ética y el cumplimiento corporativo.

Durante 2021, difundimos al público externo las pautas de conducta del Código Ético y el modelo que estamos llevando a cabo. Realizamos la difusión mediante redes sociales y nuestra página web dedicada a la difusión del Código, Políticas y Canal de Denuncias.

La formación del Código ético, a través de nuestra Universidad Extendida, fue proyectada para el año 2022.

Comité de Ética y Cumplimiento

En mayo 2021, modificamos la conformación del Comité de Ética y Compliance y realizamos una reunión en forma virtual por la Plataforma Teams.

Consultas y Denuncias

Actualización del reglamento de funcionamiento del Canal del Código Ético.

Contamos con un Canal de Denuncias, una herramienta que todos nuestros empleados pueden utilizar para:

- Consultar todas aquellas dudas que puedan surgir de la lectura, interpretación o aplicación de nuestro Código Ético.
- Comunicar de buena fe los posibles incumplimientos de las directrices y pautas de conducta del Código en el desempeño profesional.

El canal tiene el fin de resolver todas las cuestiones que surjan del Código Ético y dar oportuno tratamiento a los posibles incumplimientos que sean comunicados, adoptando también las medidas necesarias para su subsanación. Toda la información facilitada es tratada con absoluta confidencialidad y de forma anónima gracias a una herramienta externa, Ethics Points.

En 2021, recibimos 1 denuncia cerrada en tiempo y forma. El Comité de Ética y Cumplimiento no recibió notificaciones que pusieran en evidencia incidentes de corrupción en la empresa.

Modelo de Prevención Penal

La compañía dispone de un Modelo de Prevención Penal de alcance internacional que es actualizado anualmente.

Desde un punto de vista organizativo, el Consejo de Administración asignó las funciones de órgano autónomo, al Comité de Ética y Cumplimiento, como responsable de la toma de decisiones significativas en relación con la vigilancia y la supervisión periódica del funcionamiento y cumplimiento del Modelo de Prevención Penal.

En este sentido, la unidad de Compliance se encarga de la gestión del Modelo de Prevención Penal y, en colaboración con las diferentes unidades afectadas, evalúa los riesgos en los modelos que desarrolla.

Políticas de Anticorrupción



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

Nuestra Política de Anticorrupción establece los principios que deben guiar la conducta de todos los empleados y administradores respecto a prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta en el seno de la organización.

El programa de Naturgy, al que adhiere Gasnor, dispone de varios mecanismos para asegurar la adecuada implantación de la Política Anticorrupción, así como para prevenir, detectar, investigar y sancionar los casos de corrupción, entre los que se incluyen:

- Seguimiento del funcionamiento y evaluación de la eficacia del Modelo de Prevención Penal.
- Canales a disposición de todos los empleados y grupos de interés para que puedan poner en conocimiento del Comité de Ética y Cumplimiento cualquier incumplimiento o comportamiento irregular o sospechoso en esta materia. Entre estos canales, pueden utilizar el Canal de Denuncias del Código Ético para poder realizar dichas comunicaciones.
- Procedimiento de Due Diligence de Contraparte, para conocer y analizar las contrapartes con las que opera la compañía y de esta forma evaluar los riesgos de corrupción y reputacionales asociados.
- Declaración periódica por todos los empleados, en la que formalmente se manifiesta que conocen y cumplen con los principios establecidos en el Código Ético, Política de Compliance y Política Anticorrupción.
- Acciones divulgativas y sesiones de formación del contenido de la Política Anticorrupción, para todos los empleados.

Las áreas clave contempladas en la Política Anticorrupción del Grupo son:

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

Estos planes y medidas contemplan la investigación de los episodios, la definición de soluciones y el establecimiento de medidas disciplinarias.

Llevamos a cabo acciones recurrentes de formación con objeto de divulgar su compromiso en la lucha contra la

corrupción y asegurar que sus administradores, empleados y proveedores dispongan de la información adecuada y suficiente para actuar en esta materia.

Entre otras acciones, realizamos de forma periódica:

- Reporte periódico al órgano de administración sobre las actividades del Comité de Ética y Cumplimiento (notificaciones recibidas, actividades realizadas, etc.).
- Curso de formación del Modelo de Prevención Penal, Código Ético y Política Anticorrupción.
- Formaciones específicas en relación con el Modelo de Prevención Penal y Política Anticorrupción
- Presentaciones en Directorio y Comité de Dirección de los avances llevados a cabo en relación con Modelo de Prevención Penal.

En todas las operaciones de riesgo, la compañía cuenta con un Procedimiento de Due Diligence de Contraparte que se aplica de forma sistemática, con el objetivo asegurar que se ejecuten los análisis y las evaluaciones del riesgo reputacional y de corrupción de una forma eficiente y homogénea cuando intervengan terceros en las relaciones de negocio de las compañías que forman el Grupo.

