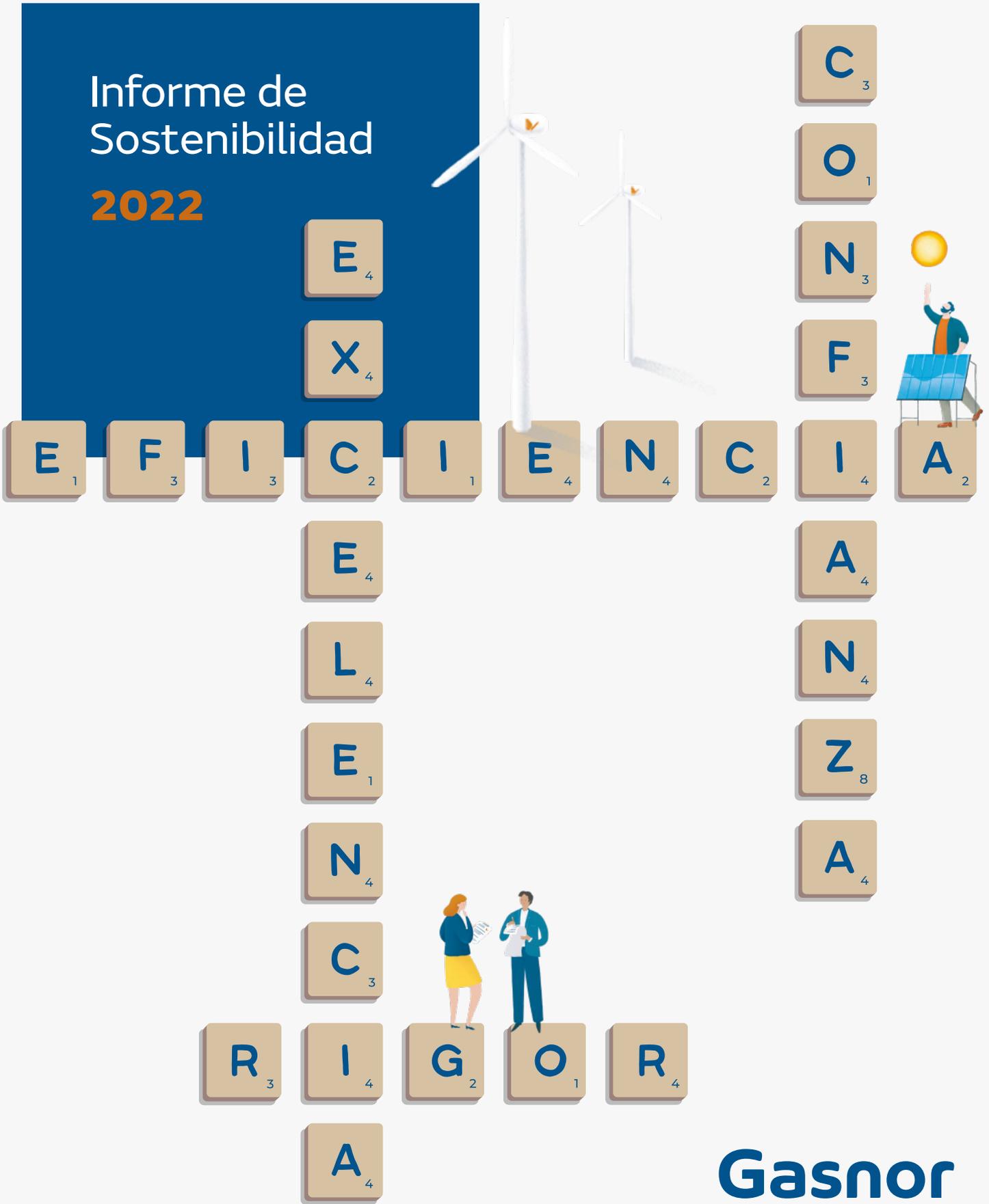


Informe de Sostenibilidad

2022



Gasnor

Una empresa
del Grupo Naturgy

Transforming Together

Gasnor

Una empresa
del Grupo Naturgy

Transforming Together

Repensar el futuro de la energía
es garantizar energía para el futuro.

En Gasnor sabemos que, afrontar los retos que hoy se presentan, significa abordar cuestiones **esenciales** como el cambio climático, la transición energética, la sostenibilidad y la transformación de la experiencia del cliente con una actitud abierta e innovadora, **identificando oportunidades**, nuevos modelos de negocio y desarrollando soluciones que contribuyan al desarrollo y bienestar de la sociedad.





Mensaje de
Directivos de
Gasnor

04



Acerca de
Gasnor

06

uno

Compromiso con
la sostenibilidad

12

dos

Excelencia
en el servicio

24

tres

Compromiso con
los resultados

136

cuatro

Gestión
responsable del
medio ambiente

146

cinco

Interés por
las personas

160

seis

Seguridad y salud

174

siete

Cadena de
suministro
responsable

192

ocho

Compromiso
social

1100

nueve

Integridad y
transparencia

1114

diez

Acerca de
este informe

1132

Carta del Gerente General

Estimados lectores,

Con mucho entusiasmo les presento, en mi primer año como Gerente General de Gasnor S.A., el Informe de Sostenibilidad 2022 de la compañía, en donde presentamos los avances y esfuerzos realizados por integrar criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) en la gestión diaria de nuestro negocio. Para la elaboración de este documento, migramos a los Estándares GRI 2021 y utilizamos por primera vez el estándar sectorial de GRI para el sector Petróleo y Gas.

Vivimos en tiempos extraordinarios, marcados por la necesidad de acelerar las transiciones hacia un mundo más sostenible. A través de las páginas de este reporte, damos a conocer las estrategias e iniciativas llevadas a cabo para contribuir a la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. En esta última era para conseguir estas metas, redoblamos nuestros esfuerzos por integrar aspectos ambientales, sociales y de gobernanza en las operaciones para crear valor compartido con toda la sociedad.

Nuestra consolidación financiera en 2022 estuvo acompañada de una renegociación tarifaria, 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 7.353 millones de pesos en 2021 a 10.295 millones de pesos en 2022. Adicionalmente, aumentamos nuestra participación en el total de ventas del mercado residencial y comercial de 17% en 2021 a 21% en 2022 y alcanzamos a 575 mil clientes en las cuatro provincias en las que proveemos el servicio.

El cliente continuó siendo la prioridad en nuestro trabajo; nos esforzamos por brindarles un servicio flexible y eficiente, adaptado a sus necesidades y expectativas. Los avances en la digitalización estuvieron centrados en las personas. Trabajamos para mejorar nuestras plataformas digitales y canales remotos, y así lograr un servicio ágil y potente. Este año logramos que el 61% de nuestros clientes estén adheridos a la factura digital y avanzamos en nuestro proceso de transformación y reconversión tecnológica. Además, facilitamos los subsidios a los usuarios que lo necesitan con precios y planes económicos especiales, y fomentamos el desarrollo de sectores vulnerables para que ellos también puedan obtener un servicio seguro y de calidad.

La salud y seguridad de nuestros colaboradores y de todas las personas que trabajan en nuestra compañía es también nuestra máxima prioridad. Por ello, dirigimos nuestros esfuerzos para garantizar un ámbito de trabajo seguro y saludable que fomente el bienestar integral de todos nuestros colaboradores. Este año, logramos completar las capacitaciones previstas en el segundo año de implementación de nuestro Programa Compromiso con la Seguridad y la Salud.

De cara al futuro continuaremos ideando y desarrollando acciones para aumentar nuestro impacto positivo en las personas, el planeta y la economía. Aprovecho la ocasión para agradecerle a los responsables de consolidar y sistematizar la información ASG que presentamos en este Informe e invito a todos los que formamos parte de Gasnor en continuar esforzándonos por hacer de Gasnor una empresa más comprometida y sostenible.

Los invito a leer las páginas de este Informe para así conocer en profundidad nuestra actividad y desempeño, y continuar trabajando juntos por un futuro más sostenible.

Muchas gracias,



Ariel Sánchez
Gerente General

Carta de la subgerenta de comunicación y relaciones institucionales

Estimados lectores,

Les presento nuestro segundo Informe de Sostenibilidad en donde comunicamos el desempeño de Gasnor en materia ambiental, social y de gobernanza. Siguiendo el camino que comenzamos de sistematización y difusión de nuestra contribución a la creación de valor económico, social y ambiental para la sociedad, durante este período profundizamos la sistematización de información para lograr indicadores robustos y comparables. La aplicación de los Estándares GRI 2021 y el estándar sectorial de GRI para el sector de Petróleo y Gas contribuye también a este logro.

Guiados por los compromisos asumidos a nivel global y el contexto local en el que operamos, este año avanzamos en el desarrollo de un plan local de sostenibilidad local. Este plan incluye una hoja de ruta de iniciativas y proyectos a desarrollar para cada eje de la Política de RC. Los resultados fueron revisados y aprobados por la alta dirección de la compañía, y se definió un horizonte temporal de implementación de cada uno.

A lo largo de este Informe, mostramos los avances realizados para contribuir al desarrollo económico y social de las regiones y comunidades en donde realizamos nuestras actividades. En 2022, nos enfocamos en proyectos que atendieran alguna necesidad de la comunidad y que se destacaran en la preservación de los ecosistemas, las energías alternativas, la eficiencia energética, la emisión de GEI, el reciclaje y la forestación. Asimismo, procuramos, en la medida de lo posible, idear proyectos que incluyan perspectiva de género.

En 2022, se destacó el proyecto de cocinas de biomasa en comedores comunitarios de zonas rurales de Salta y Jujuy, desarrollado con la Fundación Solar Inti. Gracias a este proyecto, premiado por EIKON, 10 comedores fueron beneficiados y grandes resultados fueron obtenidos respecto al ahorro de leña, condiciones de salubridad de las cocineras, tiempos de cocción, impacto en la deforestación y en las emisiones de gases y humos, e impacto socioeconómico en los beneficiarios.

Volvimos a desarrollar el programa Energía del Sabor en asociación con el Banco de Alimentos de Tucumán. Esta iniciativa propone una formación en gastronomía a personas con vulnerabilidad socioeconómica para su inserción en el mercado laboral y para referentes de

comedores sociales. 30 personas se beneficiaron de manera directa y 3240 de manera indirecta, a través de 18 clases dictadas y 54 horas de formación.

Creemos que educar a las personas en temáticas vinculadas a lo ambiental es un primer paso para poder adaptarnos y mitigar los efectos del cambio climático. En este marco, redoblamos nuestros esfuerzos para implementar campañas de concientización sobre el uso responsable de recursos y la prevención de riesgos por inhalación de monóxido de carbono a través de las redes sociales. Realizamos talleres sobre energías renovables y reciclaje en escuelas primarias de la provincia de Salta en el marco del programa Cuidemos Nuestros Recursos. Asimismo, implementamos el programa Conscientes junto a Fundación del Tucumán y varias compañías privadas con el objetivo de realizar tres jornadas de sensibilización y acción sobre el medioambiente. Como resultado, 1.250 personas participaron en acciones de concientización y acción por el medioambiente.

Los invito a seguir profundizando sobre nuestro aporte a la comunidad y nuestro compromiso en materia de sostenibilidad a través de este Informe.

Muchas gracias.



Verónica Argañaraz
Subgerenta de Comunicación y Relaciones Institucionales

Quienes somos

Desde el año 1992, a través de una licencia otorgada por un plazo de 35 años -prorrogable por 10 más- brindamos el servicio público de distribución de gas natural por redes en las provincias de Santiago del Estero, Tucumán, Salta, y Jujuy.

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.

Contamos con más de 575.000 usuarios y operamos aproximadamente 12 mil km de redes y gasoductos.

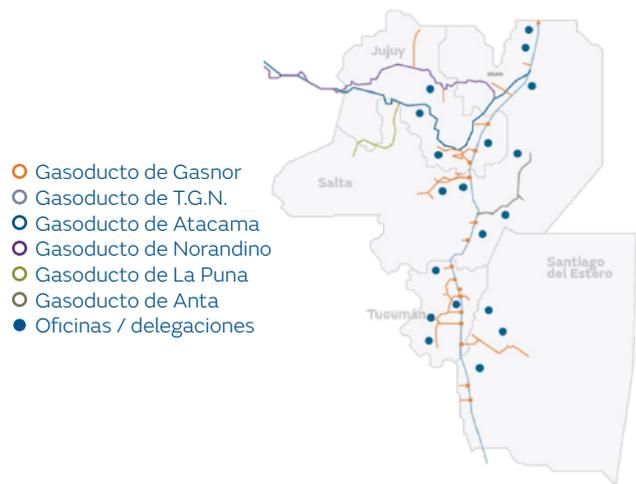
A través de nuestro negocio, contribuimos al desarrollo integral de una de las regiones menos favorecidas del país en materia de industrialización e infraestructura. Trabajamos para cubrir las necesidades energéticas de los miembros de nuestras comunidades ofreciendo productos y servicios de calidad respetuosos con el ambiente. A su vez, brindamos oportunidades de desarrollo profesional y personal a nuestros empleados, y una rentabilidad creciente y sostenible a nuestros accionistas.

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 Av. Corrientes 800 de la ciudad Autónoma de Buenos Aires.

7% de participación del total de ventas del mercado residencial y comercial

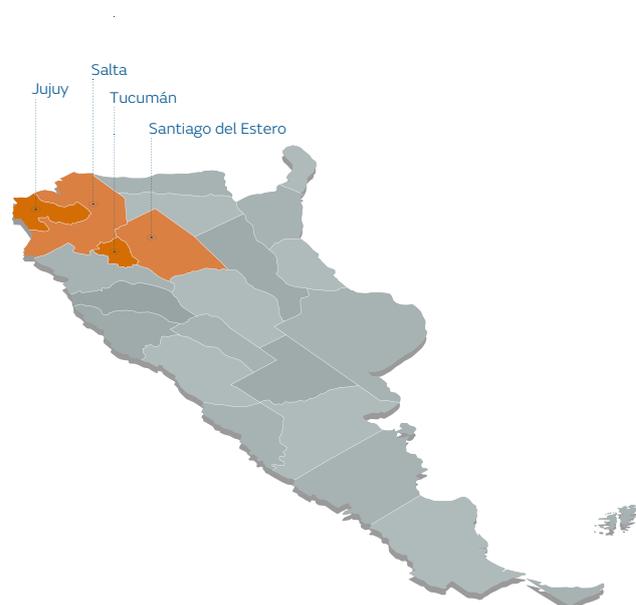
Ubicación geográfica de nuestras operaciones



Alcance del servicio

2022

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



Principales magnitudes de Gasnor en Argentina

	2022	2021
Empleados		
Cantidad de colaboradores	296	326
Sueldos, jornales y cargas sociales (en millones de pesos)	1.889	1.153
Clientes		
Clientes	574.907	568.572
Variación anual neta	0,23%	0,88%
Incremento neto acumulado desde el inicio de las operaciones	385.170	388.531
Explotación		
Ventas de gas (millones de m ³)	504	582
Servicio de transporte y/o distribución (millones de m ³)	1.661	782
Total ventas (millones de m ³)	2.165	1.364
Extensión total de la red (kilómetros)	12.461,48	12.065,7
Operaciones realizadas desde la toma de posesión:		
Nuevas cañerías (kilómetros)	139	147,2
Renovación de cañerías (kilómetros)	0,575	17,7
Capacidad promedio de transporte contratada en firme (millones de m ³ /día)	Sz SAL: 2,312 Sz TUC: 2,676	Sz SAL: 2,312 M m3/d Sz TUC: 2,676 M m3/d
Financiero		
Ingresos por ventas y servicios (millones de pesos)	10.295	7.353
Ganancia/Pérdida del ejercicio (millones de pesos)	409	128
Inversión en bienes de uso (millones de pesos)	488	196
Inversión en bienes de uso acumulada desde el inicio de las operaciones (millones de dólares)	193	190
Solvencia (patrimonio neto/pasivo total)	1,88	2,04
Total pasivo (millones de pesos)	-3.852	-1.712
Patrimonio neto (millones de pesos)	-7.242	-3.495
Monto total de impuestos a cargo de Gasnor (en millones de pesos) (1)		
Impuestos pagados en moneda local	811	646
Impuestos a cuenta y cargos de terceros (2)	916	1.043
Impuestos a cargo de Gasnor especificados por tipo:		
TSH (Tasa de Seguridad e Higiene)	77	63
Ingresos Brutos	110	92
Impuesto Ganancia Mínima Presunta / Impuesto a las ganancias	89	248

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

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

Grupo Naturgy

Propósito y estrategia

Transforming together, el propósito de Naturgy, fue formulado durante 2021 en un contexto económico y social distinto al de hoy si bien, casi dos años más tarde, mantiene su vigencia y parece más necesario que nunca.

En 2022, la compañía ha hecho frente a una amenaza a la paz mundial, sin precedentes en los últimos 50 años, que ha desatado una crisis en los mercados energéticos con severas consecuencias económicas todavía sin atisbos de finalizar. Aunque afecta de forma asimétrica a las distintas regiones, con Europa como continente más perjudicado, el aumento de la inflación como consecuencia de los precios de las materias primas, la ralentización económica y la subida de tipos de interés tiene una gran repercusión en familias y empresas.

Todo esto se une a la necesidad, cada vez más urgente, de avanzar en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, para poder cumplir con el Acuerdo de París y limitar lo máximo posible el calentamiento global, de tal forma que se minimicen los impactos sobre las personas y la naturaleza.

La transición energética se presenta por tanto como una herramienta clave para reducir la dependencia energética y de recursos, acelerar la lucha contra el cambio climático y, si se realiza de forma inclusiva y justa, procurar el progreso social y el bienestar de las personas.

El Grupo Naturgy considera que los principios que deben gobernar esa transición energética están reflejados en sus valores de compañía: innovar para un futuro mejor (Forward Vision), trabajar con excelencia (Excellence Driven) desde el lado más humano (People Oriented), y con el objetivo último de contribuir a una sociedad más sostenible (One Planet).

Para llevar a cabo este propósito y contribuir a la transformación social, la compañía tiene definido un Plan Estratégico 2021-2025 asentado sobre cinco pilares: la búsqueda de crecimiento orgánico, el foco en las actividades de renovables y redes, la mejora continua de procesos (incluidos especialmente los procesos de relación con clientes), la plena integración de criterios Ambientales Sociales y de Gobernanza (ASG) en la estrategia y la gestión, y la transformación cultural que haga posible todo lo anterior.

Transforming together

¿Quiénes somos?	Nuestro modelo de negocio	Naturgy Energy Group, S.A. y sus filiales constituye un grupo dedicado a la generación, distribución y comercialización de energía y servicios presente en más de 20 países, suministra gas y electricidad a 16 millones de clientes y tiene una potencia instalada de 16,2 GW y un mix diversificado de generación de electricidad.
¿Cómo somos?	Nuestros valores	Forward Vision: innovando para un futuro mejor. People Oriented: transformando desde el lado más humano. Excellence Driven: trabajando con excelencia. One Planet: por una sociedad más sostenible.
¿Qué queremos conseguir?	Nuestro propósito	Transforming together: la transformación del mundo a través de la energía, abordando el reto de la transición energética y las demandas de la sociedad y los clientes. Naturgy quiere hacerlo junto a sus empleados, clientes, accionistas y colaboradores.
¿Cómo lo vamos a conseguir?	Nuestra estrategia	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.

Modelo de negocio

El Grupo Naturgy trabaja desde hace más de 175 años en el sector de la energía gracias a un modelo de negocio que ha sabido adoptar los cambios sociales, tecnológicos y económicos acontecidos en el mundo. Su éxito ante los retos y las oportunidades del entorno es consecuencia de una gestión empresarial resiliente a los distintos contextos de la historia y a una cultura transformadora que impulsa el día a día de las personas.

La compañía es consciente del reto global que plantea la lucha contra el cambio climático y por ello, ha transformado y reorientado su negocio hacia la transición energética a través de una estrategia basada en la innovación y un modelo de negocio sostenible que contribuye a los retos sociales y ambientales que enfrenta la humanidad.