Política Global de Derechos Humanos

El compromiso de la compañía con el respeto y la protección de los derechos humanos se establece en la Política Global de Derechos Humanos, aprobada por primera vez en 2011. La política está alineada y acepta los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos. Fue actualizada y aprobada por el Consejo de Administración del Grupo en 2019 por última vez, y detalla el compromiso adquirido por el Grupo Naturgy tanto en la Política de Responsabilidad Corporativa como en el Código Ético.

La definición de los diez compromisos establecidos en la política se realizó a partir de un análisis de riesgos en materia de derechos humanos, en el cual se identificaron 33 riesgos. Esta evaluación se realizó para todos los países donde la compañía realiza algún tipo de actividad, y con los responsables de cada negocio o país se validó el grado de exposición a ese riesgo y los mecanismos internos disponibles para su gestión. A partir de los riesgos identificados, se definieron los compromisos que el Grupo debía establecer para asegurar una adecuada gestión que minimizase la materialización de los mismos.

Estos compromisos contemplan a los grupos de interés que puedan verse afectados por las actividades de la empresa y, en especial, a empleados que trabajan para Naturgy a través de terceros, comunidades circundantes a sus proyectos, infancia y en general a los colectivos en situación de vulnerabilidad.

Con el objetivo de monitorizar estos riesgos, la compañía realiza evaluaciones periódicas de los riesgos identificados. Para realizar esta evaluación, se solicita a los responsables de cada negocio o país que evalúe cada uno de los riesgos identificados, en función del nivel de riesgo percibido y del grado de gestión de cada asunto por parte de la compañía.

• Principios de la Política de Derechos Humanos y riesgos detectados

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

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

Compromiso 2. Erradicación del trabajo infantil

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

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

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

Compromiso 4. Proteger la salud de los empleados

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

Compromiso 5. Asegurar un empleo y salario adecuados

Riesgo 12. Salario digno	Que los empleados no reciban un salario digno.
Riesgo 13. Horas de trabajo	Que se puedan violar los límites del número de horas trabajadas por semana y el derecho de los empleados al descanso.
Riesgo 14. Descanso	En aquellos lugares en los que el marco institucional no establece condiciones de remuneración o el derecho de las personas a tomar descansos, que la empresa no haya establecido medidas al respecto.
Riesgo 15. Conciliación entre la vida personal y profesional	Que la empresa no facilite las condiciones que permitan a las personas mantener un equilibrio adecuado entre su vida personal y profesional.
Riesgo 16. Privacidad	Que la empresa no respete el derecho de sus empleados a la privacidad.

Compromiso 6. Compromiso con las personas vinculadas a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras

Riesgo 17. Proveedores, contratistas y empresas colaboradoras	Que la empresa trabaje con proveedores, contratistas y empresas colaboradoras cuyas prácticas no respeten los derechos humanos.
---	---

Compromiso 7: Respetar a las comunidades indígenas y los modos de vida tradicionales

Riesgo 18. Derechos de las comunidades indígenas	Que la empresa viole los derechos humanos y las libertades fundamentales de las comunidades indígenas que habitan en las zonas donde opera.
--	---

Riesgo 19. Territorios indígenas	Que la empresa no reconozca el derecho de las comunidades indígenas a mantener sus costumbres y prácticas sociales, así como la propiedad de los territorios que les han sido otorgados legalmente, de acuerdo con las disposiciones del Convenio 169 de la OIT.
----------------------------------	--

Riesgo 20. Adquisición de terrenos	Durante la adquisición de terrenos y otras transacciones o acuerdos comerciales con las comunidades, que la empresa no les informe adecuadamente por adelantado ni les compense de acuerdo con la legislación y las prácticas locales ni, en cualquier caso, de manera objetiva y justa.
------------------------------------	--

Riesgo 21. Evaluación del impacto	Que la empresa no disponga de los mecanismos necesarios para evaluar el posible impacto y riesgo para los derechos de las comunidades en sus proyectos.
-----------------------------------	---

Riesgo 22. Impacto ambiental	Que las actividades del Grupo generen un impacto negativo injustificado en el medio ambiente.
------------------------------	---

Compromiso 8. Proteger a las instalaciones y a las personas desde el respeto a los derechos humanos

Riesgo 23. Antecedentes del personal de seguridad	Que el personal encargado de la seguridad de las instalaciones y operaciones del Grupo haya estado implicado en casos de abusos de los derechos humanos.
---	--

Riesgo 24. Malas prácticas del personal de seguridad	Que el personal encargado de la seguridad de las instalaciones y operaciones del Grupo esté involucrado en casos de injusticias y de trato inhumano o degradante a las personas.
--	--

Riesgo 25. Uso desproporcionado de la fuerza	Que el personal encargado de la seguridad de las instalaciones y operaciones haga un uso desproporcionado o injustificado de la fuerza.
--	---

Riesgo 26. Uso indebido de los activos de la empresa	Que los recursos y activos de la empresa se utilicen para violar los derechos humanos como consecuencia de las prácticas del personal de seguridad.
--	---

Riesgo 27. Participación en el abuso	Que la empresa esté implicada en el abuso de los derechos humanos cometido por fuerzas de seguridad gubernamentales.
--------------------------------------	--