Estructura organizativa y negocios en los que opera

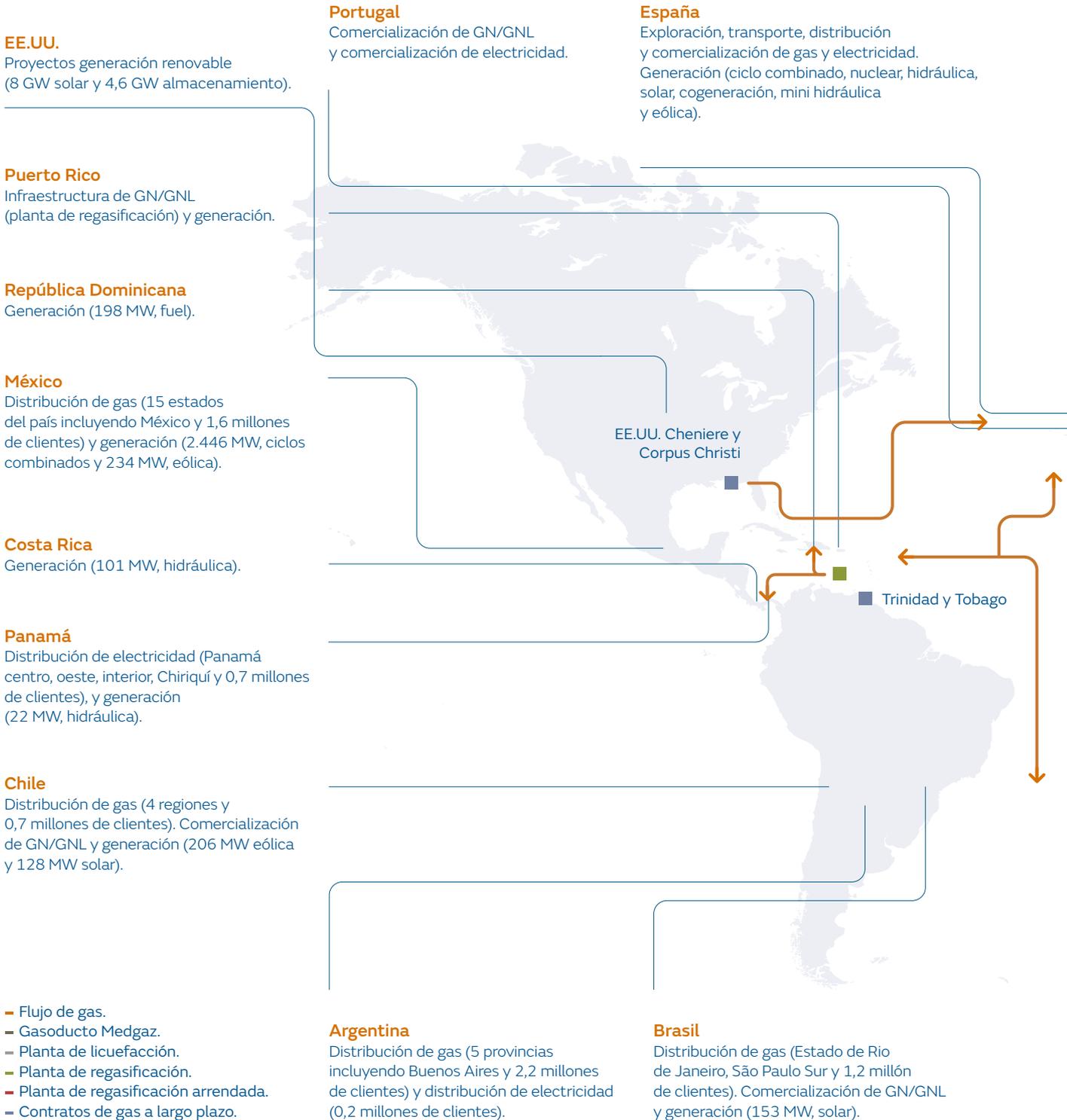
Naturgy Energy Group, S.A. se constituyó en 1843 y tiene su domicilio social en Avenida de América, número 38, de Madrid.

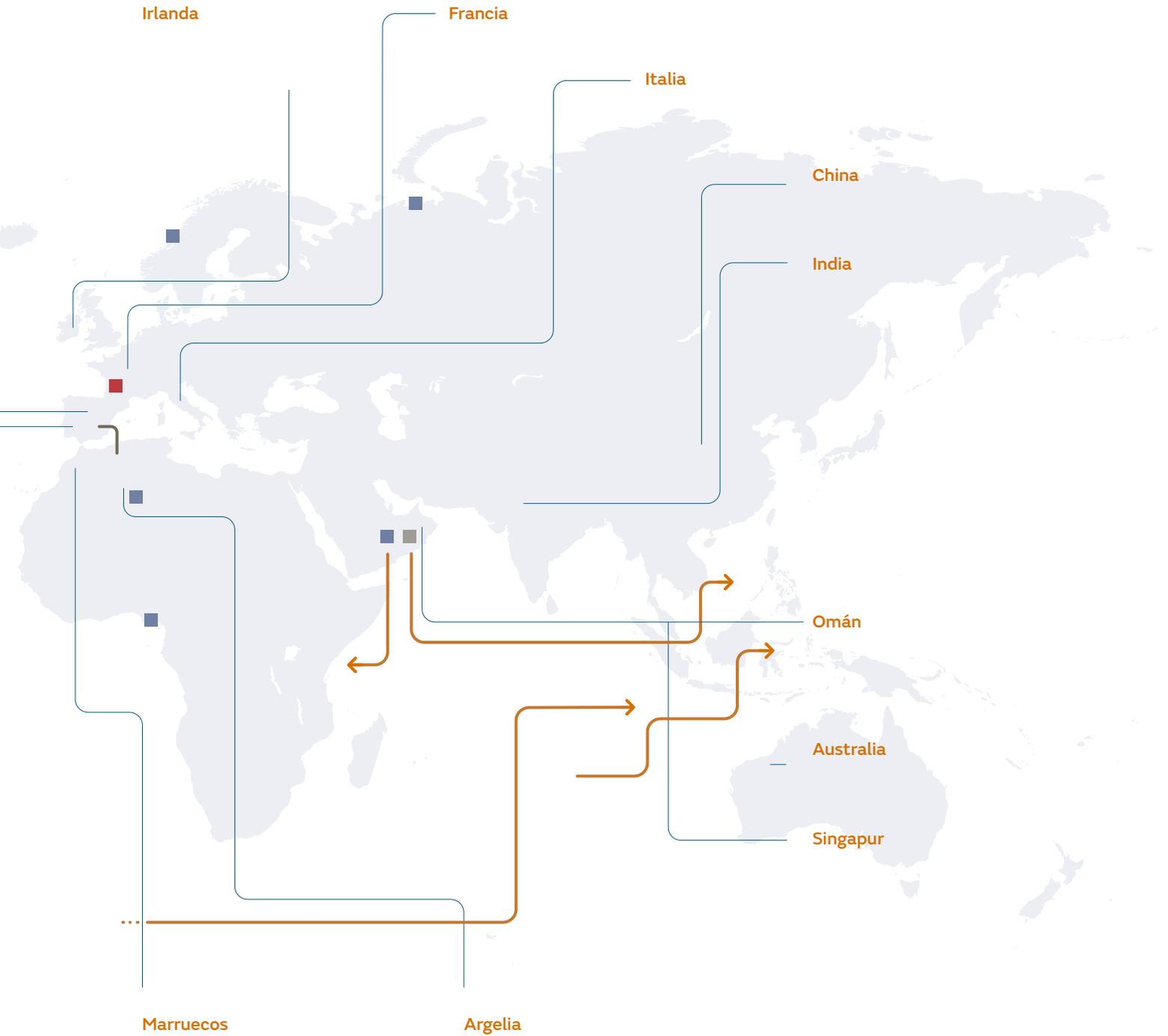
Naturgy Energy Group, S.A. y sus filiales es un grupo dedicado a la generación, distribución y comercialización de energía y servicios. El modelo de negocio del grupo, centrado en la creación de valor para todos los grupos de interés, está comprometido con el desarrollo sostenible de la sociedad, garantizando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

Naturgy está presente en más de 20 países, suministra gas y electricidad a 16 millones de clientes y tiene una potencia instalada de 16,2 GW y un mix diversificado de generación de electricidad. La compañía opera en los mercados regulados y liberalizados de gas y electricidad, tanto a nivel nacional como internacional, principalmente en los siguientes ámbitos:

- **Distribución de gas y electricidad.**
- **Generación y comercialización de electricidad.**
- **Infraestructura, aprovisionamiento y comercialización de gas.**

Estructura organizativa y negocios en los que opera





La actividad en la Infraestructura de GN en Marruecos finalizó en octubre de 2021.

uno

Compromiso con la sostenibilidad

- |14 1.1 ASG en el centro de nuestra visión
- |15 1.2 La visión, misión y los valores de Gasnor
- |16 1.3 Política de Responsabilidad Corporativa
- |19 1.4 Contribución al desarrollo sostenible
- |22 1.5 Nuestros grupos de interés

Gasnor

Una empresa
del Grupo Naturgy

Transforming together





El Grupo Naturgy trabaja desde hace más de 175 años en el sector de la energía gracias a un modelo de negocio que ha sabido adoptar los cambios sociales, tecnológicos y económicos acontecidos en el mundo. Su éxito ante los retos y las oportunidades del entorno es consecuencia de una gestión empresarial resiliente a los distintos contextos de la historia y a una cultura transformadora que impulsa el día a día de las personas.

La compañía es consciente del reto global que plantea la lucha contra el cambio climático y por ello, ha transformado y reorientado su negocio hacia la transición energética a través de una estrategia basada en la innovación y un modelo de negocio sostenible que contribuye a los retos sociales y ambientales que enfrenta la humanidad.

1.1 ASG en el centro de nuestra visión

Para llevar a cabo nuestro propósito y contribuir a la transformación social, desde el Grupo Naturgy se define un Plan Estratégico 2021-2025 asentado sobre cinco pilares: la búsqueda de crecimiento orgánico, el foco en las actividades de renovables y redes, la mejora continua de procesos (incluidos especialmente los procesos de relación con clientes), la plena integración de criterios Ambientales Sociales y de Gobernanza (ASG) en la estrategia y la gestión, y la transformación cultural que haga posible todo lo anterior.

El Plan Estratégico y el Plan de Sostenibilidad que emana de este reflejan los compromisos de Naturgy con el medioambiente, la sociedad y la gobernanza (ASG). Situar en nuestra hoja de ruta la sostenibilidad como eje vertebrador de nuestra estrategia nos permite reducir el impacto medioambiental, aumentar la implicación y compromiso de todos nuestros stakeholders y avalarnos como compañía comprometida con la transición energética.

Entendemos nuestra contribución a la transición energética bajo un enfoque donde confluyen tres realidades complementarias y mutuamente influyentes: Clima, Naturaleza y Personas.

A la hora de abordar la transición energética es imprescindible entender los efectos que el cambio climático tiene en la pérdida de biodiversidad y la relevancia que la creación de capital natural positivo tiene en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. No obstante, los cambios económicos y sociales derivados de la transición energética ya sea por pérdida de empleos, cambios en las condiciones de vida en territorios donde se desarrollan nuevos proyectos de tecnología renovable o las posibles consecuencias que esta transición puede tener sobre el precio de la energía, hacen que cualquier solución que se adopte para abordar las problemáticas de clima y naturaleza deben tener en cuenta a las personas y su dignidad de forma que este cambio profundo contribuya a la creación de riqueza para que la transición sea justa y no sea causa de mayores desigualdades.

Nuestros principales objetivos a nivel global recogidos en el Plan de Sostenibilidad a 2025 en ASG son los siguientes:

(A) Medio Ambiente

0 emisiones netas 2050

- Reducir las emisiones totales de CO₂ eq en un 24% (2025 vs 2017). Reducción del 24% en 2022 vs 2017.
- Proteger la biodiversidad, alcanzando una cifra de más de 350 proyectos para preservar los ecosistemas. 345 iniciativas realizadas en 2022.

(S) Social

Paridad de género en 2030

- Potenciar la diversidad, alcanzando más de un 40% de mujeres en cargos directivos. 33,7% en 2022.
- Extender las políticas ASG en la cadena de suministro hasta un 95%. Alcanzado el 82,7% en 2022.

(G) Gobernanza

Retribución del equipo directivo alineada con ASG

- Establecer una retribución del 10% alineada con objetivos ASG. Implantado en 2021.
- Implantar las recomendaciones y metodología de riesgo de cambio climático y Taxonomía UE para mantener posiciones de liderazgo en los índices de sostenibilidad. Cubierto el 90% en 2022.

1.2 La misión, visión y los valores de Gasnor

Nuestra misión guía el compromiso que asumimos de contribuir al desarrollo integral de una de las regiones menos favorecidas del país, aportando desde infraestructura física hasta oportunidades de desarrollo y crecimiento para los miembros de las comunidades cercanas a nuestras operaciones. Nuestro modelo de negocio, nuestra visión y los valores que nos guían, nos permiten impulsar 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

Acciones propuestas 2022	Grado de Cumplimiento	Acciones Previstas 2023
Trabajar en comunidades de la región que no tienen acceso al gas natural sobre el uso de energías renovables y de bajo impacto ambiental.	Trabajamos en localidades rurales de Salta y Jujuy sobre el uso de cocinas de biomasa que permite bajar el consumo de leña y por ende la deforestación de sus áreas. Se realizaron talleres sobre energías alternativas, como solar, eólica y de biomasa.	Para el 2023 nuestro principal desafío está puesto sobre los retos medioambientales. Buscamos colaborar en la transición energética con proyectos que impliquen el desarrollo e implementación de energías alternativas. Proponemos proyectos que se desarrollen en la compañía, el fomento del voluntariado corporativo, el fortalecimiento de estas temáticas en niños y adolescentes y el trabajo en territorio con las comunidades.
Realizar cursos de formación de mujeres instaladoras de gas.	Tres mujeres iniciaron su formación profesional como instaladoras de gas con el objetivo de formar una cooperativa que brinde servicios de soluciones para hogares.	
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.	Durante 2022, reforzamos la campaña interna sobre el compromiso de seguridad y salud, con charlas y capacitaciones para el personal de Gasnor y contratistas.	
Capacitar a colaboradores y contratistas en materia de compliance.	Los colaboradores de Gasnor realizaron capacitaciones sobre el código ético, conflicto de interés y formación frente al acoso.	

1.3 Política de Responsabilidad Corporativa

Nuestra Política de Responsabilidad Corporativa establece el compromiso con la creación de valor a largo plazo y la gestión sostenible a través de un marco común de actuación, que guía el comportamiento socialmente responsable de la compañía. Además de aplicar a todas las empresas del grupo Naturgy, se fomenta el conocimiento y la aplicación de dicha política por aquellas personas o empresas que trabajan con la compañía y que influyen en la reputación de la misma. Los compromisos definidos son transversales y están presentes en todo nuestro proceso de negocio, basado en la generación de riqueza económica, social y ambiental.

Plan de acción de sostenibilidad

En 2022, en Gasnor avanzamos en el desarrollo de un plan local de sostenibilidad local. A partir de la identificación de: mejores prácticas del Grupo, oportunidades de mejora de gestión interna y de cumplimiento de estándares internacionales, definimos una hoja de ruta de iniciativas y proyectos a desarrollar para cada eje de la Política de RC. Los resultados fueron revisados y aprobados por la alta dirección de la compañía, y se definió un horizonte temporal de implementación de cada una.

Los compromisos que se asumen en esta política se aplican en la compañía a través de diferentes acciones o proyectos llevados a cabo desde las diferentes áreas de Gasnor:

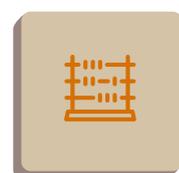
Pilar y compromisos

Acciones o proyectos desarrollados



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

- Trabajamos en nuevos procedimientos para estar más alineados al grupo corporativo.
- Contact Center Cognitivo.
- Desarrollamos el primer Manual de Comunicación en Crisis.
- Mejoras en el sistema PIC.
- Mejoras en la oficina virtual Mi Gasnor.



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.

Trabajamos en 25 desafíos de diferentes áreas, destacamos los siguientes proyectos:

- Aplicación GIS y geolocalización de clientes.
- Nuevo modelo de gestión comercial.
- Nueva red de telecomunicaciones.
- Desarrollos de tableros en Power BI para las áreas de administración y finanzas y la gestión comercial.
- Gestión y mantenimiento vehicular.
- Reemplazo de medidores tabacaleros.
- Proyecto SAP.



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.

Desarrollamos programas de responsabilidad social que nos permiten trabajar en la temática medioambiental. Los proyectos más destacados en 2022 fueron sobre la deforestación, la emisión de gases, la transición energética, energías alternativas y reciclaje.



Interés por las personas: promoviendo un entorno de trabajo de calidad, basado en el respeto, la diversidad y el desarrollo personal y profesional.

- Iniciamos el proceso para obtener la certificación EFR.
- Implementamos un programa de motivación destinado a colaboradores.



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.

- Desarrollamos un exhaustivo Plan de Prevención de Daños, trabajando articuladamente con diferentes municipios con el objetivo de hacer comprometer a la protección y prevención de roturas de nuestras instalaciones.
- Mejoras en el programa de salud.
- Continuidad al programa de seguridad.



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.

Se incorporaron, en contratos y pliegos de licitación, cláusulas de código de ética del grupo, desempeño, cambio climático y huella de carbono. Además, se solicita a los contratistas nota de adhesión al código de ética.



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.

Trabajamos diferentes proyectos de inversión social mediante programas de responsabilidad social y patrocinios, tomando como línea de acción la educación, el trabajo inclusivo y la igualdad de género y oportunidades.



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.

Realizamos campañas de comunicación interna y formación sobre el Código ético, Conflicto de Interés, Compliance, Debida Diligencia, a través de la difusión de las políticas correspondientes y el apoyo de la Universidad Extendida.

Grupo de Sostenibilidad

Conformamos un Grupo de Sostenibilidad, integrado por los principales referentes en temas de sostenibilidad en áreas clave de nuestra compañía. Sus miembros son responsables de identificar, mejorar y sistematizar nuestro desempeño ASG, y así contribuir al cumplimiento de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa. Durante 2022, se realizaron tres reuniones con este grupo:

- 1 • Presentación del proyecto de desarrollo del Informe de Sostenibilidad.
- 2 • Explicación sobre los criterios para la recopilación de datos e informaciones.
- 3 • Presentación de resultados del primer Informe de Sostenibilidad.

1.4 Contribución al desarrollo sostenible

Como compañía energética, tenemos la capacidad de realizar una contribución clave a la transformación social y el desarrollo sostenible de las comunidades en las que operamos a través de nuestra oferta de servicios. En concreto, y en relación con la agenda de desarrollo sostenible en estos momentos vigente (la Agenda 2030 y los Objetivos de desarrollo Sostenible de Naciones Unidas), contribuimos directa y positivamente a la consecución global de los 17 objetivos y de manera más directa a:



Garantizar el acceso universal a una energía asequible, confiable y moderna, aumentar el uso de energías renovables y fomentar la eficiencia energética.



Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. Trabajamos activamente para ofrecer productos y servicios a nuestros clientes que contribuyan a mejorar la eficiencia energética y la calidad del aire en las ciudades haciéndolas más saludables.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

No obstante, somos conscientes de que nuestra capacidad para contribuir al desarrollo sostenible también radica en la forma en la que se gestiona internamente. Es decir, no solo se trata de lo que hacemos como compañía, sino también de cómo lo hacemos. Así por ejemplo, entendemos:

- Que trabajar por la integración social de colectivos vulnerables contribuye a la reducción de la pobreza, potencia el crecimiento económico y reduce las desigualdades sociales.
- Que garantizar la inclusividad en la compañía contribuye a una sociedad más diversa e igualitaria.
- Que la digitalización de nuestros servicios contribuye a la innovación y al desarrollo de infraestructuras.
- Que la gobernanza, la gestión de riesgos y las normas de cumplimiento afectan a la estabilidad social de las comunidades en las que operamos.