Compromiso 9. Apoyar y promover el respeto los derechos humanos en todas las comunidades

Riesgo 28. Compromiso público	Que el compromiso de la empresa con los derechos humanos no se conozca públicamente.
-------------------------------	--

Riesgo 29. Libertad de opinión y de expresión	Que la empresa no respete ni promueve el derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y religiosa, ni la libertad de opinión y de expresión dentro de su campo de actividad.
---	---

Riesgo 30. Derechos sociales de la comunidad	Que la empresa no emprenda acciones ni fomente planes y/o actividades en beneficio de los derechos sociales, como parte de los derechos humanos, en la comunidad en la que opera.
--	---

Riesgo 31. Análisis de la inversión	Que la empresa no disponga de los mecanismos necesarios para evaluar las posibles repercusiones y riesgos de los proyectos de inversión sobre los derechos humanos.
-------------------------------------	---

Riesgo 32. Análisis de los socios	Que en los procesos de diligencia debida previos a la ejecución de los acuerdos de colaboración con terceros no se analicen las políticas ni las prácticas de los socios en materia de derechos humanos.
-----------------------------------	--

Compromiso 10. Contribuir a combatir la corrupción y proteger la privacidad

Riesgo 33. Corrupción	Que las actividades de la empresa incentiven o fomenten la corrupción público-privada.
-----------------------	--

La Política de Derechos Humanos es la respuesta de la compañía a las crecientes exigencias del entorno y adquiere todo su sentido en aquellas ubicaciones en las que la legislación local no ofrece un nivel adecuado de protección de los derechos humanos. En estos casos, nos comprometemos a garantizar una protección equivalente a la del resto de áreas en las que desarrollamos nuestra actividad.

Su conocimiento y cumplimiento se refuerza mediante el plan de comunicación y formación, que incluye un curso online de obligado seguimiento para todos los empleados; seminarios basados en la explicación de los principios y conflictos que puedan aparecer; y sesiones informativas acerca de la política y su implicación en el negocio. Hasta finales de 2021, 6.948 personas de todo el Grupo habían realizado el curso online de derechos humanos.

Nos comprometemos a asegurar la implantación efectiva de esta política. En este sentido, analizamos periódicamente los asuntos de derechos humanos que resultan aplicables para nuestra actividad e implantamos mecanismos que nos permitan valorar el riesgo de incumplimiento de los mismos en los entornos donde operamos.

Implantamos medidas específicas para la gestión de los potenciales impactos y riesgos sobre los derechos humanos de los proyectos y las inversiones y nos aseguramos que se destinan los recursos adecuados para la implantación de las medidas correctoras identificadas.

Adicionalmente, como parte del proceso habitual de evaluación de proveedores, la compañía incluye las cuestiones relativas a las prácticas de derechos humanos, entre los aspectos a evaluar y como causa de exclusión en caso de respuesta no satisfactoria por parte del proveedor. Asimismo, a través de la aceptación del Código Ético del Proveedor, estos se comprometen a observar y asegurar en todo momento el cumplimiento de los derechos humanos, en especial los relacionados con la eliminación de toda forma o modalidad de trabajo forzoso u obligatorio; el trabajo infantil; el respeto a las comunidades indígenas y los modos de vida tradicionales y el respeto a las personas en general.

De esta forma, a partir de los compromisos expresados en la Política de Derechos Humanos, establecemos mecanismos de prevención respecto a los terceros con los que establecemos relaciones comerciales que ofrezcan garantías en relación con la extensión de los principios propios a la cadena de suministro. Para garantizar el respeto de los derechos humanos en el ámbito de la protección de las instalaciones y a las personas, se adoptan las mejores prácticas vigentes, como los principios básicos de las Naciones Unidas sobre el empleo de la fuerza y de armas de fuego para el personal perteneciente a empresas de vigilancia y seguridad que contratamos.

Los incumplimientos de respeto a los derechos humanos se analizan de acuerdo con los procedimientos internos, la normativa legal y los convenios vigentes, pudiendo dar lugar a las medidas disciplinarias o laborales que la normativa interna y la legislación determinen.

Los empleados de todo el Grupo Naturgy tienen la obligación de poner en conocimiento de la compañía, de manera confidencial y a salvo de represalias, cualquier incumplimiento de los compromisos recogidos en esta política que pudieran observar. También pueden reportar al respecto aquellas personas que, sin ser empleados de la compañía, observen potenciales malas prácticas en este ámbito.

9.4 Desafíos 2022

- Trabajar en acciones para la difusión del Código Ético.
- Aprobar la Política de Derechos Digitales.
- Lanzar cursos virtuales del Código Ético, Conflictos de Interés y Formación frente al acoso en el marco de nuestra Universidad Extendida.

10

Acerca de este Informe

- | 105 10.1 Análisis de Materialidad
- | 105 10.2 Influencia e impacto en los grupos de interés
- | 107 10.3 Índice de contenidos GRI

10.1 Análisis de Materialidad

La elaboración del presente Informe de Sostenibilidad de Gasnor se ha basado en los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI Standards). Como punto de partida para definir los Estándares GRI materiales a reportar se ha tomado un análisis de tendencias de sustentabilidad en la industria y desarrollado un ejercicio de priorización. Este ejercicio se realizó internamente por los referentes de la compañía considerando el contexto local de Gasnor y los temas clave para el desarrollo de un negocio sostenible y el bienestar los grupos de interés.

10.2 Influencia e impacto en los grupos de interés

A continuación se presenta el listado de los Estándares GRI utilizados para dar respuesta a nuestros temas materiales. Adicionalmente, vinculamos el tema material al grupo de interés que se ve impactado por la temática.

Temas materiales	Estándares GRI	Grupo de interés
Categoría: Medio Ambiente		
Economía circular	GRI 301: Materiales GRI 302: Energía GRI 303: Agua y efluentes GRI 306: Efluentes y residuos	Sociedad
Eficiencia energética	GRI 302: Energía	Sociedad
Educación ambiental	GRI 404: Formación y enseñanza	Sociedad
Emisiones y cambio climático	GRI 305: Emisiones	Sociedad
Gestión de residuos	GRI 306: Residuos 2020	Sociedad
Biodiversidad	GRI 304: Biodiversidad 2016	Sociedad
Agua y efluentes	GRI 303: Agua y efluentes 2018	Sociedad
Categoría: Social		
Cuidado y bienestar de los trabajadores	GRI 401: Empleo GRI 402: Relaciones trabajador - empresa	Empleados
Seguridad laboral	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Empleados
Acceso a la energía	GRI 413: Comunidades locales	Sociedad
Atención y satisfacción del cliente	GRI 417: Marketing y etiquetado	Clientes

Formación y desarrollo profesional	GRI 404: Formación y enseñanza	Empleados
Atracción y retención de talento	GRI 404: Formación y enseñanza GRI 202: Presencia en el mercado GRI 401: Empleo	Empleados Sociedad
Gestión de conflictos	<i>Tema material propio</i>	Clientes Sociedad Empleados
Contribución y desarrollo de la comunidad	GRI 413: Comunidades locales	Sociedad
Respeto por los derechos humanos	GRI 406: No discriminación GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio GRI 410: Prácticas de seguridad GRI 412: Evaluación de derechos humanos	Sociedad
Derechos de poblaciones indígenas	GRI 413: Comunidades locales	Sociedad
Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 406: No discriminación	Empleados
Categoría: Economía y gobernanza		
Integridad, cumplimiento y transparencia en los negocios	GRI 205: Anticorrupción GRI 206: Competencia desleal GRI 307: Cumplimiento ambiental GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	Clientes Empleados
Desempeño económico	GRI 203: Impactos económicos indirectos GRI 201: Desempeño económico	Grupos financieros / Bancos
Innovación tecnológica y digital	<i>Tema material propio</i>	Sociedad
Seguridad de las instalaciones y operaciones	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	Clientes Empleados
Cadena de suministro responsable y sostenible	GRI 204: Prácticas de adquisición GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores GRI 414: Evaluación social de proveedores	Proveedores
Rendición de cuentas en temas sociales, ambientales y de gobernanza	Contenidos generales (Prácticas para la elaboración de Informes)	Sociedad
Ciberseguridad y seguridad de la información	GRI 418: Privacidad del cliente	Clientes
Buen gobierno corporativo	GRI 205: Anticorrupción	Sociedad
Derechos sobre la tierra y los recursos	GRI 413: Comunidades locales	Sociedad

10.3 Índice de contenidos GRI

A partir de la información publicada en este Informe elaboramos el siguiente índice de Contenidos utilizando los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI).

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión
GRI 101: Fundamentos 2016			
Contenidos generales			
	Perfil de la organización		
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	4-5	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	6-13, Nota 1	
	102-3 Ubicación de la sede.	6-13	
	102-4 Ubicación de las operaciones	6-13	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Nota 2	
	102-6 Mercados servidos	6-13, 26-29	
	102-7 Tamaño de la organización	6-13, 26-27, 35-37	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	53-55, Nota 3	
	102-9 Cadena de suministro	75-79	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nota 4 y 5	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	16-17, 43	
	102-12 Iniciativas externas	4-5, 124	
	102-13 Afiliación a asociaciones	20-21, 86	
	Estrategia		
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-5	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	16-17, 20-21, 25, 35, 43, 51, 63, 75, 81, 89	
	Ética e integridad		
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	15-17, 25, 35, 43, 51, 63, 75, 81, 89	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	97-102	

Gobernanza	
102-18 Estructura de gobernanza	90-93, Nota 6
102-19 Delegación de autoridad	90-93
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	90-93
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	90-93
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	90-93
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nota 7
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	90-93
102-25 Conflictos de intereses	87
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	90-93
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	90-93
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	90-93
102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	43, 90-93
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	43, 90-93
102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	90-93
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Nota 8
102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	90-93
102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	90-93
102-35 Políticas de remuneración	90-93
102-36 Proceso para determinar la remuneración	90-93
102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Nota 9