En este marco, el Grupo Naturgy define un conjunto de compromisos internos formalizados en la Política de Responsabilidad Corporativa que emanan de los valores que definen a la organización. A continuación, se enumeran las palancas del Plan de Sostenibilidad del Grupo, su alineación con los valores y los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa y los principales ODS a los que contribuirán, tanto de manera directa como indirecta:

Palanca	Nuestros valores	ODS	Nuestros compromisos
Integridad y Confianza	Excellence Driven	    	Integridad y transparencia Cadena de suministro responsable
	Forward Vision One Planet	        	Gestión responsable del medio ambiente
Experiencia de cliente	Excellence Driven	    	Excelencia en el servicio
Compromiso y talento	Forward Vision	    	Interés por las personas Seguridad y salud
	People Oriented		
Innovación y desarrollo de nuevos negocios	Excellence Driven	       	Compromiso con los resultados Excelencia en el servicio
	People Oriented Excellence Driven	       	Compromiso social Cadena de suministro responsable Integridad y transparencia

A nivel local, analizamos cada una de las metas y evaluamos de qué manera contribuimos a estos objetivos. En 2022, nuestra contribución a los ODS tuvo como foco las siguientes acciones y/o asociaciones:

Programa/ iniciativa	Descripción	Contribución a los ODS	Más información en las siguientes secciones
Proyecto Asociar energías	Implementamos cocinas de biomasa en comedores comunitarios de zonas rurales de Salta y Jujuy, en donde no tienen acceso a energías convencionales.		8.2
Programa 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.		8.2
Taller de oficios sobre reciclaje	Junto a la ONG Pata Pila, llevamos a cabo un taller de reciclaje utilizando materiales de desecho casero para construir objetos artísticos, muebles y elementos de utilidad doméstica.		8.2
Programa Conscientes	Junto a Fundación del Tucumán y varias compañías privadas, desarrollamos tres jornadas de sensibilización y acción sobre el medioambiente.		8.2
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.		8.2

1.5 Nuestros grupos de interés

Como parte de nuestra gestión de la sostenibilidad, en Gasnor incorporamos sistemáticamente la visión de los grupos de interés en la toma de decisiones de la compañía, mediante el establecimiento de canales de relación bidireccional y de divulgación. Crear relaciones de confianza basadas en la transparencia, y de creación de valor compartido resulta clave para el desarrollo de ventajas competitivas para nuestra compañía y para contribuir al desarrollo de las comunidades en las que operamos. La gestión de grupos de interés, por lo tanto, es una fuente de oportunidades y posibles riesgos para la compañía.

En términos generales, la gestión de grupos de interés se establece en la Política de Responsabilidad Corporativa, que incluye nuestros compromisos con los diferentes públicos para la búsqueda de un beneficio mutuo, y asumimos la obligación de establecer canales de diálogo. En particular, la relación de Gasnor con las comunidades locales también se aborda en la Política de Derechos Humanos de la compañía, que contempla el compromiso con la mejora de las condiciones de vida.

Periódicamente, Gasnor revisa la identificación y priorización de grupos a escala corporativa. Como resultado de este ejercicio, actualmente Gasnor tiene identificados a los siguientes grupos de interés, para los cuales ha desarrollado canales de relación y divulgación adaptados a sus características y necesidades:

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

Sistema PIC: disponible en su versión web o app para teléfono móvil.

Sitio web corporativo: sección específica para gestiones *on-line* con nuestros proveedores.

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

Planes de formación y capacitación técnica: contamos con programas de formación y capacitación técnica/comercial a contratistas de obras e instaladores.

Correo electrónico: compras@gasnor.com para la atención de consultas de los proveedores.

Empleados

Encuentros de cercanía: reuniones periódicas de carácter formal o informal (según objetivo).

Reuniones de áreas: reuniones informativas y de intercambio.

Comunicados internos: comunicados emitidos por Recursos Humanos.

Carteleras: actualización de carteleras de información.

WhatsApp: grupos en esta red social por provincia para la difusión de novedades.

Sociedad	<p>Articulación con distintos sectores: participación con asociaciones empresariales, gubernamentales y ONGs en programas, talleres y actividades.</p> <p>Redes sociales: para la difusión de los proyectos de RSC, novedades institucionales e información de índole comercial para usuarios.</p> <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	<p>Oficinas comerciales y delegaciones.</p> <p>Líneas de atención telefónica: comercial y de urgencias.</p> <p>Oficina virtual: herramienta para realizar trámites, consultas y reclamos y pagos de facturas https://migasnor.gasnor.com</p> <p>Campaña anual de prevención de accidentes por inhalación de CO2: consejos de seguridad y prevención de accidentes por monóxido de carbono mediante transmisión en vivo por redes sociales.</p> <p>Sitio web institucional www.gasnor.com</p> <p>Redes sociales: Facebook, Instagram y Twitter para recibir consultas y dudas de clientes. También tenemos presencia en LinkedIn y YouTube</p> <p>Aplicación PIC para el seguimiento de trámites de obras de instalación.</p>
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

Generamos alianzas y convenios con entidades para potenciar el relacionamiento y 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

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

dos

Excelencia en el Servicio

- |28 2.1 El cliente en el centro de todas las decisiones
- |29 2.2 Calidad y fiabilidad del servicio
- |32 2.3 Atención y comunicación con cliente
- |34 2.4 Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente

Gasnor

Una empresa
del Grupo Naturgy

Transforming together





Ponemos a nuestros clientes en primer lugar en todo nuestro trabajo, esforzándonos por brindarles un servicio flexible y eficiente que se adapte a sus necesidades. Nos comprometemos a mantenernos en contacto con ellos, lo que nos permite conocer sus opiniones y así responder a sus necesidades. Además, apoyamos a los usuarios que lo necesitan con precios y planes económicos especiales, y fomentamos el desarrollo de sectores vulnerables para que ellos también puedan obtener un servicio seguro y de calidad.

¿Qué significa para Gasnor? Riesgos y enfoque de gestión

El cliente es el centro de las operaciones de Gasnor y, junto con los empleados y accionistas, el grupo de interés más relevante. A través de un diálogo activo, proporcionamos un servicio ágil y eficiente que, además de cumplir con los requisitos legales y de rentabilidad, está alineado con sus necesidades. Si no ofreciéramos productos y servicios de calidad, tuviéramos un servicio de atención al cliente inmejorable y falláramos en la fluidez comunicativa con el cliente, sufriríamos el riesgo de que el cliente solicitara la finalización del contrato o presentara quejas.

La inadaptación o falta de agilidad ante el contexto actual de descarbonización y digitalización del sector pueden ocasionar ineficiencias y pérdidas de cuota de mercado. La pérdida de calidad en el servicio, como consecuencia, por ejemplo, de un mantenimiento deficiente de las operaciones, puede provocar el aumento de los cortes de suministro, pérdidas de eficiencia, sanciones económicas por parte del regulador y aumento de las quejas y denuncias por parte de los consumidores, al mismo tiempo que puede empeorar la imagen y reputación de la compañía ante la sociedad.



¿Cuál es nuestro compromiso?

- Trabajar para la mejora continua de la seguridad, facilidad y competitividad de todos los productos y servicios, ofreciendo el mayor nivel de calidad posible en función de las mejores técnicas disponibles.
- Estar al lado de los clientes en los momentos difíciles, aportando medidas que les ayuden a paliar situaciones coyunturales adversas de la transición energética.
- Promover una comunicación activa y bidireccional que permita entender las expectativas y opiniones de los clientes y adaptar las respuestas de Naturgy a sus necesidades.
- Facilitar la relación con los clientes a través de una operativa simple y eficiente.
- Proveer productos y servicios innovadores que promuevan la eficiencia energética y contribuyan a la sostenibilidad de la sociedad.
- Proporcionar una propuesta de valor diferencial al cliente 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.

Acciones propuestas 2022	Grado de cumplimiento	Acciones previstas 2023
Lograr una mayor digitalización de nuestros clientes, que permita su autogestión sin necesidad de trasladarse a oficina comercial.	El 98% de las gestiones de nuestros clientes se realizaron por autogestión o con atención de forma remota.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecer la oficina virtual, permitiendo a nuestros usuarios realizar por autogestión la totalidad de las gestiones por las que se contactan con nosotros con mayor facilidad y frecuencia.
Implementar el centro de atención de urgencias y emergencias (CCAU).	El CCAU se encuentra operativo desde septiembre de 2022.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar los procesos y adecuaciones para normalizar los estándares del grupo.
Continuar generando campañas y herramientas para posicionar nuestro programa de seguridad y salud, trabajando en un cambio actitudinal y cultural asociado a la conciencia de la seguridad y la salud como atributos importantes para la empresa.	Los temas relacionados con la seguridad y la salud estuvieron en el centro de nuestras gestiones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eficientizar la atención de clientes logrando a omnicanalidad.

2.1 El cliente en el centro de todas las decisiones

Estar cerca de nuestros clientes es nuestra prioridad, por lo que nos esforzamos para cada vez estar más cerca de ese objetivo, a través de la implementación de plataformas digitales y canales remotos para brindarles un servicio ágil y potente. Por ello, nos esforzamos en mejorar continuamente nuestros procesos analizando los procesos e incorporando las mejores prácticas al trabajo que realizan nuestros empleados y terceros. Además, trabajamos constantemente para garantizar que se cumplan los estándares técnicos y de seguridad en nuestras instalaciones, red y equipos, y así brindar un servicio seguro.

Cantidad de clientes

	2022	2021
Ventas de gas		
Clientes residenciales	558.483	556.831
Clientes comerciales	15.020	15.362
Clientes industriales (pymes)	1.019	948
Subdistribuidoras	1	1
Subtotal	574.523	573.142
Servicios de transporte y/o distribución		
Clientes industriales (pymes + grandes usuarios)	130	130
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC)	241	240
Otros servicios de transporte y/o distribución	13	13
Subtotal	384	383
Total de clientes	574.907	573.578



2.2 Calidad y fiabilidad del servicio

Desde Gasnor siempre procuramos brindar un servicio seguro y una adecuada determinación del consumo facturable. Para lograr dicha seguridad, se realiza los mantenimientos de las estaciones reguladoras de presión, el mantenimiento a nuestros equipos de odorización, reseguimiento de fugas sobre nuestras instalaciones, control y seguimiento de nuestro sistema de protección catódica, control y seguimiento de nuestro centro de atención de urgencias y emergencias, estandarización y validación de nuestros procedimientos de las distintas operaciones en terreno. Por otro lado, a fin de lograr la adecuada determinación del consumo facturable realizamos el mantenimiento del sistema de medición que implica la calibración del elemento primario (turbinas, medidores lobulares) quinquenalmente y secundario (sensores de presión y temperatura) anualmente, como así también controles periódicos y seguimientos mediante nuestro sistema comercial y de facturación.

Con respecto a las auditorías por parte de los entes gubernamentales, durante 2022 se dio cumplimiento a los requerimientos efectuados vinculados a temas como reclamos, facturación, gestión de mora, impuestos, obras y mantenimiento del sistema de distribución, etc.

Acciones desarrolladas durante el 2022 para potenciar la gestión de calidad:

- Se actualizaron 60 procedimientos técnicos.
- Se implementó el CCAU Centro de Atención de Urgencias.
- Se completaron las capacitaciones y se puso en marcha el plan de seguridad y salud.
- Se adecuó la estructura de la Gerencia Técnica al estándar del grupo.



53.668

clientes adheridos a la factura digital con lo que hemos logrado alcanzar el 61% de nuestros clientes adheridos a este formato de recepción de facturas.

Mantenimiento de redes

	2022	2021
Kilómetros de red reseguída (total)	12.322	12.066
- Red reseguída de alta presión (km)	1.968	1.866
- Red reseguída de media presión (km)	10.331	10.178
- Red reseguída de baja presión (km)	22,4	22,4
Kilómetros de renovación de red	0,6	0

Las redes reseguídas de cada año, corresponde a la longitud acumulada al 31 de diciembre del año anterior considerado.



37.521

Inspecciones reglamentarias

(realizadas en las instalaciones de gas de los clientes)

Inspecciones reglamentarias de instalaciones de gas realizadas a clientes

	2022	2021
Parcial	21.741	20.650
Final con artefactos	11.421	12.088
Cierres por seguridad	1.456	1.081
Rehabilitación	1.330	727
Previa rehabilitación	1.579	185
Total	37.528	34.731

Avances en el servicio de atención de urgencias

Con el objetivo de profundizar las actividades de Prevención de Daños, se creó el CCAU - Centro Coordinador de Atención de Urgencias - encargado de la gestión de avisos de urgencias ingresados a Gasnor. Dicho Centro actúa de coordinador entre el centro dedicado a la recepción de llamadas de urgencias (call center externo) y el CAU (Centro de Atención de Urgencias) que involucra a los mecánicos (reclamistas) y las cuadrillas de atención.

Asimismo, se continuó con el Plan Base de Integridad (Parte O NAG 100), realizándose estudios de CIS, DCVG, resistividad y PH de suelos, a las líneas de transmisión. También se realizó el recounting de los puntos más comprometidos.

Gasnor posee un cromatógrafo de línea instalado en la estación reguladora de presión denominada Universidad Católica con el que se obtiene la composición y poder calorífico superior del gas distribuido en tiempo real a través del sistema SCADA. Estos datos son utilizados para el proceso de facturación de consumos de los clientes residenciales e industriales. Por otro lado se mantiene un contrato con un laboratorio externo certificado, para la obtención de parámetros complementarios a los obtenidos por el cromatógrafo de línea (componente azufrados, punto de rocío de hidrocarburos y sulfuro de hidrógeno).

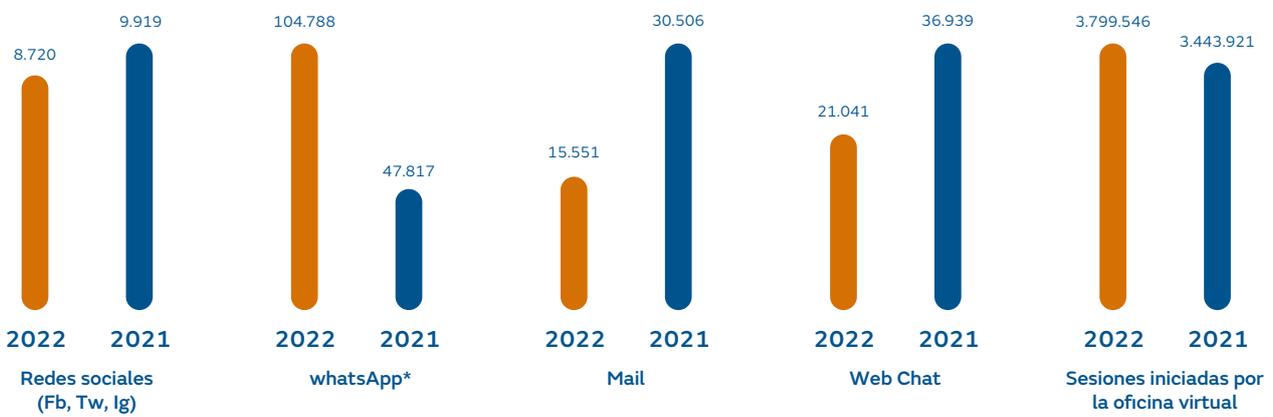


2.3 Atención y comunicación con clientes

En Gasnor creemos que una comunicación cercana con nuestros clientes es el pilar clave sobre el que se construye una excelente atención. Para esto, trabajamos para brindar una variedad de métodos de comunicación que les permitan a los clientes conectarse con nosotros personalmente y sin dejar de lado la comodidad de sus hogares.

Ofrecemos diferentes canales a través de los cuales nuestros clientes nos pueden contactar, garantizando una comunicación fluida. Además de los canales presenciales, brindamos atención telefónica y a través de todos nuestros canales digitales:

Canales digitales



91,3%

Finalizó el índice regulatorio de atención telefónica con lo que se superó el 90% del estándar regulatorio.

Para medir la satisfacción del cliente, utilizamos un el Nivel de Servicio (NdS) sistematizado. Este es 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 al menos del 90% de las llamadas en menos de 40. En 2022, este indicador alcanzó un 91,3% con lo que se superó el 90% del estándar regulatorio.



14.499

reclamos recibidos en 2022, de los cuales sólo 2.837 (19,5%) fueron procedentes.

Gestión de reclamos



2%

de las atenciones se realizan en forma presencial, lo que implica reducción de uso de papel, de tinta, energía eléctrica para impresiones y menor emisión de gases por traslado de clientes a los centros de atención



2.4 Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente

Para poder adaptarnos a la necesidad de nuestros clientes de permanecer en sus casas, y la demanda de procesos más simples y ágiles, pusimos un pie en el acelerador en el proceso de transformación y reconversión tecnológica. De esta forma, los usuarios pudieron realizar trámites de manera no presencial, en la seguridad de su hogar o desde su teléfono móvil a través de nuestra oficina virtual. Otros trámites habilitados bajo esta modalidad incluyeron: el cambio de titularidad, la autogestión de facturas y saldos, el abono de sus facturas a través de un botón de pago (que acepta tarjetas de débito, crédito y Mercado Pago), y el acceso a planes de pago.

Durante 2022, se avanzó con la modernización del servicio, trabajando en un nuevo modelo de atención que resuelva de forma más eficiente las necesidades de los clientes. Destacamos el proceso de terciarización del call center con el que hemos sumado un partner especialista en el tema. Además, se avanzó con la contratación del servicio de Cognitive Contact Center, tecnología que, con la utilización de inteligencia artificial, nos permitirá brindar un servicio de atención a los usuarios las 24 horas y los 7 días de la semana.

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. Se realizó el restyling total de la página web normalizando los estándares de imagen del grupo Naturgy, poniendo a disposición de los clientes una web moderna y con la información accesible para todos.

De la misma manera, se fortaleció la oficina virtual con la incorporación de las siguientes mejoras:

- Inclusión del número de medidor, lo que permite al cliente poder realizar el registro de la segmentación de manera más sencilla.
- Visualización de la segmentación de tarifa para el cliente.
- Modificación en la cantidad de cuotas por financiación de deuda de gas.
- Cancelación anticipada de la financiación de gas.
- Inclusión del botón del Banco Macro como medio de pago.

Asimismo, se incorporó tanto en las facturas impresas como en la Oficina Virtual el código QR interoperable para que los usuarios puedan realizar sus pagos con cualquier billetera virtual disponible en el mercado.

Por último, logramos algunos avances tecnológicos en las plataformas digitales. Por un lado, se realizaron diversos desarrollos en nuestros sistemas PIC y Comercial (módulo de inspecciones de instalaciones internas - tablets). En base a relevamientos de necesidades de futuros usuarios, instaladores matriculados y propias del proceso de puesta en servicio, se mejoraron controles de calidad con respecto a datos, notificaciones sobre el estado de trámite en gestión e incorporación de algunos trámites que pueden ser gestionados por medio de nuestra aplicación PIC. Todos los desarrollos garantizan una mejor trazabilidad de la información, accesibilidad al estado de más trámites gestionados por medio

Acceso a la energía

Durante 2022, tuvimos 86.446 usuarios con el beneficio de Tarifa Social y 68.433 usuarios con el beneficio de Zona Fría. Además, se registraron más de 380.000 usuarios con beneficio del Régimen de Segmentación de subsidios establecido por el gobierno Nacional en el 2022.

Asimismo, no se emitieron créditos con ningún programa ya que los mismos fueron dados de baja. No obstante, actualmente nos encontramos gestionando un programa con el banco Santander Río para clientes que necesitan reconectarse o realizar una obra de instalación interna de 1, 2 o 3 bocas. Se prevé que dicho programa esté operativo antes de octubre de 2023.