102-38 Ratio de compensación total anual 56-57

Participación de los grupos de interés

102-40 Lista de grupos de interés 20-21

102-41 Acuerdos de negociación colectiva 56-57

102-42 Identificación y selección de grupos de interés 20-21

102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés 16-17, 20-22, 30, 38, 58-60, 68, 77, 105

102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados 30, 59-60, 105

Prácticas para la elaboración de informes

102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados Nota 10

102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema 105-106

102-47 Lista de los temas materiales 105-106

102-48 Reexpresión de la información Nota 11

102-49 Cambios en la elaboración de informes 105

102-50 Periodo objeto del informe 124

102-51 Fecha del último informe Nota 11

102-52 Ciclo de elaboración de informes Nota 12

102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe 124

102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI 124

102-55 Índice de Contenidos GRI 107-122

102-56 Verificación externa Nota 13

Temas Materiales

Desempeño Económico

GRI 103: 103-1 Explicación del tema material y su cobertura 105-106

Enfoque de Gestión de Gestión 2016 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 4-13, 35-37

103-3 Evaluación del enfoque de gestión 35-37

GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	35-37
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	44-45
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	56-57
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 14
Impactos económicos indirectos		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 25, 31-32, 81-85
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32, 81-85
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	31-32, 83-86
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	31-32, 83-86
Prácticas de adquisición		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 75-76
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	77-79
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	76
Anti-corrupción		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 77-79, 89, 94-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	77-79, 94-102
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	94-96
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anti-corrupción	94-102
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	96

Materiales		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 43, 46-47
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	43, 46-47
GRI 301: Materiales 2016	301-2 Insumos reciclados	46-47
Energía		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 43-45
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	43-45
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	44, Nota 15
	302-3 Intensidad energética	45
Biodiversidad		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 43, 48-49
GRI 304: Biodiversidad 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	43, 48-49
	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad	48-49
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	48-49
Agua y efluentes		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 43, 46
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	43, 46

GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	46	
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	46	
	303-3 Extracción de agua	46, Nota 16	
Emisiones			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 43-45	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	43-45	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)		Nota 17
Residuos			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 43, 46-47	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	43, 46-47	
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	46-47	
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	46-47	
	306-3 Residuos generados	47, Nota 18	Nota 19
Cumplimiento ambiental			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 43, 96	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	43, 96	
	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	96, Nota 20	
Evaluación ambiental de proveedores			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 75-79	

103-3 Evaluación del enfoque de gestión 77-79

GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales Nota 21

Empleo

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016
 103-1 Explicación del tema material y su cobertura 105-106
 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 16-17, 51-55, 58-60
 103-3 Evaluación del enfoque de gestión 51-55, 58-60

GRI 401: Empleo 2016
 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal 52-55
 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales 58-60, Nota 22
 401-3 Permiso parental 58

Relaciones trabajador – empresa

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016
 103-1 Explicación del tema material y su cobertura 105-106
 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 16-17, 51-58
 103-3 Evaluación del enfoque de gestión 56-58

GRI 402: Relaciones trabajador - empresa 2016
 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales Nota 23

Salud y seguridad en el trabajo

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016
 103-1 Explicación del tema material y su cobertura 105-106
 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes 16-17, 63-68
 103-3 Evaluación del enfoque de gestión 64-65, 69-71

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018
 403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral 64-65
 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes 64-68
 403-3 Servicios de salud ocupacional 72
 403-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad laboral 64-65

403-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud laboral	68
403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	66-67, 72
403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	66-67
403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo	69-71
403-10 Enfermedades profesionales relacionadas con el trabajo	69-71

Formación y enseñanza

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 51, 59-60
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59-60
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	60
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	59-60

No discriminación

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 51, 56-58, 89, 97-102, Nota 24
GRI 406: No discriminación 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	97-102
	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	96

Libertad de asociación y negociación colectiva

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 51, 56-58, 75, 89, 97-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56-58, 97-102

GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Nota 25 y Nota 26
--	---	-------------------

Trabajo forzoso u obligatorio

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 51, 66-67, 75-76, 78-79, 89, 97-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	66-67, 75-76, 78-79, 97-102

GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	97-102, Nota 25, Nota 26 y Nota 27
---	--	------------------------------------

Prácticas en materia de seguridad

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema materia y su cobertura	105-106
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 66-67, 75-76, 78-79, 97-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	66-67, 78-79

GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Nota 28
---	--	---------

Evaluación de derechos humanos

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 97-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	97-102
	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	99-102, Nota 29

GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	99-102
--	---	--------

Comunidades locales		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 43, 75-79, 86
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	43, 75-79, 86
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	82-86
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	43, 86
Evaluación social de proveedores		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 75-79
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	77-79
GRI: Evaluación social de proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Nota 30
Salud y seguridad de los clientes		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 25-29, 81, 83-85
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28-30, 86
GRI: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	28-30, 81, 83-85
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de los categorías de productos y servicios	94-96, Nota 24
Marketing y etiquetado		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 89, 97
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	94-96

GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 31
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	94-96, Nota 23
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	94-96, Nota 23

Privacidad del cliente

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 33, 89, 94-97
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25, 94-97

GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	94-97, Nota 32
---	---	----------------

Cumplimiento socioeconómico

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 89, 94-97
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	94-97

GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	94-97, Nota 24
--	--	----------------

Innovación y tecnología digital

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105-106
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-19, 28-29, 31-32
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28-29, 31-32
	Usuarios adheridos a la factura digital	46

Notas al índice de contenidos

Nota 1: Gasnor S.A. no comercializa productos prohibidos, que están sujetos a cuestionamientos de grupos de interés o que sean de debate público.

Nota 2: Gasnor S.A. tiene por objeto la prestación del servicio público de distribución de gas natural por cuenta propia, o de terceros, o asociada a terceros en el país. Es una Sociedad Anónima en los términos de la Ley de Sociedades Comerciales N° 19.550.

Nota 3: Debido a que las operaciones de la empresa abarcan únicamente a las provincias de Tucumán, Salta, Santiago de Estero y Jujuy, no se considera relevante desglosar los indicadores por región o lugares significativos de las operaciones.

Nota 4: Durante el 2021 no hubo cambios significativos.

Nota 5: Durante 2021 no se observaron cambios significativos en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital de Gasnor S.A. Tampoco hubo cambios en la localización de proveedores, en la estructura de la cadena de valor o en la relación con los proveedores.

Nota 6: No hubo cambios en la estructura del Directorio. Se incorpora como nuevo Gerente General de la Sociedad el Sr. Gerardo Gómez.

Nota 7: El Sr. Alberto Gonzalez Santos es presidente del Directorio en Gasnor S.A., quien tiene un cargo ejecutivo dentro del Grupo Naturgy.

Nota 8: El Informe de Sostenibilidad es revisado y aprobado por parte del Directorio de Gasnor S.A.

Nota 9: No se solicita intervención de los grupos de interés en el proceso de determinación de la remuneración.

Nota 10: El presente Informe de Sostenibilidad 2021 como también la Memoria y el Balance de la compañía correspondientes al ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre de 2021 corresponden a Gasnor S.A. Todos los documentos listados están disponibles en www.gasnor.com.

Nota 11: No procede. El presente documento es el primer Informe de Sostenibilidad.

Nota 12: La frecuencia de realización de informe es anual.

Nota 13: El presente informe no cuenta con verificación externa.

Nota 14: No hubo asistencia financiera en 2021.

Nota 15: Los valores reportados fueron tomados de los registros contables según los correspondientes años. Sin embargo, dichos valores no se pueden tomar como absolutos, ya que actualmente no se cuenta con un registro y discriminación detallada de los ítems consumidos/facturados (KWh, m³ o lts según corresponda). Los procesos de registro de consumos no existen como tal, por lo que los valores fueron calculados/estimados según los valores abonados a los proveedores o según registros en operaciones. Cabe recordar que en dichos procesos el inicio de la cuarentena obligatoria en el 2020 redujo considerablemente los consumos normales respecto de otros años, donde la presencialidad en las oficinas, demanda de extensiones de redes se vió disminuida entre el 85% y 93% según las zonas. Por lo tanto, no son datos representativos a nivel general.

Nota 16: No extraemos agua proveniente de zonas con estrés hídrico. Los datos de consumos de agua, se estimaron de las facturas emitidas por los Entes de distribución pública, considerando que como todo servicio de consumo energético, se toma con lectura bimestral a periodo vencido (n-2), teniendo en cuenta para los cálculos, que para las distintas oficinas comerciales, se tienen distintos periodos de lectura, por lo que en algunas en el periodo de marzo, recién entraban los consumos del año en análisis, mientras que en otras oficinas o localidades, el consumo del año en curso se facturaba en febrero junto con parte del consumo de diciembre del año anterior. Por tal se tomó a modo de contemplar esas diferencias los consumos facturados a partir de febrero.

Además, se debe aclarar que el consumo del agua, viene en algunos casos en la misma factura que la luz, y en el sistema no se reflejan o discriminan los volúmenes o unidades correspondientes a cada consumo por periodo, siendo esto, una práctica que de ahora en adelante se debe contemplar para poder tener valores más certeros con respecto a los consumos realizados, y por ende a nuestra incidencia como consumidores en la emisión de GEI o huella de carbono, por la relación en el empleo indirecto por producir dicho recurso.

Con respecto a los volúmenes de agua empleados en pruebas hidráulicas, no se tiene un registro del volumen consumido, pero se podría determinar para futuras intervenciones con las contratistas, según el volumen del tanque contratado, o según el flujo de agua, en la cañería por inspeccionar (volumen de la cañería por el tiempo de empleo del agua).

Nota 17: Información no disponible. No se cuenta con registros de las emisiones producidas, y la estimación en base al consumo de combustible por los móviles, tampoco es fiable ya que no se registra de la misma manera en todas las sucursales. Empezaremos a trabajar sobre un plan de acción para que a partir de 2023 podamos unificar el registro de datos y poder tener la información correspondiente.

Nota 18: En 2021, generamos 12 toneladas de pilas, baterías y acumuladores.