86.446

usuarios con el beneficio de Tarifa Social

Por otro lado, este año se adjudicaron las obras de San Andrés, Choromoro y Benjamín Paz. Una vez concluidas, las mismas alcanzarán con los beneficios del gas natural a más de 3.200 potenciales familias. Se concluyeron obras ya iniciadas por 690 potenciales familias en Barrio Santa Ana, Ate y Bienestar en donde también se realizaron obras internas. Además, el gobierno adjudicó la construcción de 3.500 nuevas viviendas en el sur de la capital tucumana que ya se encuentran en construcción.

En lo que respecta a Santiago del Estero, se benefició con internas sin costo a más de 300 vecinos de barrios vulnerables como es el caso de Barrio El Carmen y 100 familias del Barrio Flores de la Costa. Se destacan, en la ciudad de Salta, el barrio San Isidro con una obra iniciada con 180 servicios y el barrio Nuestra Señora del Carmen con una obra iniciada con 260 servicios instalados. En ambos casos, se trata de barrios de clase media baja ubicados en la zona oeste de Salta Capital.

tres

Compromiso con los resultados

- |39 3.1 Enfoque hacia una rentabilidad creciente y sostenida
- |43 3.2 Canales de comunicación adaptados a las necesidades de accionistas e inversores
- |34 3.3 Financiación sostenible y actividad con inversores que tienen en cuenta criterios ASG
- |44 3.4 Presencia en índices de inversión socialmente responsable
- |45 3.5 Ciberseguridad y seguridad de la información

Gasnor

Una empresa
del Grupo Naturgy

Transforming together



I N V E R S I O N

R

E

U

L

T

A

D

O

S

2745



¿Qué significa para Gasnor? ¿Cuál es nuestro compromiso?

- 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.

Acciones propuestas 2022	Grado de Cumplimiento	Acciones Previstas 2023
Cubrirnos frente a riesgos cambiarios mediante el resguardo e inversiones en moneda extranjera.	Se mantuvo la tenencia de moneda extranjera adquirida en 2021 y se realizó una nueva adquisición a través de una nueva operación de cambio (Contado Con Liquidación) en línea con el objetivo planteado.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con cobertura ante el riesgo cambiario mediante la adquisición de moneda extranjera. ▪ Cumplir en tiempo y forma con compromisos de pagos asumidos con proveedores de gas y servicios. ▪ Generar fondos suficientes para no requerir endeudamiento bancario.
Optimizar los fondos en moneda local y rendimiento sin riesgo asociado.	Se colocaron los excedentes de fondos en moneda local en fondos money market - instrumentos de renta fija que invierten en plazos fijos y otros vehículos con liquidez y sin mayores riesgos asociados -.	
Continuar sin recurrir a endeudamiento bancario ni con terceros.	No se recurrió a endeudamiento bancario y se cumplió con todos los pagos de obligaciones con terceros.	

En Gasnor estamos comprometidos con un modelo de negocio sólido y sostenible. Trabajamos constantemente para crear valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés, siempre siguiendo una estricta política financiera.

Priorizamos siempre contemplar los intereses de nuestros accionistas e inversores, colaboradores, proveedores y la sociedad en general. Es por eso que nos enfocamos en gestionar adecuadamente los riesgos y mantener el perfil financiero y de negocio que pretendemos tener.

3.1 Enfoque hacia una rentabilidad creciente y sostenida

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

Rendimiento y contexto económico

El Fondo Monetario Internacional, en su publicación “Perspectivas de la Economía Mundial” de octubre de 2022, informa que, durante el año 2022, el crecimiento del producto mundial será igual al registrado en el año anterior, esto es un 3,2%. El organismo también señala que en Estados Unidos el crecimiento sería del 1,6%, en la zona del euro sería del 3,1%, en Japón un 1,7% y en China un 3,2%. La economía mundial sigue enfrentando tres graves obstáculos para su crecimiento: la invasión de Rusia a Ucrania, la inflación mundial y la desaceleración en China.

El conflicto en el Este de Europa ha provocado una grave crisis energética en este continente que está elevando de forma drástica el costo de vida y entorpeciendo la actividad económica. Los precios del gas en Europa se han multiplicado por más de cuatro desde 2021, dado que Rusia ha reducido su suministro a menos de 20% de los niveles de 2021. Este incremento se ha trasladado también a los precios de los alimentos y de los demás bienes producidos en Europa.

En 2022 la inflación ha trepado hasta alcanzar los niveles más altos de varias décadas, impulsando un rápido endurecimiento de la política monetaria y comprimiendo el presupuesto de los hogares. Se pronostica que la inflación mundial aumente de 4,7% en 2021 a 8,8% en 2022. Se prevé que en Estados Unidos la misma supere al 7% anual. Con el propósito de controlarla, las tasas de interés han sido aumentadas, hecho que pudiera generar recesión a mediano plazo. Estas medidas están teniendo el efecto deseado de reducir la demanda interna, lo cual se está evidenciando principalmente en el mercado inmobiliario de Estados Unidos.

La economía en China se ha desacelerado en 2022 producto de los confinamientos temporales dispuestos en Shanghai y otros lugares debido a los brotes de COVID-19, los cuales han debilitado la demanda local. La utilización de la capacidad manufacturera descendió a menos de 76% en el segundo trimestre, su nivel más bajo en cinco años. Esto afecta también al ámbito internacional, ya que una menor demanda supone menos exportaciones para los proveedores extranjeros.

Respecto a América Latina y el Caribe, la CEPAL espera un crecimiento de su actividad económica de un 3,7% y el FMI pronostica un 3,5%. Ambas son tasas inferiores al crecimiento registrado en 2021 (6,9%). El escenario que atraviesan los países desarrollados afectó a la economía de la región. Las subas de las tasas de interés en respuesta a la inflación han generado que aumente la salida de capitales desde los países emergentes. Además, la desaceleración mundial hizo que las exportaciones de la región se redujeran. El crecimiento de la actividad económica se explica principalmente mediante el aumento del consumo privado y las inversiones. El Gasto público también creció, sin embargo, este presenta serias limitaciones dados los niveles de endeudamiento de los países de la región.

El crecimiento esperado para la economía argentina en 2022 es similar a los correspondientes al mundo y a la región: 3,9% según CEPAL y 4% según el FMI. Por otro lado, los pronósticos de consultoras privadas ascienden a un 5,3%, mientras que el INDEC, mediante el Estimador Mensual de Actividad Económica (EMAE), informa que tal mejora se situaría muy próxima a un 4,8%.

Según el Banco Central, en su “Informe de Política Monetaria” de diciembre de 2022, el crecimiento de 2022 sería superior al esperado. Se informa que “este desvío respecto del crecimiento esperado se explicó fundamentalmente por el destacado desempeño de algunos servicios y de las actividades primarias, incluido el Sector Agropecuario que subió en el tercer trimestre tras el impacto de la sequía que afectó a la cosecha gruesa en el segundo trimestre.

El organismo indica que el consumo privado fue el principal motor del crecimiento de 2022 y que esta evidencia cierta “normalización” en las canastas de consumo ya que algunos componentes que estuvieron parcialmente reprimidos durante 2021 tomaron gran impulso en los últimos trimestres y volvieron a niveles similares a los observados en 2019. Por otro lado, la inversión se recuperó y presenta los valores máximos alcanzados en 2017.

Este año Argentina cerraría con exportaciones totales de casi u\$s91.000 millones, lo que significaría un récord que superaría al de 2011. Los altos precios de los commodities y los mayores volúmenes exportados provenientes del sector agroindustrial harán la diferencia en este 2022.

Sin embargo, la actividad económica continúa obstaculizada por dos principales distorsiones: la inflación y la brecha cambiaria. Se estima que en 2022 una inflación próxima al 100%, la mayor variación anual registrada en los últimos 30 años. Las causas de la inflación son varias: la emisión monetaria para financiar el déficit público (la principal causa), inercia inflacionaria, incertidumbre que generan expectativas de inflación, entre otras.

Una de las consecuencias de la inflación es la elevada demanda de moneda extranjera. En 2021 el tipo de cambio oficial subió de \$107,75 a \$183, marcando una devaluación del 70%. Por otro lado, el dólar paralelo ascendió de \$ 208 a \$350, registrando también una variación del 70%. Luego, la brecha cambiaria, diferencial entre los tipos de cambios oficial y paralelos, terminó 2022 aproximadamente en un 90% (el mismo valor de fines de 2021). La brecha cambiaria supone hoy uno de los principales desequilibrios que enfrenta la Argentina. El hecho de que permanezca en estos valores mantiene elevadas las expectativas de devaluación, elemento que desincentiva la liquidación de divisas y adelanta la demanda de importaciones. Entre las distorsiones deben anotarse también que una brecha cambiaria en estos niveles traba el crecimiento y reduce la productividad de la economía.

Otra consecuencia de la inflación es el deterioro del salario real. El mismo se encuentra en los niveles más bajos de la última década. Según datos del INDEC, entre diciembre de 2016 y septiembre de 2022 los precios subieron 867% mientras que los salarios un 666%. En 2022 este indicador disminuyó levemente.

Por otro lado, en el primer semestre de 2022 la pobreza fue del 36,5% según INDEC. La cifra es inferior al pico registrado en el segundo semestre de 2020 (42%) y muestra el retorno a los niveles previos a la pandemia (35,5%).

Valor económico generado y distribuido en millones de pesos argentinos

	2022	2021
A. Valor económico directo generado (1+2+3)	10.823	7.769
1. Ventas netas	10.295	7.353
2. Ingresos de la inversión financiera (*)	506	416
3. Venta de activos	22	0
B. Valor económico distribuido (4+5+6+7+8+9)	10.296	8.537
4. Pago a proveedores	7.429	6.597
5. Sueldos, jornales y cargas sociales	1.889	1.153
6. Pago a proveedores de capital (**)	0	3
7. Inversión en bienes de uso y otros activos	488	196
8. Inversión en la comunidad	8	2
9. Impuestos (9.1 + 9.2 + 9.3)	482	586
9.1 Impuesto a las ganancias	-163	174
9.2 Impuestos directos	438	317
9.3 Impuestos tasas y contribuciones	208	96
Valor económico retenido (A- B)	527	-768

(*) Ingresos generados por los fondos comunes de inversión

(**) Incluye el pago de intereses de los préstamos financieros

Capitalización total

	2022	2021
Capital Social	236	236
Ajuste integral del capital social	6.597	3.131
Deudas bancarias y financieras	0	0
Pasivos y patrimonio neto	11.094	5.208

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 por redes 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 hubo modificaciones y novedades regulatorias que impactaron en nuestro negocio.

La prestación del servicio de distribución de gas natural que tiene a cargo la Sociedad, fue realizada durante el año 2022 en un marco de irregularidad económica a partir de la suspensión de la aplicación del proceso de Revisión Tarifaria, devenido de la emisión de la Resolución ENARGAS N° I 4353 que el 31 de marzo del año 2017 aprobó la Revisión Tarifaria Integral (RTI) de Gasnor.

Al respecto cabe mencionar que, previamente, en un contexto de aguda crisis económica, hacia fines del año 2019 (luego de haber asumido el mando la fórmula Fernández – Fernández) el Gobierno Nacional emitió la Ley N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el Marco de la Emergencia Pública que dispuso congelar la aplicación de ajustes tarifarios por el término de 180 días, plazo que luego fue ampliado hasta el 17 de diciembre de 2020 por el Decreto N° 543.

Un año después, el 16 de diciembre de 2020 mediante el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 1020, el PEN dispuso el inicio de la renegociación de la revisión tarifaria integral vigente en el marco de lo establecido en el artículo 5° de la Ley N° 27.541 y encomendó el proceso al ENARGAS con amplias facultades para ello. El proceso de normalización, debería concluir en diciembre de 2022 con la firma de un Acuerdo Definitivo de Renegociación y la emisión de nuevos cuadros tarifarios. En tanto no estén vigentes las Revisiones Tarifarias resultantes del Acuerdo Definitivo de Renegociación se estableció un Régimen Tarifario de Transición (RTT) como una adecuada solución de la coyuntura debiendo esta Licenciataria mantener la prestación del servicio público de distribución de gas natural en condiciones de seguridad y garantizando el abastecimiento, la continuidad y accesibilidad a dicho servicio público esencial.

Con fecha 18 de febrero de 2022 se suscribió una Adenda del Acuerdo Transitorio de Renegociación, que estableció una adecuación transitoria de la tarifa de distribución de Gas Natural, con el objeto de que la Licenciataria pueda afrontar sus costos de operación y mantenimiento, y su cadena de pagos, de forma tal de continuar con la normal prestación del servicio público a su cargo.

Ahora bien, en el marco de la renegociación y previa Audiencia Pública, el 23 de Febrero de 2022 a través de Resolución ENRG N° 62/22, el ENARGAS resuelve aprobar los Cuadros Tarifarios de Transición a aplicar por Gasnor, con vigencia a partir del 1° de marzo de 2022, contemplando incrementos sólo para las componentes de Transporte y Distribución. Para Gasnor ello implica un incremento del orden del 40% del margen anual de distribución.

Posteriormente, mediante Resolución N° 212/22, ENARGAS aprobó nuevos cuadros tarifarios a aplicar desde el 1 de junio de 2022, los cuales sólo contemplaban un aumento del precio del gas en el punto de ingreso al sistema de transporte de 6,586 \$/m³ a 9,33 \$/m³.

El 16 de junio de 2022, el Gobierno Nacional emite el Decreto DNU N° 332/22 el cual crea un régimen de segmentación de subsidios para usuarios residenciales de los servicios públicos de energía eléctrica y gas natural por red, con el objeto de lograr valores de la energía razonables y susceptibles de ser aplicados con criterios de justicia y equidad distributiva. Tal régimen está compuesto de tres niveles:

- **Nivel 1 – Mayores Ingresos:** Usuarios que tendrán a su cargo el costo pleno del componente energía del respectivo servicio. Fija requisitos mínimos de inclusión.
- **Nivel 2 – Menores Ingresos:** Usuarios a quienes el impacto en factura equivaldrá a un incremento porcentual total anual en su factura de hasta el 40 % del Coeficiente de Variación Salarial (CVS) del año anterior, en virtud de reunir determinadas condiciones,
- **Nivel 3 – Ingresos Medios:** Usuarios no comprendidos en los niveles 1 y 2 a quienes el impacto en factura equivaldrá a un incremento porcentual total anual en su factura no mayor al 80 % del Coeficiente de Variación Salarial (CVS) del año anterior.

Se crea el Registro de Acceso a los Subsidios a la Energía (RASE) bajo la órbita de la Subsecretaría de Planeamiento Energético dependiente de la Secretaría de Energía, en el cual se deberán inscribir los usuarios residenciales de los servicios públicos de energía eléctrica y gas natural por redes que soliciten el subsidio, sean o no titulares de los mismos.

El 31 de agosto de 2022, mediante Resolución N° 327/22, ENARGAS autorizó un incremento del precio del gas en el punto de ingreso al sistema de transporte a aplicarse sólo a usuarios Residenciales Nivel 1, el cual se aplicará gradualmente en tres etapas: a partir del 31 de agosto de 2022, del 31 de octubre de 2022 y del 31 de diciembre de 2022. Cabe destacar que estos no implicaban un incremento de los márgenes de distribución.

Con fecha 14 de noviembre, la Secretaría de Energía, mediante Resolución N° 771/22, convocó a una Audiencia Pública para el día 6 de diciembre de 2022 con el objeto de evaluar y dar tratamiento a los precios del gas natural respecto de la porción del precio que el Estado Nacional podrá tomar a su cargo en el año 2023. En consecuencia el 10 de enero de 2023, a través de la Resolución SE N°6/23, la Secretaría de Energía determinó la adecuación de los precios de gas natural en el Punto de Ingreso al Sistema de Transporte (PIST) de aplicación para los consumos de gas realizados a partir del día 1° de marzo y 1° de mayo de 2023. Cabe señalar que la adecuación de precios de mayo de 2023 sólo corresponde a usuarios SGP 3. En la misma la Secretaría de Energía fija una bonificación de un 29,43% del precio del gas natural a aplicarse sobre los consumos en exceso del bloque base para los beneficiarios de la Tarifa Social abastecidos por gas natural por redes, de manera tal que no vean modificaciones en el precio de gas abonado. También determina bonificaciones para los usuarios de Entidades de Bien Público y usuarios SGP que estén registrados o se registren en el Registro de Empresas.

El 17 de noviembre de 2022, Gasnor envió a ENARGAS con copia a la Secretaría de Hidrocarburos, la Nota GG N° 37/22., mediante la cual En la misma solicita una urgente adecuación tarifaria transitoria de su margen de distribución a fin de contemplar el contexto de inflación sostenida de público conocimiento y los consecuentes incrementos de los costos que debe afrontar para una operación segura y confiable de los activos, los cuales han sido muy superiores a los previstos al momento de otorgar los ajustes tarifarios de junio 2021 y marzo 2022. Adicionalmente se indicó, que en la eventualidad de que opere el vencimiento del plazo previsto en el Decreto DNU N° 1020/20, sin haberse arribado al Acuerdo Definitivo de Renegociación, se prorrogue el plazo para la renegociación definitiva de la Revisión Tarifaria Integral lo que debe ocurrir durante el año 2023, sin que ello afecte los derechos de esta Licenciataria.

Posteriormente, a través del Decreto DNU N° 815/22 del 7 de diciembre de 2022, se prorrogó por un año el Decreto DNU N° 1.020/20 y la intervención del ENARGAS y del ENRE.

Mediante la Resolución N° 523 del 22 de diciembre 2022, el ENARGAS convocó a Audiencia Pública a realizarse el 4 de enero 2023 con el objeto de poner a consideración, entre otros temas, la Adecuación transitoria de las tarifas del servicio público de distribución de gas por redes y el traslado a tarifas del precio de gas comprado y consideración de las

Diferencias Diarias Acumuladas (DDA) correspondientes. Esta Licenciataria, dando cumplimiento con lo establecido en la mencionada Resolución, presentó ante ENARGAS mediante Nota GG N° 41/22 con fecha 16 de diciembre de 2022, los cuadros tarifarios de transición propuestos, así como la información de sustento, los cuales implican un incremento del 189% del margen de distribución.

Cabe destacar que, por tercer año consecutivo, el desenvolvimiento del negocio se hizo en un contexto de emergencia sanitaria internacional por la pandemia de COVID-19 y la consecuente declaración de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) dictada en marzo de 2020, aunque hacia mediados del año 2022 los efectos comenzaron a morigerarse, hecho que permitió el retorno paulatino a la normalidad de las actividades. Queda como desafío para a Sociedad la consolidación de los procesos de transformación y reconversión tecnológica, para permitir sostener con los usuarios una forma relacional de forma no presencial que les facilite realizar todos los trámites desde sus hogares.

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

Garantizamos la transparencia en la comunicación de la información. 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 AS

Desde el año 2012, el Grupo Naturgy ha mantenido reuniones con inversores enfocadas en evaluar las políticas ASG del grupo. A lo largo de 2022, el Grupo continuó con esta actividad, participando en reuniones y procesos de engagement con varios inversores, entre los que destacan Santander, BNP Paribas, Amundi o Axa IM.

Asimismo, desde 2017 y en línea con su compromiso con la sostenibilidad, Grupo Naturgy cuenta con un marco para la emisión de bonos verdes destinados a la financiación de energías renovables. En este marco, el 15 de noviembre de 2017, Naturgy 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 2022 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, Grupo Naturgy ha firmado durante 2022 un total de créditos verdes de 586 M€, que se suman a los 5.537 M€ firmados hasta 2021.

Destacar que, con los créditos firmados en 2022, 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.

En la tabla siguiente se muestra la evolución de los indicadores ASG (ambientales, sociales y de gobierno) a los que están ligados dichos instrumentos de financiación sostenible.

Indicadores ASG de la financiación sostenible

	2022	2021
Emissiones GEI directas: reducción de la media trianual (MtCO2eq)	14,0	14,2
Intensidad en CO2 de la generación eléctrica: reducción de la media trianual (tCO2/GWh)	279	287
Consumo de agua: reducción de la media trianual (hm3)	18,0	18,4
Mujeres en puestos directivos (1) (%)	26,2	21,2

3.4 Presencia en índices de inversión socialmente responsable

Diversos analistas y agencias de rating evalúan periódicamente el desempeño del Grupo en materia medioambiental, social y de buen gobierno. En la evaluación de sostenibilidad realizada por S&P Global en 2022, la compañía obtuvo una valoración de 87 puntos sobre 100. Si bien esta puntuación ha mejorado significativamente respecto de la obtenida en 2021 y representa la mejor puntuación alcanzada por la compañía en los últimos 5 años, no ha permitido a Naturgy formar parte de Dow Jones Sustainability Index. A pesar de esto, Grupo Naturgy considera esta circunstancia como una oportunidad para identificar potenciales áreas de mejora sobre las que ya está trabajando para retomar la posición de liderazgo que tradicionalmente ha mantenido en el índice.

No obstante, la compañía continúa situándose en posiciones de referencia en otros índices de sostenibilidad, evaluaciones de analistas y agencias de rating:

- Índice FTSE4GOOD, miembro de desde su creación en 2001.
- La agencia de rating MSCI, otorga la máxima valoración (AAA).
- Sustainalytics, en la que mantiene un perfil de riesgo bajo frente a las 712 utilities evaluadas.
- ISS ESG, se mantiene dentro del 10% de empresas del sector con mejor valoración.
- Moody's ESG solution, otorga una puntuación de 60 puntos sobre un máximo de 100 lo que sitúa a Naturgy en una categoría avanzada de desempeño.
- Euronext Vigeo, Naturgy continúa formando parte de este índice en sus variantes, Europe 120 y Euro 120, a partir de la evaluación realizada por la agencia Moody's ESG solution.
- Ecovadis, proveedor mundial de calificación de sostenibilidad empresarial, valoró con la medalla de platino el desempeño de Naturgy en materia social, medioambiental y de buen gobierno.
- CDP, Naturgy ha sido reconocida una edición más como empresa líder mundial por su acción frente al cambio climático.

La presencia en estos índices de sostenibilidad y la valoración positiva de los analistas y agencias de rating refrenda 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 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, actualizaciones de la tecnología de antivirus para los servidores, se concluyó con la revisión y adecuaciones a perfiles de acceso al sistema comercial.

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.

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.

A nivel local, contamos con una infraestructura donde está montado el sistema JDE, base de la información económica y financiera de la empresa. En 2022, avanzamos en la compra e implementación de equipamiento de ciberseguridad (backup Vault). Por último, se realizó una capacitación en ciberseguridad a todo el personal y con instancia evaluativa en el marco del Proyecto de Universidad Extendida.



cuatro

Gestión responsable del medio ambiente

- |50 4.1 Gestión ambiental
- |52 4.2 Mitigación Y Adaptación Al Cambio Climático
- |53 4.3 Uso responsable de los recursos
- |54 4.4 Consumo responsable del agua
- |55 4.5 Responsabilidad en el uso y disposición de los materiales
- |58 4.6 Capital Natural y Biodiversidad

Gasnor

Una empresa
del Grupo Naturgy

Transforming together



A
M E D I O
B
I
G E S T I O N
N
T
E



Nuestra prioridad es una empresa sostenible que brinde soluciones energéticas, a la vez que brinda un servicio seguro y confiable. Evaluamos nuestras actividades con el objetivo de minimizar los impactos negativos en el medio ambiente y potenciar los positivos.

¿Qué significa para Gasnor? Riesgos y enfoque de gestión

En Gasnor, sólo se entiende la gestión empresarial ligada al compromiso con la sostenibilidad, materializado en objetivos concretos, ambiciosos y medibles en el Plan de Sostenibilidad de la compañía. Dicho plan, cuyas líneas maestras contribuyen a los ODS fijados por Naciones Unidas, es la columna vertebral del nuevo Plan Estratégico 2021-2025.

El cambio climático es el gran reto global del siglo XXI y para afrontarlo la transformación del sector energético es esencial. La transición energética se asume como una verdadera oportunidad para Gasnor. Muestra de ello es el compromiso global de la compañía en alcanzar la neutralidad en carbono como muy tarde en 2050, reduciendo el total de las emisiones de GEI, alcance 1, 2 y 3, de acuerdo con las sendas 1,5oC - 2oC del Acuerdo de París, bajo los principios de una transición justa.

¿Cuál es nuestro compromiso?

- Contribuir a la mitigación y adaptación del cambio climático a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro, 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 de las tecnologías, el empleo de las mejores técnicas disponibles y el análisis, control y minimización de los riesgos ambientales.

Acciones propuestas 2022

Grado de Cumplimiento

Acciones Previstas 2023

Promover el desarrollo de las actividades que movilicen y hagan partícipe a la sociedad con el cuidado ambiental de zonas de recreación.

Se realizaron actividades con participación de voluntarios externos a la empresa, para concientizar el cuidado de los espacios naturales y vías públicas, con reconocimiento de tipos de residuos y su correcta separación y manejo para reciclar.

- Continuar con plantaciones y eventos de concientización social para preservar los espacios naturales, fomentando el respeto y el cuidado de los mismos.

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.

Se realizaron plantaciones en zonas dañadas por incendios y tala indiscriminada. Queda realizar una visita para ver el estado de los plantines dejados. Para los árboles que se plantaron en Salta, el municipio y los vecinos asumieron la responsabilidad de su cuidado, mientras que los que se plantaron en el Parque Sierra de San Javier, será custodiado por la Universidad Nacional de Tucumán.

- Intensificar las capacitaciones de cuidado ambiental a escolares y al personal de Gasnor para lograr el compromiso de llevar los hábitos de reducir y separar los residuos desde los hogares.

- Incorporar un día de caminata ambiental para el personal de Gasnor.

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.

Cada oficina comercial realizó separación de residuos reciclables para disponerlos en los centros de reciclaje con convenios.

- Migrar el uso de equipos/ accesorios a pilas por equipos/ accesorios a baterías recargables (equipos de lectura, parlantes, mouses, teclados, odorizadores).



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.

Por otra parte, nuestras metas ambientales se basan en los siguientes puntos:

- Reducir la generación de plásticos de un solo uso en oficinas (botellas, bandejas descartables, envolturas)
- Reducir el uso de pilas
- Separar los residuos reciclables inevitables para destinarlos a centros de reciclaje con triple impacto
- Crear/dictar más cursos de contenido ambiental a empleados.

En lo que refiere a un Sistema de Gestión Ambiental, se aplica uno basado en la NAG 153 únicamente para obras medianas y de gran envergadura. El resto de las operaciones, por su bajo impacto, no requieren de un sistema de gestión, más que el de buenas prácticas y uso responsable.



\$ 56.166.199,49

Total gastos ambientales

Eje Estrategia Ambiental	Tipología	Subtipología	Gasto (en divisa local)	Detalle
Cambio climático y transición	Prevención del cambio climático	Reducción emisión GEI distintos al CO2	\$ 32.638.364,00	Reparación de fugas de gas (CH4) y gastos de redes y gasoductos.
energética (CC)	Transición energética	Movilidad sostenible	\$ 4.253.910,79	Gasto de consumo de GNC.
Economía circular y ecoeficiencia (EC) (todos los contaminantes menos GEI)	Ecoeficiencia	Ruido, radiaciones y vibraciones	\$ 625.459,00	Control del ruido ambiental en ERP.
Gestión y Gobernanza ambiental (GA)	Personal	Gastos de personal	\$ 15.652.484,67	Total remuneración del personal técnico.
	Formación, comunicación y patrocinios ambientales	Patrocinios y colaboraciones	\$ 2.472.500,00	Inversión en patrocinios y colaboraciones en materia ambiental
		Sensibilización y comunicación ambiental	\$ 500.000,00	Acciones de concientización y comunicación en materia ambiental
	Impuestos, licencias, canones, tasas y multas ambientales	Impuestos, licencias, canones, tasas y multas ambientales	\$ 23.481,03	Tasa por servicios municipales sobre la propiedad inmueble, Termas del Río Hondo, Santiago del Estero.

Capacitaciones ambientales

Durante 2022, no se realizaron formaciones en temática ambiental al personal. Sin embargo, parte del personal participó de acciones de recolección y reforestación en los eventos organizados en la provincia de Tucumán y Salta.

En cuanto a la concientización ambiental, se convocó a la comunidad de las localidades cercanas al cerro San Javier para participar de la recolección de residuos en las zonas viales del lugar, con actividades de recreación.

4.2 Mitigación y adaptación al cambio climático

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 la gestión de nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Para ello, se procura evitar viajes innecesarios y fomentar el uso de herramientas digitales para llevar a cabo reuniones y controles, siempre que sea posible.

Asimismo, a través de un programa de pasantías, instruimos a vecinos y empresas colaboradoras sobre el cuidado y riesgos de excavación en cercanías a las redes de gas, para evitar fugas y explosión en obras de excavación.

En Gasnor, no queremos dejar de lado la responsabilidad de gestionar las oportunidades y los riesgos derivados del cambio climático. Es por eso que el Ing. Mario Murillo, responsable de Higiene y Seguridad Ambiental, analiza y evalúa los estudios de impacto ambiental de las obras de mediana y gran envergadura, además de elaborar los protocolos para prevenir o actuar ante derrames, el correcto uso de elementos de protección personal, entre otros.



2.800

árboles plantados en Parque Sierra del cerro San Javier y 30 árboles en Salta.

Además, creemos que educar a las personas en temáticas vinculadas a lo medioambiental es un primer paso para poder adaptarnos y mitigar los efectos del cambio climático. Realizamos campañas de concientización sobre el uso responsable de recursos y la prevención de riesgos por inhalación de monóxido de carbono a través de las redes sociales. Además, llevamos a cabo capacitaciones a través del programa de Pasantías, en convenio con escuelas primarias y secundarias de distintas localidades, empresas contratistas que realizan actividades de excavación, y vecinos en zonas rurales, para difundir la prevención de ciertas actividades que puedan dañar las cañerías y el correcto uso de artefactos.

Emisiones GEI Alcance 1

	2022
Emisión fugitiva / intrínseca de CH4 [m ³]	7.757.100
Emisión accidental / incidental de CH4 [m ³]	55.000
Deudas bancarias y financieras	41.740

4.3 Uso responsable de los recursos

Otro factor clave para poder mitigar el cambio climático es el uso responsable y eficiente de la energía.

Provincias Gasnor SA	Cantidad de móviles para los operarios de campo (*)
Jujuy	17
Salta	37
Tucumán	40
Santiago del Estero	16

(*) No incluye la flota de vehículos de las Gerencias. Valores actualizados a abril 2023.

Consumo de energía

	2022
Consumo de gas natural proceso/medios [t (gn)]	31,7
Consumo total de electricidad en la instalación/proceso [kWh (e)]	2.855.282



Cocinas ecológicas

Se entregaron en comedores y merenderos de Salta y Jujuy



4.4 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. No extraemos agua proveniente de zonas con estrés hídrico.



37,88 %

de agua devuelta al medio sobre el total de agua captada

Además, creemos que educar a las personas en temáticas vinculadas a lo medioambiental es un primer paso para poder adaptarnos y mitigar los efectos del cambio climático. Realizamos campañas de concientización sobre el uso responsable de recursos y la prevención de riesgos por inhalación de monóxido de carbono a través de las redes sociales. Además, llevamos a cabo capacitaciones a través del programa de Pasantías, en convenio con escuelas primarias y secundarias de distintas localidades, empresas contratistas que realizan actividades de excavación, y vecinos en zonas rurales, para difundir la prevención de ciertas actividades que puedan dañar las cañerías y el correcto uso de artefactos.

Captación de agua (m3)

	2022
Captación de agua subterránea renovable	0
Captación de agua subterránea no renovable	0
Captación de agua de la red de abastecimiento	8364
Consumo en otros procesos	5196

Vertido de agua (m3)

	2022
Agua vertida a la red pública de saneamiento	3.168

4.5 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 Tucumán, enviamos papeles y plásticos de un solo uso a la planta de reciclaje del Centro de Interpretación Ambiental y Tecnológico ubicado en Tafí Viejo, encargado de recoger todo tipo de reciclables para monetizarlos y destinarlos a la organización Despertando Coranzoncitos. En Salta, continuamos entregando los papeles y descartables a la Fundación Ceo Sol.

Los residuos resultantes de los distintos procesos de la organización se clasifican de la siguiente manera: Residuos no peligrosos y Residuos peligrosos. Los residuos no peligrosos asimilables a residuos sólidos urbanos son transportados y dispuestos a través de las empresas recolectoras existentes en cada municipio donde la Distribuidora opera. Respecto a los residuos reciclables, la Distribuidora posee un Convenio con la Municipalidad de Tafí Viejo, Tucumán. Cuando la Distribuidora acumula un volumen significativo procede a transportarlos, en vehículo propio, hacia el Centro de Interpretación Ambiental y Tecnológico (CIAT), donde son separados y reciclados. El CIAT emite un certificado de disposición de dichos residuos según la cantidad entregada.

La evaluación de aspectos e impactos ambientales, tanto en proyectos de obras como así también en tareas de mantenimiento de red, se efectúa dando cumplimiento a la normativa ambiental vigente (NAG 153). En la etapa de anteproyectos se desarrolla un Estudio Ambiental Previo (EAP), mientras que en la etapa de proyecto ejecutivo se realiza un Estudio de Impacto Ambiental (EIA). Además, la Distribuidora posee el Manual de Procedimientos Ambiental (versión 12 – diciembre 2022), un conjunto de Procedimientos Específicos y el Programa de Gestión Ambiental, el cual está conformado por el Plan de Contingencias Ambientales, Plan de Auditoría Ambiental, Plan de Abandono o Retiro de Instalaciones y Plan de Capacitación y Entrenamiento.

Las principales medidas técnicas ambientales relacionadas con la generación de residuos generados, y que se auditan durante el desarrollo de las tareas de obra son:

- Impacto ambiental a prevenir o corregir.
- Alcance de las tareas.
- Tipo de medida ambiental (preventiva, de mejora, de remediación).
- Verificación de la adecuada remoción y disposición final de residuos generados durante la jornada, dando cumplimiento a la normativa ambiental vigente en cada jurisdicción.
- Verificación que no queda ningún residuo abandonado en zona de trabajo.
- Minimización de la generación de residuos en las actividades de operación, mantenimiento y obras de construcción, haciendo hincapié en la capacitación y entrenamiento del personal con respecto a la práctica de separación en origen y reciclaje.
- Verificación que los residuos son recolectados en el lugar de generación diferencialmente según su naturaleza, asegurando la adecuada separación entre los residuos no peligrosos respecto de los peligrosos.
- Verificación del adecuado estado y rotulación de los recipientes de almacenamiento de todos los residuos.
- Verificación del adecuado almacenamiento de los residuos peligrosos, según normativa vigente.

Además, en 2022 recuperamos 886 medidores, los cuales después de su puesta a punto fueron reinstalados en servicios que requerían cambio de unidad. Por otra parte, se desecharon más de 6.125 medidores, lo que da un promedio de 28,79 ton de chatarra y partes metálicas que fueron donadas a chatarreros y fundaciones de las diferentes localidades.

Peso de residuos no peligrosos [t (m)]

	Reciclado	Valorización energética	Incineración	Vertedero
Chatarra	1,5	0	0	0
Envases vacíos generados	0,5	0	0	0
Filtros de aire	0,1	0	0	0
Madera	0,1	0	0	0
Neumáticos		0	0	5
Papel y cartón generado	1,2	0	0	0
Pilas alcalinas	0,5	0	0	0
Plásticos	0,15	0	0	0
Residuos asimilables urbanos		0	0	20
Tóner, cartuchos o CD	0,01	0	0	0

Peso de residuos peligrosos [t (m)]

	Reciclado	Valorización energética	Incineración	Vertedero
Absorbente, aislantes y mat. filtración	0	0,3	0	0
Envases vacíos contaminados	0	0	0,1	0
Grasa usada	0	0	0,15	0
Pilas, baterías y acumuladores	0,6	0	0	0
Pintura y barnices	0	0	0,3	0
Residuos de laboratorio	0	0	0	0,1
Residuos eléctricos y electrónicos	0,2	0	0	0
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos	0	0	0	0,1
Tubos fluorescentes	0	0	0	0,1

Materiales utilizados

	2022
Papel [t (m)]	5,6
Tóner y cartuchos de tinta [t (m)]	0,1
Odorizante [t (m)]	13
Aceite lubricante/hidráulico [t (m)]	0,95
Pinturas y solventes [t (m)]	0,4
Total materiales [t (m)]	20,05

Gestión de fugas

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 potenciales fugas, pérdidas, vertidos y residuos.

Durante 2022, registramos 434 fugas bajo vereda por re-seguimiento, de las cuales 88 fueron clasificadas como grado 1 y 346 como grado 2. Las fugas de grado 1 son reparadas dentro de la jornada de detección, mientras que para las de grado se programa su reparación dentro de los 4 a 6 meses de la fecha de detección. Asimismo, se reemplazaron 10 metros de cañería de acero Ø 1 ½”.

Mediante estas acciones, nos aseguramos de resguardar la integridad de nuestras instalaciones y la seguridad de terceros. Para ello, realizamos un control de todo el proceso de fugas, desde el re-seguimiento, la detección y la clasificación, hasta la reparación y la verificación de que la pérdida haya sido eliminada por completo.

Cantidad de fugas bajo vereda que ingresaron mediante canales de atención

Mes	Acero	P.E.	Servicio	Total
enero	1	8	16	25
febrero	0	6	10	16
marzo	3	4	16	23
abril	2	8	12	22
mayo	0	8	15	23
junio	0	12	9	21
julio	1	10	9	20
agosto	11	2	21	34
septiembre	1	16	18	35
octubre	2	7	27	36
noviembre	0	7	13	20
diciembre	0	5	8	13

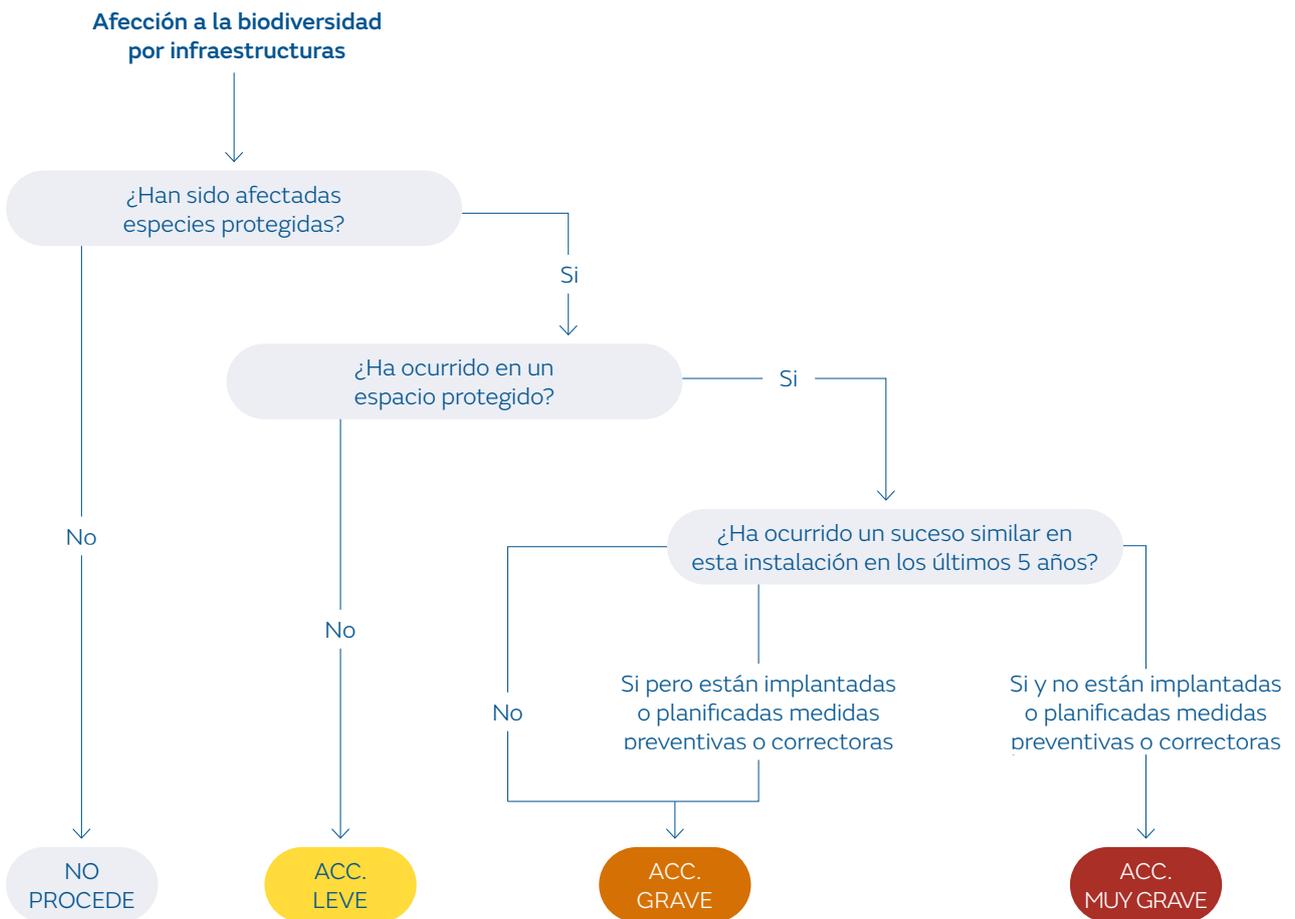
4.6 Capital Natural y Biodiversidad

Contamos con más de 250 estaciones reguladoras y demás instalaciones auxiliares necesarias para la prestación de servicio que 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.



cinco

Interés por las personas

- |64 5.1 Igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión laboral
- |67 5.2 Relaciones laborales
- |68 5.3 Flexibilidad y apoyo al entorno familiar
- |70 5.4 Formación para el desarrollo
- |71 5.5 Comunicación interna

Gasnor

Una empresa
del Grupo Naturgy

Transforming together





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.