• **Peso total de residuos no peligrosos gestionados (en toneladas métricas)**

Nombre del residuo	Volumen generado (toneladas)		Método de tratamiento/ disposición	Explicación de la elección del método de eliminación	¿El residuo es transportado, importado o exportado?	Composición de los residuos
	2021	2020				
Chatarra	35,61	(*)	Los retazos de cañería sobrante de obras propias, propias se emplean como delimitantes en zona de trabajo. Los medidores desechados, se empezaron a derivar a una fundación que separa sus partes y clasifica. El proceso de separación y clasificación de partes de los medidores desechados, se inicio recientemente, por lo que no se tienen datos.	El proceso de separación y clasificación de partes de los medidores desechados, se inicio recientemente, por lo que no se tienen datos.	El proceso de separación y clasificación de partes de los medidores desechados, se inicio recientemente, por lo que no se tienen datos. Por ahora, el metal separado, solo sólo se gestiona en diferentes provincias del país.	Por ahora, el metal separado, solo sólo se gestiona en diferentes provincias del país. Cañerías recubiertas en PVC, metal de fundición, partes eléctricas y mecánicas.
Residuos asimilables a urbanos	0,77	0,82	Restos de alimentos e higiene personal desechados en recipientes cercanos. Recolección a cargo del servicio local de residuos sólidos urbanos.	Recolección a cargo del servicio local de residuos sólidos urbanos.	Recolección a cargo del servicio local de residuos sólidos urbanos. Gestión de recolección pública por localidad.	Gestión de recolección pública por localidad. Orgánicos y descartables.
Centros de trabajo						
Neumáticos	0,16	(*)	Los neumáticos en desuso (que no quedan en la gomería o concesionaria), se ubican en las playas de estacionamiento como barrera antichoque.	Los servicios y cambios de neumático se realizan en talleres externos, por lo que no se dispone de todos los neumáticos cambiados.	Importados en su mayoría.	Inorgánico reciclable con proceso especial.
Papel y cartón generado	10,95	11,76	Se acumula en cajas de resma vacías o cajas de archivo en desuso.	Se dejan cajas para recolectar las hojas desechables de las impresoras.	Acopio para entrega a fundaciones que realizan disposición final de los mismos.	Orgánico
Plásticos	12,60	11,74	Se generan desechos plásticos de un solo uso, en botellas de bebidas, bandejas descartables de viandas, y envoltorios de galletas/golosinas, queque, al ser un volumen tan bajo, son gestionados con la recolección de servicio local. Bidones de aceites o combustibles, se reutilizan.	En obras, los plásticos de mallas de seguridad, cintas de precaución y bidones de aceites o combustibles, son gestionadas y empleadas por las empresas contratistas.	Recolección a cargo del servicio local de residuos sólidos urbanos.	Inorgánico, plásticos tipo PET, PVC, LDPE, PP, PS.
Residuos asimilables a urbanos	38,34	41,16	Restos de alimentos e higiene personal desechados en recipientes distribuidos en cada puesto de trabajo, comedores y sanitarios.	Recolección a cargo del servicio local de residuos sólidos urbanos.	Gestión de recolección pública por localidad.	Orgánicos y descartables.

Nota 19: Información no disponible. No contamos con registros de volúmenes o cantidades generadas de residuos peligrosos. Durante la cuarentena el registro del uso de estos materiales disminuyó considerablemente. En septiembre 2022 iniciaremos un registro para poder reportar los datos en 2023.

Nota 20: Se refiere a la legislación y normativa relacionada con todos los tipos de cuestiones ambientales aplicables a la organización. Pueden ser ejemplos de cuestiones ambientales las emisiones, los efluentes y los residuos, así como el uso de materiales, energía, agua y biodiversidad. La legislación y normativa ambiental puede abarcar los acuerdos voluntarios vinculantes que se establecen con las autoridades regulatorias y que se desarrollan como sustitutos para la implementación de una normativa nueva. Los acuerdos voluntarios son aplicables si la organización se adhiere directamente al acuerdo o si los organismos públicos hacen que el acuerdo sea aplicable a las organizaciones en su territorio a través de legislaciones o normativas.

Nota 21: Información no disponible. No se realiza por el momento evaluaciones a proveedores en estos temas. Para 2022 planeamos implementar las evaluaciones a proveedores en temas ambientales y sociales.

Nota 22: No existen diferencias entre el personal según estos criterios.

Nota 23: Los periodos mínimos de preaviso son los contemplados por la LCT 20.744 (Título XII - De la Extinción del Contrato de Trabajo – Capítulo I - Del preaviso). Para los cambios por rotación, los periodos se determinan para cada caso individualmente en base a las necesidades y urgencias de las áreas involucradas, con el fin de que el traspaso de tareas sea de manera organizada. Los movimientos internos se acuerdan entre las partes no hay establecido ningún tiempo específico.