¿Qué significa para Gasnor? Riesgos y Enfoque de Gestión

En Gasnor consideramos que es fundamental promover un entorno de trabajo de calidad y seguro que priorice el desarrollo personal y profesional de las personas.

Así, promovemos un entorno de trabajo basado en el respeto, el diálogo, la valoración de la diversidad y por supuesto, el comportamiento responsable. En este sentido, nuestro Código Ético, de obligado cumplimiento para toda la compañía, establece las pautas que presiden el actuar ético de los empleados en su desempeño diario y, específicamente, las relaciones e interacciones mantenidas con nuestros grupos de interés.

En este marco, uno de los principales riesgos relativos al personal, es sufrir cualquier tipo de discriminación o desigualdad por razones de género, raza, edad, perfil profesional, u otras.

¿Cuál es nuestro compromiso?

- 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, raza, 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 las 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.
- Promover la implantación 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 e incluyendo a los proveedores y las empresas colaboradoras en el compromiso.

Acciones propuestas 2022	Grado de Cumplimiento	Acciones Previstas 2023
Integrar y motivar a nuestros colaboradores en la nueva presencialidad, generando acciones que brinden mayor bienestar.	Se comunicó el retorno escalonado de los empleados con tiempo necesario para su organización; se hizo desde la Gerencia General, generando tranquilidad y certeza en el proceso. Además, impulsamos el cumplimiento y control del esquema de vacunación, organizamos los horarios del comedor entorno al mantenimiento de la distancia social, impulsamos el acompañamiento del nuevo servicio de medicina laboral y publicamos protocolo de salud y seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Impulsar programa de formación continua para nuestros empleados. ■ Enriquecer los canales de comunicación entre la empresa y sus empleados. ■ Obtener el certificado EFR que otorga la “Fundación MásFamilia” con el objetivo de buscar métodos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
Impulsar la nueva plataforma Gympass, promoviendo la actividad física, la salud y el bienestar.	Creció un 15% la adhesión de nuestros empleados y sus familiares a la app de Gympass.	
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.	Se cumplió la fase inicial que comprendía el compromiso de la Dirección y el diagnóstico de las prácticas de la empresa, y nos encontramos atravesando la etapa de auditoría interna.	



5.1 Igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión laboral

El desarrollo personal y profesional de cada colaborador es nuestra prioridad, por lo que nuestra estrategia de recursos humanos gira en torno a las acciones que le permitan una formación y crecimiento constante. Para fomentar este desarrollo, promovemos un ambiente de trabajo inclusivo, donde el respeto y la igualdad de oportunidades son los valores fundamentales. Además, mediante nuestras políticas intentamos garantizar los mecanismos de control y prevención de riesgos alineados a nuestra visión y estrategia organizacional, la cual antepone la salud y seguridad de las personas por sobre cualquier otro objetivo.



57%

de nuestros empleados participaron en reuniones con el Gerente General.

Adicionalmente, lanzamos la aplicación corporativa llamada Happy Force con el objetivo de medir el clima laboral y poder hacer reconocimientos a empleados.



Vivenciamos la integración y la motivación de nuestros empleados en el retorno a la modalidad presencial, luego de 2 años de teletrabajo.

Continuamos 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	2022	2021
Total de empleados	296	326
Índice de permanencia (i)	0,91	0,93
Edad media de la plantilla	45,72	44,57

(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 2022			Tasa de rotación 2022			Bajas 2021			Tasa de rotación 2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<30	1	4	5	0,111	1,000	1,11	3	2	5	0,25	0,25	0,50
30-50	9	6	15	0,095	0,072	0,17	7	4	11	0,07	0,04	0,11
>50	8	2	10	0,089	0,133	0,222	8	3	11	0,09	0,23	0,32
Total	18	12	30	0,055	0,037	0,092	18	9	27	0,06	0,03	0,09

(i) La tasa de rotación se calcula con el cociente bajas/dotación. Se utiliza la nómina del personal al cierre del período. En 2022, no hubo altas de empleados.

Diversidad e igualdad

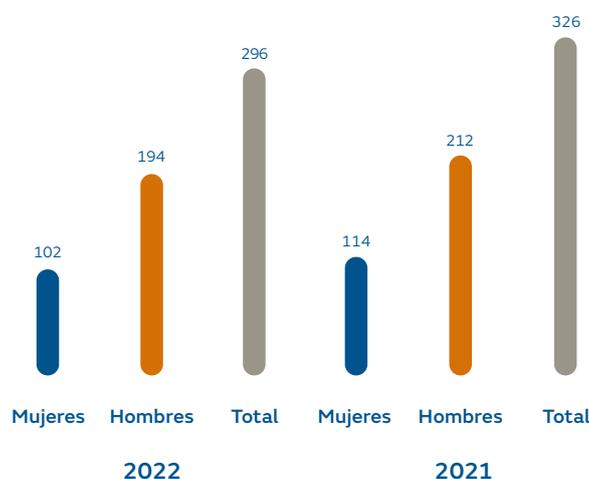


Nuestra Política de RC establece el fomento de la diversidad y la igualdad de oportunidades en un entorno de respeto, escucha y diálogo permanente, prestando especial atención a la inclusión de la discapacidad y haciendo extensible este compromiso a los proveedores y empresas colaboradoras.

Impulsamos la igualdad de derechos y oportunidades para todos nuestros colaboradores a través de un ambiente laboral respetuoso e inclusivo y donde prima el diálogo. Para lograr este objetivo, disponemos de un Código de Ética el cual manifiesta 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. Como fue mencionado anteriormente, una de nuestras prioridades es el desarrollo personal y profesional de todos nuestros empleados, por lo que no generamos ninguna distinción de trato o condición laboral por motivos de edad, raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional, origen social o discapacidad.

En 2022, se realizó un taller en “Prevención de enfermedades de la mujer: salud de la mujer, enfermedades de transmisión sexual, HIV”, con el objetivo de continuar con esta modalidad de dictado de talleres y campañas en el año 2023.

Colaboradores por género (i)

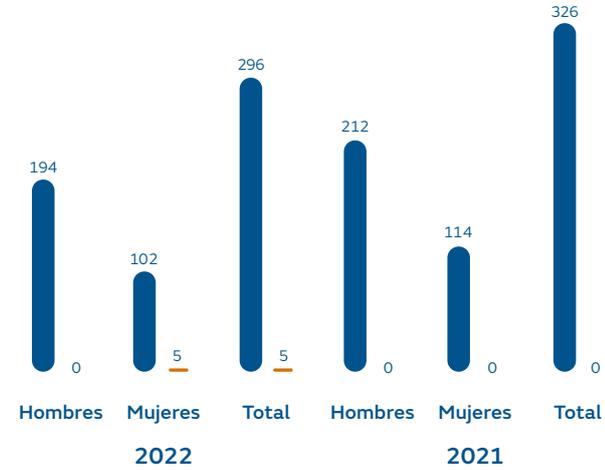


(i) El total de colaboradores posee un tipo de contrato de tiempo indeterminado. No consideramos relevante desglosar a la plantilla por región debido a que todos se encuentran en la zona del Noroeste Argentino.

Perfil de colaboradores

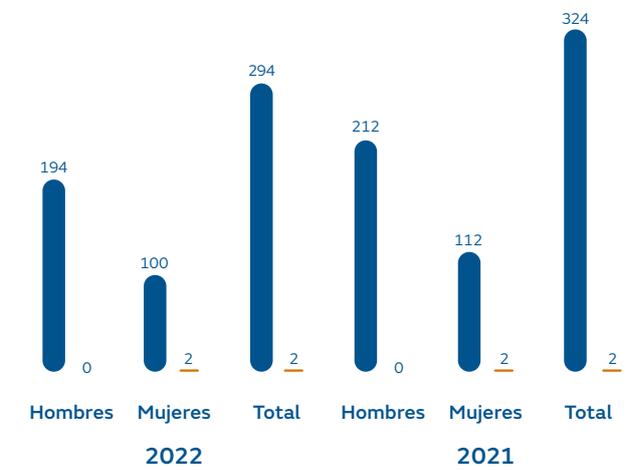
Por tipo de contrato

■ Contratos fijos (efectivos) ■ Pasantías (i)



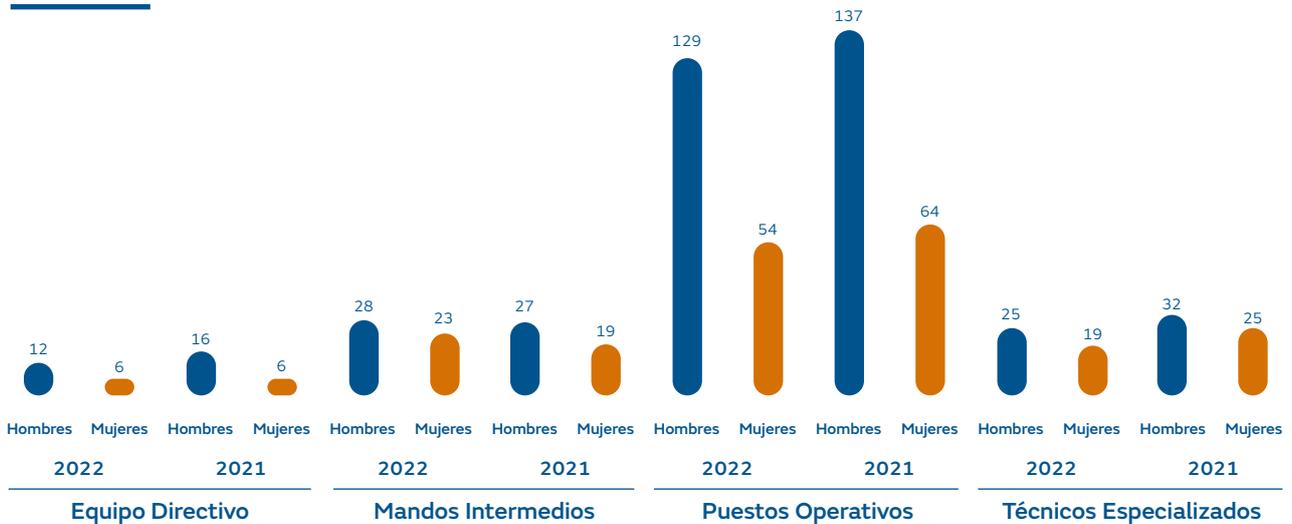
Otros indicadores

■ Empleados a tiempo completo ■ Empleados a tiempo parcial



(i) Las pasantías universitarias y prácticas profesionalizantes secundarias no se llevaron a cabo durante el año 2021 por el contexto de pandemia.

Colaboradores por categoría profesional y género



Colaboradores por categoría profesional y edad

	2022			2020		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Equipo Directivo	0	10	8	0	12	10
Mandos Intermedios	1	30	20	1	25	20
Puestos Operativos	9	108	66	16	123	62
Técnicos Especializados	3	30	11	3	41	13
Total	13	178	105	20	201	105



5.2 Relaciones laborales



53%

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

La política de remuneración de Gasnor está basada en la igualdad por lo que no se realizan distinciones bajo ningún concepto. Los criterios de rangos salariales son definidos por los convenios colectivos y por los objetivos y competencias establecidas para los puestos.

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 y no por el género.

Para el personal de convenio, las retribuciones se basan en función del grupo y subgrupo profesional en línea con los convenios vigentes. El personal de convenio más plus - el cual realiza tareas especiales - se encuentra incluido dentro del Convenio Colectivo de Trabajo vigente con un complemento salarial por las actividades extras que lleva a cabo. El personal fuera de convenio (directivos y puestos gerenciales), tiene una remuneración variable según objetivos, incluidos aquellos vinculados a la seguridad y la salud.

El 53% 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 39 personas tienen cargos dentro de los sindicatos que representan a las cuatro provincias.

Conforme a la normativa vigente, la compañía y los colaboradores contribuyen mensualmente al régimen de jubilación del empleado. Por otro lado, en caso de que un trabajador renuncie, se le abona una gratificación por cese de servicios equivalente a 3 sueldos netos, en línea con el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones. Además de esto, los colaboradores que cumplen 25 años de servicios son valorados con un premio que se realiza por única vez, el cual es no remuneratorio, y equivale a un sueldo neto del mes anterior.

Retribución

	2022	2021
Relación entre el salario más alto y el más bajo	7,70	9,63
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local (i)	7,35	5,07

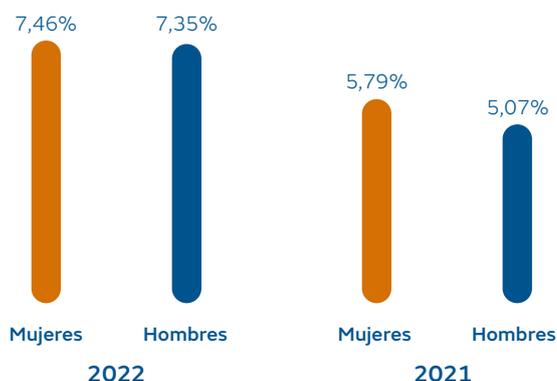
(i) Se utiliza el salario mínimo vital y móvil correspondiente a enero de 2021 y 2020 según corresponda para cada período.

Estructura Retributiva

	2022	2021
% personal con parte de su retribución fijada en base a objetivos	6,08%	6,75%

Retribución por género

Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local (i)



(i) Se utiliza el salario mínimo vital y móvil correspondiente a enero de 2022 y 2021 según corresponda para cada período.

Promociones



8 promociones

En 2022, realizamos un análisis y seguimiento de puestos críticos y talentos de la compañía. Las promociones fueron: 5 mujeres y 3 hombres.



5.3 Flexibilidad y apoyo al entorno familiar



Impulsamos el uso de la plataforma de bienestar corporativo Gympass, para empleados y sus familiares.

Creemos que para poder desarrollar el camino, tanto personal como laboral, de nuestros empleados en la compañía es necesario poder brindarles diferentes beneficios que generen una mejor calidad de vida, un ambiente flexible y una mejor conciliación laboral. Así, un entorno agradable donde el empleado pueda prosperar no sólo contribuye a la productividad, sino también al compromiso hacia nuestra organización.

Durante 2022, continuamos ofreciendo una variada gama de beneficios, que incluyeron vouchers escolares, vacuna antigripal, regalos en ocasiones especiales, regalo por nacimiento, hora de lactancia, 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.

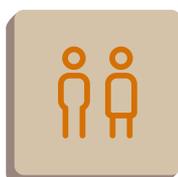
Brindamos, además, diferentes capacitaciones, talleres y charlas sobre la vida laboral, familiar y personal, entre ellas:

- Autoconocimiento y liderazgo personal – 65 participantes
- Programas nuevos líderes – 56 participantes
- Taller teórico-práctico uso de DEA y RECP – 91 participantes
- Taller vida saludable y actividad física- 36 participantes
- Taller de salud integral de las mujeres – 20 participantes
- Prevención cardiovascular - Hábitos saludables – 67 participantes



Recorrimos la fase inicial del modelo EFR para la obtención de la certificación de Empresa Familiarmente Responsable, que otorga la “Fundación MásFamilia” con el objetivo buscar métodos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Para fomentar aún más la conciliación de la vida profesional y familiar, se autoriza el teletrabajo en casos excepcionales tales como: cuando el puesto lo permite y posee herramientas informáticas y condiciones de conectividad; para cuidado de hijos o familiares directos o con dependencia del colaborador frente a situaciones de ausencia intempestiva de personas a cargo del cuidado, y que no pueden asistir a guarderías o colegios; otras situaciones valorada por el gerente, con un máximo de 3 días consecutivos.



100%
de padres y madres retornaron al trabajo luego de las licencias



100%
de los colaboradores regresaron al trabajo durante 2022 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2021 o 2022)



100%
de los colaboradores regresaron al trabajo durante 2022 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2021 o 2022) y permanecieron 12 meses en el empleo.

Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad

	2022	2021
Cantidad de licencias otorgadas por maternidad	3	6
Cantidad de licencias otorgadas por paternidad	5	7
Nº de empleados que regresaron al trabajo durante 2022 después de su licencia por maternidad	3	6
Nº de empleados que regresaron al trabajo durante 2022 después de su licencia por paternidad	5	7
Índice de reincorporación al trabajo por licencia por maternidad	100%	100%
Índice de reincorporación al trabajo por licencia por paternidad	100%	100%

5.4 Formación para el desarrollo

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 y 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 2022, las principales acciones de formación, educación y evaluación giraron en torno a las siguientes temáticas:

- Programa de Seguridad y Salud.
- Programa para nuevos líderes.
- Capacitación en manejo de power point y Excel.
- Capacitación en redacción.
- Capacitaciones online en la plataforma de Universidad Extendida.

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

Modalidad	Programa / temática	Objetivo y desarrollo / Acción	Participantes
Virtual	Programa de Seguridad y Salud.	Incentivar y promover la seguridad y salud entre los empleados	Todo Gasnor
Virtual	Programa para nuevos líderes.	Capacitación dirigida a nuevos líderes	Mandos medios
Presencial	Capacitación en manejo de power point y Excel	Capacitación dirigida a personas que utilizan con frecuencia las herramientas de PP y Excel	Por Áreas
Virtual	Capacitación en redacción	Brindar herramientas para redacción y presentación de informes	Todo Gasnor
Virtual	Capacitaciones online en la plataforma de Universidad Extendida	Plataforma con cursos variados y gratuitos con acceso a todos los empleados de Gasnor	Todo Gasnor



43%

más participantes que el año anterior y se brindaron más cursos.

Actividades de formación

	2022	2021
Cursos	45	34
Participantes	1.962	1.381
Horas/Empleado (i)	4.192,6	3.387
Participaciones por persona (ii)	2,13	2,45

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

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

Formación por categoría

Horas de formación a empleados por categoría profesional

	2022	2021
Directores	231	582
Mandos medios	1.974	749
Operarios	327	1.116
Técnicos	1.598	940

Formación por categoría

Promedio de horas de formación a empleados por categoría profesional

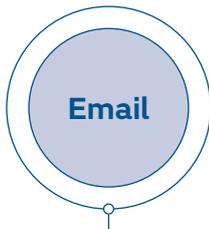
	2022	2021
Directores	12,83%	26,45%
Mandos medios	38,71%	16,28%
Operarios	1,79%	5,55%
Técnicos	36,32%	16,49%

5.5 Comunicación interna

El diálogo con nuestros colaboradores es la herramienta fundamental para generar una buena relación con los mismos. Para ello, propiciamos encuentros, espacios y ponemos a disposición diversas vías de comunicación para que la conversación sea fluida. 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.



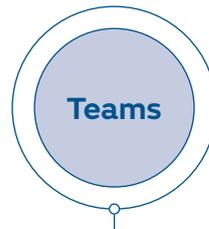
Las principales expectativas relevadas de los empleados en 2022 fueron sobre la posibilidad de trabajo remoto e iniciativas de formación.



- Nacimientos
- Fallecimientos
- Graduaciones
- Finalizaciones de contratos laborales
- Información en general
- Cambio de puestos
- Búsquedas internas
- Capacitaciones
- Invitaciones a encuentros
- Novedades sobre la liquidación de sueldos
- Encuestas



- Campañas
- Invitaciones a eventos
- Capacitaciones
- Refuerzo de los mensajes de la compañía.



- Reuniones informales
- Encuentro de equipos
- Capacitaciones
- Encuentros virtuales
- Comunicación formal de novedades





seis

Seguridad y Salud

- |78 6.1 La estrategia en seguridad y salud de Gasnor
- |79 6.2 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral
- |80 6.3 Gestión de riesgos y acciones preventivas
- |87 6.4 Formación y sensibilización para la prevención
- |88 6.5 Monitoreo continuo y registro de datos
- |91 6.6 Promoción de la salud de nuestros colaboradores

Gasnor

Una empresa
del Grupo Naturgy

Transforming together





La seguridad en el ámbito laboral es una de nuestras máximas prioridades, por lo que nuestros esfuerzos se dirigen constantemente no sólo a garantizar un ámbito seguro, sino también, promocionar la salud y el bienestar de todos nuestros colaboradores. Para esto, un factor clave es el poder identificar, medir y evaluar peligros y riesgos ocupacionales a través de nuestra gestión de activos. Esto nos permite actuar en consecuencia para poder prevenir los accidentes. Asimismo, para que dicha prevención sea aún mayor, y en línea con nuestra cultura educativa dentro de la Compañía, realizamos capacitaciones para todos nuestros empleados fomentando la prevención, la sensibilización y la toma de conciencia frente a los distintos riesgos. Por último, sumamos la red de investigación y análisis de accidentes e incidentes, difundiendo las lecciones aprendidas.

¿Qué significa para Gasnor? Riesgos y Enfoque de Gestión

En Gasnor planificamos y desarrollamos nuestras actividades asumiendo que nada es más importante que la seguridad, la salud y el bienestar de las personas. En este sentido, nuestra actuación va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales y otros requisitos que voluntariamente adoptamos. Impulsamos la mejora continua en las condiciones de trabajo y en la gestión de la seguridad, la salud y el bienestar. Así, se involucra no sólo a las personas que forman parte de Gasnor, sino también a proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés, con el objetivo de evitar y prevenir los accidentes y daños a la salud, proporcionando un ambiente seguro y saludable, así como favorecer su salud y bienestar.

El sistema de gestión de seguridad y salud implementado articula diferentes herramientas, desarrolladas en torno a los principales ejes de seguridad y salud, que garantizan la adecuada integración en todos los niveles organizativos, desde la toma de decisiones hasta cualquier actividad que se realice u ordene.

¿Cuál es nuestro compromiso?

- 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 las empresas colaboradoras.
- Establecer la seguridad y la salud como una responsabilidad individual que condiciona el empleo de los trabajadores de Gasnor, así como la actividad de sus empresas colaboradoras.
- Velar porque cualquier situación potencial de riesgo que pudiera afectar a trabajadores, proveedores, clientes, público en general 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.
- Con el objetivo de trasladar a los grupos de interés este compromiso, las unidades identifican sus partes interesadas, necesidades y expectativas, y cuáles son o podrían convertirse en requisitos legales u otros requerimientos, a fin de adecuar la gestión de la seguridad a las distintas realidades en las que operan.
- Se promueven para ello políticas activas que incentivan el liderazgo y compromiso de la organización y se constituyen centros de competencia multidisciplinares que promueven la participación y la identificación de propuestas de mejora de las condiciones de seguridad y bienestar.

Acciones propuestas 2022	Grado de Cumplimiento	Acciones Previstas 2023
Continuar fortaleciendo el Proyecto Compromiso Visible con la Seguridad y Salud, a través de capacitaciones respecto a las Normas Técnicas vinculadas, y así potenciar la prevención de accidentes e impulsar el bienestar entre nuestros colaboradores.	100 % de avance. Se cumplimentó con las capacitaciones y objetivos previstos para la implementación de las herramientas OPS, IDS, RPP, RC, Tolerancia Cero hacia los Desvíos, Líneas Rojas de Seguridad y Permisos de Trabajo. Los objetivos de implementación de estas herramientas fueron superados.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar los Protocolos de Ergonomía, en cumplimiento de la normativa vigente. ▪ Actualizar las Matrices de Riesgos, adecuándolas a la nueva estructura de Gasnor. ▪ Desarrollar el Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales.
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%.	Durante 2022, se realizaron dos simulacros de evacuación de los edificios Sede Salta y Sede Central en Tucumán, en cumplimiento a los objetivos planificados. Se prevé la realización de otros dos simulacros en las Sedes de Jujuy y de Santiago del Estero para 2023. Respecto del Simulacro del Plan de Emergencia se reprogramó para el 2023.	
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.	Se realizaron relevamientos, entrevistas de salud y actualización de datos médicos al 100% de los empleados.	



6.1 La estrategia en seguridad y salud de Gasnor

La seguridad, la salud y el bienestar de las personas y nuestros trabajadores es la prioridad a la hora de ordenar nuestra forma de trabajo y nuestras actividades. En línea con esto, contamos con nuestras Políticas de Seguridad (incluidas dentro de nuestro Código de Ética), las cuales ponen de manifiesto este compromiso con la salud y la seguridad laboral y forman parte de la estrategia global de nuestra compañía.

De esta manera, la prevención de riesgos es un componente indispensable dentro de nuestro liderazgo empresarial. 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.



Cumplimos con todos los objetivos del Programa de Compromiso con la Seguridad y la Salud.

Durante 2022, se completaron las capacitaciones previstas dentro del Programa Compromiso con la Seguridad y la Salud del Grupo Naturgy. Se realizaron actividades tendientes a incentivar el uso de las herramientas de participación de toda la estructura de la organización. Las herramientas más utilizadas, de acuerdo con los objetivos previstos, fueron:

- ✓ Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS)
- ✓ Inspecciones Documentadas de Seguridad (IDS)
- ✓ Reuniones con Personal Propio (RPP)
- ✓ Reuniones con Contratistas (RC)
- ✓ Tolerancia Cero hacia los Desvíos.
- ✓ Líneas Rojas de Seguridad.
- ✓ Permisos de Trabajo.

Se continuó, también, con la implementación del Control Previo de Inicio de Obras, tanto para obras propias como para obras contratadas por terceros y supervisadas técnicamente por la Distribuidora.

6.2 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral



En 2022

logramos la contratación e implementación del Servicio de Medicina Laboral.

El Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo incluye a todo nuestro personal de las provincias de Jujuy, Salta, Santiago del Estero y Tucumán, que desarrolla tareas inherentes al servicio de distribución de gas natural, tanto para las actividades técnicas como para las de oficina.

El sistema de gestión de seguridad y salud laboral está conformado por un equipo en el que trabajan conjuntamente 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.

Este equipo gestiona los indicadores en materia de seguridad, controla los planes y programas de Higiene y Seguridad de las empresas contratadas y elabora los procedimientos e instructivos específicos. Además, capacitan sobre prevención de riesgos y brindan asesoramiento técnico tanto a nuestros colaboradores como a nuestros contratistas. Por último, también garantizan el acatamiento de las normas y procedimientos por parte del personal, y de la misma manera brindan atención a las auditorías de los organismos de control (ART, SRT, Municipios).

Adicionalmente, se implementó un nuevo Servicio de Medicina Laboral, con Sedes en Salta (para la atención del Personal de Salta y Jujuy) y con Sede en Tucumán (para la atención del Personal de Santiago del Estero y Tucumán).

Participación de los representantes de los trabajadores

Durante 2022, participamos activamente en los siguientes Centros de Competencia de Naturgy:

- Centro de Competencia sobre Accidentabilidad.
- Comité Operativo de Higiene y Seguridad.

Asimismo, elaboramos dos procedimientos específicos nuevos que reemplazan a procedimientos e instructivos anteriores:

- PE.00467 Prevención de Riesgos en Excavaciones y Zanjeos.
- PE.00468 Vallado y Señalización en trabajos de Mantenimiento de Redes.

6.3 Gestión de riesgos y actividad preventiva

Durante 2022, se desarrolló el cronograma de trabajo anexo al Programa de Prevención de Daños (PE.00487-Edición 1), dando cumplimiento a la norma NAG 100 (Sección 614).

Las principales acciones desarrolladas en el marco del programa fueron:

Gestión de Activos Higiene, Seguridad y Medio Ambiente	Ingeniería Estudios y Proyectos	Servicios Técnicos Mantenimiento de Red
Elaboración y actualización del Programa de Prevención de Daños.	Recepción y respuestas de pedidos de interferencias.	Vigilancia continua.
Difusión y capacitación a personal propio, municipios y empresas que realizan obras en la vía pública.		Control y seguimiento de obras en zonas de interferencias.
Gestión de firma de convenios de colaboración con municipios		

En este marco, se firmaron convenios de colaboración con siete Municipios:

Provincia	Municipio con el que se firmó el Convenio de Colaboración
Santiago del Estero	· La Banda · Termas de Rio Hondo · Santiago del Estero (Capital)
Jujuy	· Libertador General San Martín · San Pedro de Jujuy
Salta	· San Lorenzo · San José de Metán

Estos convenios tienen como fin la colaboración entre las partes a partir del compromiso, identificando dentro de sus respectivas competencias aquellas áreas de cooperación mutua para la realización de actividades y el intercambio de información y conocimiento que contribuyan al cumplimiento de los objetivos del Programa, en el convencimiento de que la prevención resulta de suma importancia para impulsar una activación del uso eficiente y seguro del gas natural y la energía en general en la República Argentina.

En esa línea, nos comprometemos a brindar a las empresas que operan para los Municipios todas las instrucciones y recomendaciones para el logro de los objetivos mencionados.

Respecto a las empresas constructoras que realizan excavaciones en la vía pública, se realizó un cómputo de aquellas que generaron mayor cantidad de roturas de nuestras instalaciones en los últimos tres años, a partir de los cual se realizaron capacitaciones específicas sobre el Programa de Prevención de Daños, a saber:

Zona Norte	Zona Sur
Cantidad total de Responsables de Empresas Capacitadas: 50	Cantidad total de Responsables de Empresas Capacitadas: 65
Salta: <ul style="list-style-type: none"> · Aguas del Norte. · Moncho Construcciones. 	Tucumán: <ul style="list-style-type: none"> · SAT. · Ingeco SA. · Saikó
Jujuy: <ul style="list-style-type: none"> · Agua Potable de Jujuy. · Canal 2 de Jujuy. · Cooperativa de trabajo Palpalá. 	Santiago del Estero: <ul style="list-style-type: none"> · UTE Panedile / Esuco / Supercimiento. · Aguas de Santiago. · Ingeniería del NOA. · Dirección de Producción. · Forestal y Arbolado Urbano. · TIC Tele Imagen Codificada S.A.

Por otro lado, a lo largo del año, continuamos con el Proyecto Compromiso Visible con la Seguridad y Salud del Grupo Naturgy, 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. Su objetivo 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.

Año	Norma técnica implementada
2022	NT.00034.GN-SP.ESS-PT.03 Reuniones de Coordinación con EECC NT.00037 GN-SP ESS Cuadro de mando de Seguridad y Salud NT.00039.GN-SP.ESS- Trabajos en altura NT.00040.GN-SP.ESS-Estándar de Seguridad y Salud Seguridad en la Conducción NT.00043.GN-SP.ESS-Estándar de Seguridad y Salud Permisos de trabajo NT.00045 GN-SP ESS_Estándar de Seguridad y Salud Régimen sancionador aplicable a empresas contratistas NT.00046.GN-SP.ESS-Estándar de Seguridad y Salud Oficinas NT.00047_Edición2_Estándar de Seguridad y Salud_Evaluación del Desempeño en SyS de Empresas Colaboradoras NT.00048.GN-SP.ESS-Estándar de Seguridad y Salud Gestión de aprendizajes y experiencias NT.00050 GN-SP ESS Motivación y reconocimiento NT.00051.GN-SP.ESS-Estándar de Seguridad y Salud Orientación e información a Empresas Colaboradoras NT.00052.GN-SP.ESS-Estándar de Seguridad y Salud Espacios Confinados NT.00057.GN-SP.ESS-Estándar de Seguridad y Salud Clasificación del riesgo en seguridad y salud de las empresas colaboradoras NT.00058.GN-SP.ESS-Estándar de Seguridad y Salud Requisitos para calificación, selección y evaluación de ofertas en procesos de adjudicación a empresas colaboradoras

Matrices de Riesgo

Contamos con Matrices de Riesgos para los distintos puestos de trabajo, sobre las cuales nos basamos para la implementación de capacitaciones específicas, inspecciones de seguridad, desarrollo de procedimientos de trabajo e instructivos, entre otros, de acuerdo con la actividad desarrollada. Debido a los cambios de estructura, especialmente de las áreas técnicas, avanzamos en las revisiones de dichas Matrices de Riesgos, generando nuevas, en algunos casos, y redefiniendo otras en vigencia.

A lo largo del año, llevamos a cabo capacitaciones específicas sobre estas matrices a efectos de brindar elementos a los colaboradores para aprender a identificar los riesgos inherentes a sus tareas diarias. En base a las identificaciones de riesgos realizadas por los trabajadores y sus jefaturas, se nutre a dichas matrices con los riesgos detectados y las medidas preventivas correspondientes a dichas tareas.

Acciones preventivas



2 Simulacros

Se realizaron dos simulacros de evacuación de edificios



Para la gestión de riesgo es indispensable la prevención. Por ello, entre enero y febrero de 2022 se realizaron relevamientos de condiciones de seguridad, higiene y bioseguridad en sedes y sucursales de nuestra compañía en Jujuy, Salta, Santiago del Estero y Tucumán, a efectos de realizar las adecuaciones de los puestos de trabajos para la vuelta a la presencialidad de todo el personal.

Asimismo, se realizaron las recargas anuales de extintores y mensualmente se llevaron a cabo los controles a los mismos. Estas acciones fueron acompañadas de capacitaciones en las sedes de Salta y Tucumán sobre el uso de los mismos.

Por otra parte, llevamos a cabo mantenimientos al equipo del Camión Grúa de nuestra compañía a través del Service Oficial del Equipo de Izaje. Se programó para abril de 2023 una capacitación externa para operadores de grúas sobre temas de seguridad y la certificación del equipo de izaje.

Adicionalmente, se completaron Estudios de Puesta a Tierra (PAT) y de iluminación en sucursales y sedes de nuestra compañía, que habían quedado pendientes del año 2021.

Estas acciones fueron acompañadas de instancias de formación sobre:

- Normas Técnicas del Grupo Naturgy, correspondientes al Programa Compromiso con la Seguridad y la Salud.
- Plan de Prevención de Daños a Instalaciones de Gasnor en forma masiva para empresas y municipios que realizan excavaciones en la vía pública.
- Capacitaciones específicas dentro del Plan de Prevención de Daños para empresas con mayor historial de roturas de instalaciones de gas natural.
- Capacitación sobre el nuevo Plan de Emergencias.
- Evacuación de edificios y uso de matafuegos.
- Inducciones de seguridad a empresas que tienen que realizar tareas de mantenimiento y/o implementación de servicios dentro de nuestros edificios.
- Inducciones y/o asesoramientos en materia de seguridad solicitadas por áreas técnicas.

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

Nuestros colaboradores cuentan con herramientas como las OPS (Observaciones Preventivas de Seguridad) y las IDS (Inspecciones Documentadas de Seguridad) para comunicar la existencia de acciones y condiciones inseguras. Estas herramientas, actualmente, se remiten al área de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente de Gasnor, la que se encarga del registro y análisis de las mismas, como así también de evaluar la necesidad de incorporar medidas correctivas (en caso de ser necesario), capacitaciones, asesoramientos a las jefaturas y personal de áreas afectadas, etc.

Todo accidente/incidente que pueda tener afectación de una persona, instalación, proceso o del medio ambiente, se investiga las causas a efectos de evitar la repetición de la misma en cualquier situación. Para la Investigación de Accidentes/Incidentes se utiliza, principalmente, el método de los 5 Por Qué's y para los casos más complejos se aplica el método del Árbol de Causas.



Elaboramos la Matriz Precursores de Lesiones Graves y Fatales (PLGF)

Dentro de los avances en el plan de acción para merma de accidentes, enfocado en los precursores de lesiones graves y fatales, se confeccionó la Matriz de Precursores de Lesiones Graves y Fatales (PLGF) y las Reglas de Oro correspondientes.

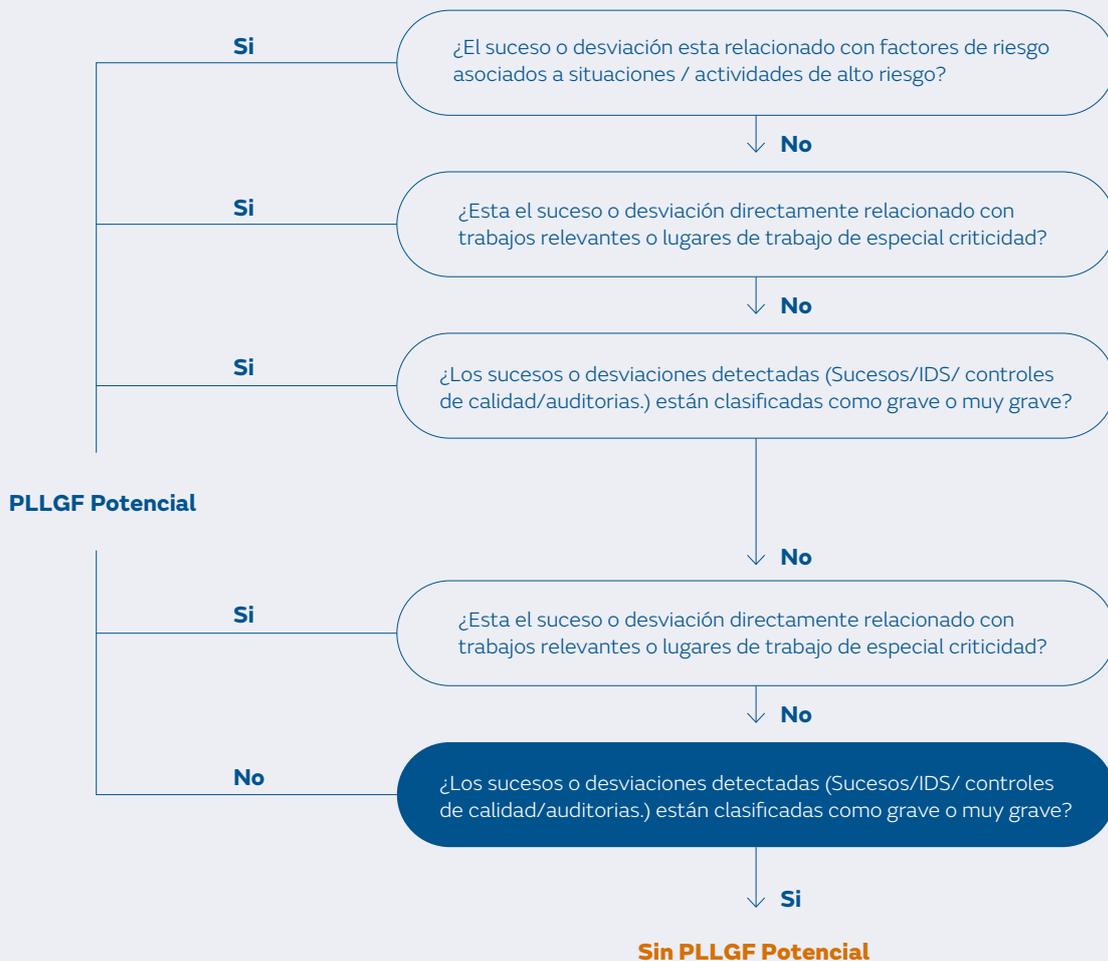
Precursores de Lesiones Graves o Fatales (PLGF)

Se define como una condición o comportamiento que, si no se corrige, podría provocar lesiones graves o fatales o, una situación de alto riesgo en las que las medidas de seguridad están ausentes, son ineficaces o no se cumplen, y que resultará en una lesión grave o mortal si se permite que continúen.