Nota 24: Se entiende por “incidentes” aquellos derivados de incumplimientos que hayan sido objeto de expedientes administrativos, cuya resolución hubiese quedado firme durante el año 2021. Se considera que la resolución dictada en un expediente administrativo ha quedado firme cuando a su respecto no caben recursos para revisarla, sea en la instancia administrativa o en la judicial. Se ha tomado como criterio del concepto “multas y/o sanciones significativas” las impuestas por resolución firme por montos superiores a \$100.000 (cien mil pesos argentinos). Con “caso” se hace referencia a una acción legal o queja registrada ante la organización informante o las autoridades competentes mediante un proceso formal o un caso de incumplimiento identificado por la organización mediante procedimientos establecidos. Se entiende por casos de incumplimiento a toda declaración escrita por un organismo oficial regulador o similar y dirigida a la organización, en la que se identifican violaciones de la privacidad de los clientes o quejas presentadas ante la organización y que esta haya reconocido como legítimas.

Nota 25: Todos los proveedores que brinden servicios cuyas actividades impliquen un nivel de riesgo alto y medio, en la evaluación inicial, deben realizar una declaración jurada auto declarativa donde el proveedor responde si promueve la libertad de asociación y negociación colectiva, donde responde si realiza prevención del trabajo forzado, infantil, en régimen de servidumbre o involuntario en prisión.

Nota 26: En 2021, no se infringió el derecho de los trabajadores a ejercer su libertad de asociación y negociación colectiva. Gasnor respeta y garantiza los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva. Respeto el Convenio Colectivo y acta en línea con los compromisos asumidos en la Política de Derechos Humanos de la compañía.

Nota 27: No se presentan casos de trabajo forzoso u obligatorio en las oficinas de Gasnor.

Nota 28: No se posee acuerdos con cláusulas sobre derechos humanos.

Nota 29: Durante el 2021 no se realizaron evaluaciones de DDHH en las oficinas.

Nota 30: Información no disponible. No se realiza por el momento evaluaciones a proveedores en estos temas. Empezaremos a trabajar sobre un plan de acción para que a partir de 2023 incorporar aspectos de sustentabilidad en las evaluaciones, capacitaciones y procesos de debida diligencia dentro de nuestra cadena de suministro.

Nota 31: Gasnor adhiere a la legislación vigente en lo que se refiere al tipo de información que se debe hacer pública sobre nuestros productos y servicios, siendo aplicables principalmente la ley de Lealtad Comercial (N° 22.802), la ley de Defensa del Consumidor (N° 24.240) y la ley de Protección de Datos Personales (N° 25.326), así como diversas disposiciones del ENARGAS. Esta Autoridad realiza auditorias anuales con el fin de controlar el cumplimiento que refieren las obligaciones legales y normativas al respecto, para Naturgy.

En referencia a la temática ambiental, existen procedimientos específicos asociados al Manual de Procedimientos Ambientales (MPA) que posee el Grupo Naturgy al que adhiere Gasnor, en los que se establece las características del etiquetado que deben poseer los residuos, a través del PE.04761 (Gestión de Residuos) y los contenedores de odorante fijos y móviles, a través del PE.04778 (Manejo y monitoreo de odorantes).

Gasnor en sus ámbitos de trabajo, da cumplimiento a la Resolución SRT 801/15 - Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación y Etiquetado de Productos Químicos (SGA), adoptando los mismos criterios de etiquetado y fichas de seguridad de los productos químicos que son establecidos a nivel mundial.

Nota 32: Se entiende por “reclamaciones fundamentadas” a la declaración escrita por un organismo oficial regulador o similar y dirigida a la organización, en la que se identifican violaciones de la privacidad de los clientes o quejas presentadas ante la organización y que esta haya reconocido como legítimas.

Lineamientos y alcance de este Informe



Esta publicación incluye el desempeño económico, social y

ambiental de Gasnor del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021. Debido a que es nuestro primer Informe de Sostenibilidad el documento incluye información de años anteriores para dar a conocer nuestro negocio, facilitar la comparabilidad y ofrecer al lector la evolución temporal de los datos expuestos.

Basamos la elaboración del Informe de Sostenibilidad en:

- Los Estándares GRI de la Iniciativa de Reporte Global. Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial.
- El estándar de relacionamiento y diálogo con los grupos de interés AA1000SES (AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard), siguiendo los principios propuestos de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta.
- Las recomendaciones de la Norma ISO26000 de Responsabilidad Social. En Gasnor hemos usado la Norma ISO26000 como guía para integrar la responsabilidad social en nuestros valores y prácticas.
- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y nuestra contribución a lograr sus metas, a través del relacionamiento con los Estándares GRI definido por el documento “Linking the SDGs and the GRI Standards”, publicado por GRI.

Información Adicional

Este Informe de Sostenibilidad 2021, junto con información acerca de nuestros proyectos de responsabilidad social y corporativa, están disponibles en nuestro sitio web: www.gasnor.com.

Canal de comunicación para consultas o sugerencias sobre el presente informe: institucionales@gasnor.com

Edición:
Subgerencia de Comunicaciones y RRII

Facilitadores externos:
Sustenia - www.sustenia.com.ar

Diseño y publicación: Gasnor