- Suceso relevante: Cualquier suceso que ocasione daños personales graves, muy graves o mortales o que potencialmente pudiese haberlos ocasionados.

Si analizamos en detalle todos los sucesos, estos se pueden dividir en dos categorías: con alto potencial de gravedad y con bajo potencial de gravedad. En un modelo teórico, solo el 20% de los sucesos tienen alto potencial de gravedad de causar lesiones graves y fatales.

¿Cómo identificar si estamos frente a un PLGF potencial?



Reglas de Oro

Se definieron las reglas de oro para los siguientes tareas, identificando sus peligros y determinando las acciones preventivas a realizar: Se definieron las reglas de oro para los siguientes tareas, identificando sus peligros y determinando las acciones preventivas a realizar:

Trabajo			
· Trabajos con gases	· Trabajos con maquinaria y equipos de izaje u otras maquinarias u objetos pesados	· Espacios confinados	· Trabajos en pozos o excavaciones
· Trabajos o desplazamientos en vía publicaticos		· Trabajos en diferentes niveles	· Trabajos con equipos sometidos a presión interna, hidráulicos y neumáticos
Peligro			
· Deflagración / explosión	· Golpes, atrapamientos, aplastamientos	· Caídas y golpes con herramientas	· Descompresiones violentas
· Choque con vehículos / atropello	· Falta de oxígeno en la atmosfera o presencia de gases tóxicos	· Aplastamiento por desmoronamiento	
Tareas mas frecuentes			
· Tareas en presencia de gas	· Trabajos con empleo de grúas, hidro grúas o maquinaria pesada	· Trabajos de mantenimiento, obras, excavaciones, trabajos en cámaras, etc	· Trabajos en perforación de gasoductos, mantenimiento de equipos presurizados, pruebas hidráulicas y neumáticas
· Conducción de vehículos, desplazamientos en obras en presencia de vehículos	· Trabajos en plantas reguladoras o pozos	· Tareas en pozos, arquetas, excavaciones, etc	
Trabajo			
· Trabajos en presencia de electricidad	· Trabajos en caliente	· Trabajos con líquidos criogénicos	· Trabajos en altura
· Trabajos con maquinarias, herramientas	· Trabajos con líquidos combustibles	· Trabajos en sitio con carga de fuego elevada	
Peligro			
· Contactos eléctricos, quemaduras, incendios	· Quemaduras, proyección de partículas, incendios	· Congelamiento, quemaduras, anoxia	· Caída desde altura
· Proyección de partículas, golpes, cortes	· Quemaduras, incendios, deflagraciones	· Incendios	
Tareas mas frecuentes			
· Trabajos con presencia de electricidad, excavaciones, tareas de mantenimiento edilicio	· Trabajos en soldadura, de amolado, trabajos de soldadura aluminotérmica	· Tareas de mantenimiento y operación en planta PPS	· Tareas varias sobre techumbres y limpieza de canaletas
· Uso de maquinarias, herramientas en mantenimiento, obras, reparaciones, etc	· Trabajos con motores a explosión, trasvase de combustibles, etc	· Tareas en galpones, oficinas, talleres, depósitos, etc	

Durante 2022, en el marco del Proyecto Compromiso Visible con la Seguridad y Salud, se obtuvieron los siguientes resultados:

Seguimiento de Observaciones Preventivas de Seguridad

OPS	Diciembre 2022
OPS realizadas / programadas en el mes	84%
Nº de observadores con actividad en el mes /Nº de observadores previstos en el mes	50%
Nº de acciones (mejoras o correctivas) emprendidas como consecuencia de la aplicación de las OPS	19
Nº de OPS donde se han observado comportamientos inseguros / Nº de OPS realizadas	16/21
OPS	Acum Diciembre 2022
OPS realizadas acumuladas / programadas acumuladas	361/262

Seguimiento de Inspecciones Documentadas de seguridad

IDS	Diciembre 2022
IDS realizadas / programadas en el mes	18/16
Nº de inspectores con actividad en el mes /Nº de inspectores previstos en el mes	7/16
Nº de desviaciones leves tipificadas	18
Nº de desviaciones graves o muy graves tipificadas	16/21
Seguimiento de acciones derivadas	18
IDS	Acum Diciembre 2022
IDS realizadas acumuladas / programadas acumuladas	194/182

Seguimiento de Reuniones de seguridad con Personal Propio (RPP)

RPP	Diciembre 2022
RPP realizadas / programadas en el mes	164/54
Nº de capacitadores con actividad en el mes /Nº de capacitadores previstos en el mes	37/27
RPP	Acum Diciembre 2022
RPP realizadas acumuladas / programadas acumuladas	588/610

Seguimiento de Reuniones de seguridad con Contratistas (RC)

RC	Diciembre 2022
RC realizadas / programadas en el mes	10/5
Nº de capacitadores con actividad en el mes /Nº de capacitadores previstos en el mes	6/5
RC	Acum Diciembre 2022
RC realizadas acumuladas / programadas acumuladas	119/89

Identificación de riesgos en la cadena de suministro

Las normas de salud y seguridad vigentes se extienden a todos los pliegos de nuestras condiciones generales y especificaciones técnicas. Esta incorporación se realiza tanto para obras como para los servicios de mantenimiento antes de comenzar cada proceso licitatorio.

En este marco, a lo largo del año realizamos controles a empresas de obras y servicios, reuniones con representantes técnicos y responsables de seguridad. Además, se realiza la inducción a la seguridad del personal contratado, con recomendaciones y asesoramientos específicos.

Por otra parte, llevamos a cabo Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS) e Inspecciones Documentadas de Seguridad (IDS) a empresas contratistas y a empresas contratadas por terceros a efectos de constatar el cumplimiento de las normas en materia de higiene y seguridad en el trabajo, tanto de las normas de carácter nacional como las internas de nuestra Compañía.

6.4 Formación y sensibilización para la prevención

Capacitaciones en seguridad y salud:



562

asistentes
a cursos



17

acciones
formativas
realizadas



1,55

horas de
formación
por empleado



871,1

horas totales
de formación

Para lograr una adecuada prevención es necesario contar con una educación exhaustiva. Para ello, hacemos foco en iniciativas y programas orientados a la formación, sensibilización y concienciación en materia de seguridad y salud.

Durante 2022, se realizaron capacitaciones sobre: Normas del Grupo Naturgy, Plan de Emergencias y de Prevención de Daños a Instalaciones de Gas Natural, uso de extintores manuales y evacuación de edificios, entre otros.

Además, en cuanto a las acciones de formación en prevención de riesgos, se realizaron capacitaciones de carácter general para todos nuestros colaboradores, como así también instancias de formación específicas de normas técnicas destinadas al personal involucrado con tareas específicas a sus ámbitos de aplicación.

6.5 Monitoreo continuo y registro de datos

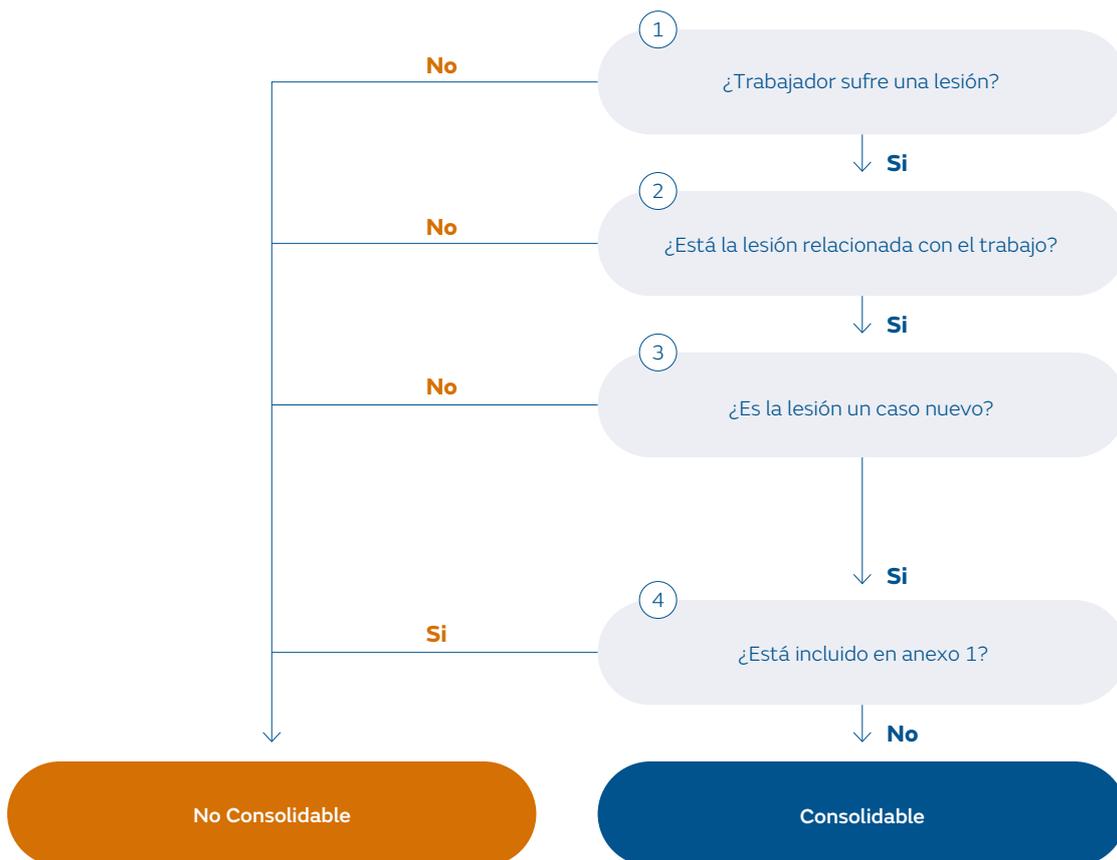
Para el monitoreo continuo y el registro de datos, aplicamos las Normas Técnicas de Naturgy, a saber:

- NT.00035.GN “Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes”-
- NT.00035.GN-AX.04 “Análisis estadístico”.

Según esta Norma, para el cálculo de los índices de accidentabilidad se consideran todos los accidentes in labore con baja médica.

- NT.00072.GN-SP.ESS “Cálculo de indicadores de accidentabilidad en base a criterios OSHA” -
- NT.00072.GN-SP.ESS_Anexo 01 “Accidentes no consolidables”.

Esta Norma introduce un nuevo concepto, la clasificación de accidentes como consolidables y no consolidables. En el apartado 6.2 de dicha NT se explica el criterio para considerar un accidente consolidable. Luego, para el cálculo de los índices de accidentabilidad se consideran solamente los accidentes consolidables.



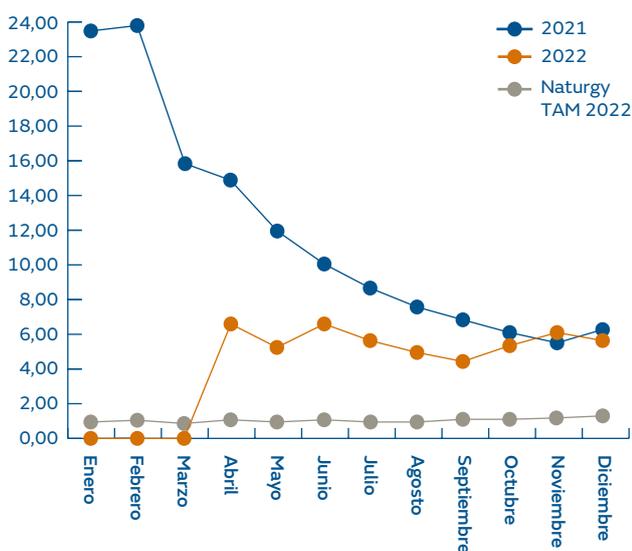
Los índices de accidentabilidad de los dos últimos años son:

Por NT.00035 tenemos:

Índices de Accidentabilidad (NT.00035-OIT)		Acumulado 2022	Acumulado 2021
Accidentes laborales con días perdidos		5	6
Días laborales perdidos		88	212
Índice de Gravedad	Gasnor SA	0,096	0,214
	Naturgy (TAM 12 PP)	0,054	0,041
Índice de Frecuencia	Gasnor SA	5,84	6,05
	Naturgy (TAM 12 PP)	1,10	0,64
Índice de Incidencia	Gasnor SA	15,63	17,44

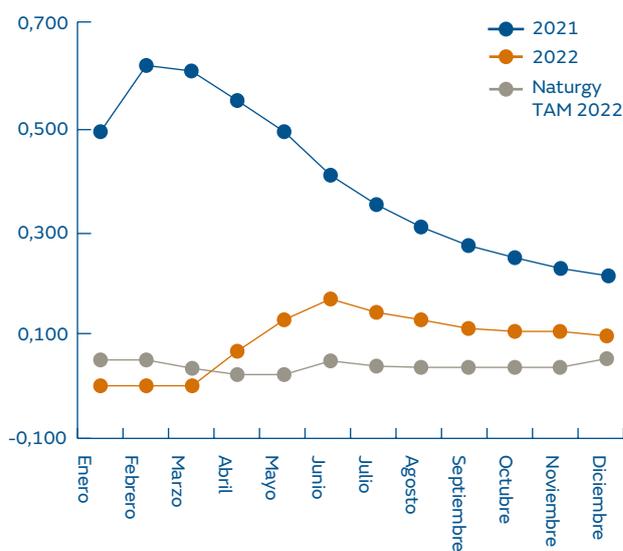
Tasa de frecuencia acumulada

(Nº Accidentes / Horas trabajadas)*1¹⁰6



Tasa de gravedad acumulada

(Días perdidos / Horas trabajadas)*1¹⁰0



Teniendo en cuenta la formulación de la NT.00035, se observa que en 2022 hubo una merma en la accidentabilidad respecto al año 2021, reduciéndose en forma significativa la cantidad de días perdidos por accidentes in labore, con la consiguiente merma del índice de gravedad acumulado 2022 a menos de la mitad respecto al del 2021.

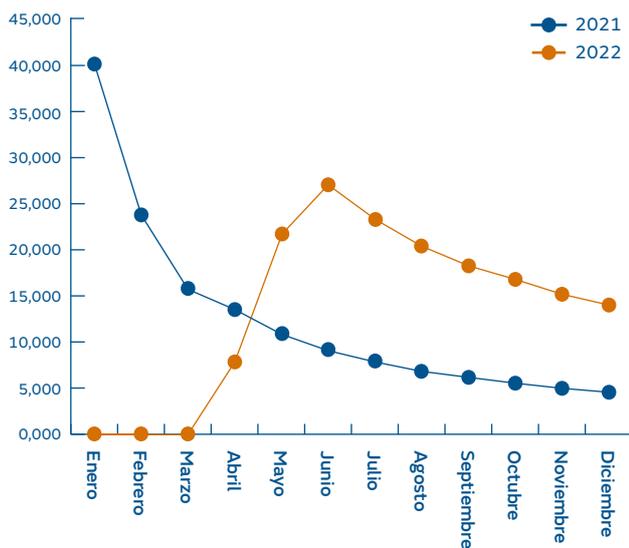
Respecto a los índices de frecuencia y de incidencia acumulados los resultados son similares, puesto que la cantidad de accidentes in labore son similares, no observándose en este caso una merma significativa.

Por NT.00072 tenemos:

Índices de Accidentabilidad (NT.00072-OSHA)		Acumulado 2022	Acumulado 2021
Accidentes laborales con días perdidos	Consolidables	2	2
	No Consolidables	6	4
Días laborales perdidos	Consolidables	64	23
	No Consolidables	144	189
Índice de Gravedad	Gasnor SA	14,024	4,642
Índice de Frecuencia	Gasnor SA	0,44	0,40

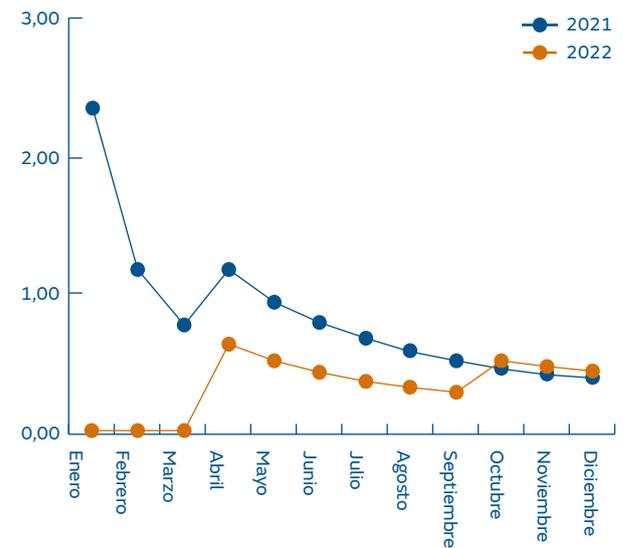
Tasa de gravedad acumulada

(Días perdidos / Horas trabajadas)*2¹⁰⁵



Tasa de frecuencia acumulada

(Nº Accidentes / Horas trabajadas)*2¹⁰⁵



Teniendo en cuenta la formulación de la NT.00072, se observa que ocurrieron dos accidentes consolidables en ambos años. No obstante, se observa que la cantidad de días perdidos en 2022 se triplicó respecto al 2021, lo cual se refleja de idéntica forma en el índice de gravedad.

En 2022, hubo una merma en la cantidad de días perdidos respecto al 2021, resultando cuarenta y cinco días menos de pérdida, equivalente a lo que labora un trabajador durante dos meses.

Respecto al índice de frecuencia de accidentes se observa resultados muy similares en ambos años, con un leve incremento en 2022 respecto a 2021, por el hecho que la cantidad de horas trabajadas acumuladas en 2022 es inferior a las de 2021.

Teniendo en cuenta los índices de accidentabilidad de Naturgy, cuyos valores relativos se ubican muy por debajo de los indicadores de Gasnor, el desafío para el año 2023 es continuar en el proceso de merma de los índices de accidentabilidad.

Lesiones relacionadas con el trabajo

Debido a nuestras operaciones, identificamos principalmente los siguientes riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores:

- Carga Térmica: insolación, golpes de calor, deshidratación, etc.
- Quemaduras térmicas relacionadas a las distintas tareas.
- Golpes, traumatismos y contusiones ocasionadas por objetos móviles o inmóviles.
- Laceraciones y heridas de distintas envergaduras.
- Mordeduras de animales (perros, víboras, etc.).
- Alergias y/o reacciones derivadas de picaduras de insectos.
- Enfermedades relacionadas a las picaduras de insectos (dengue, zika, chikungunya, etc.).
- Golpes, traumatismos, contusiones y heridas ocasionadas por caídas al mismo y a distinto nivel.
- Riesgos ergonómicos por posiciones forzadas y/o gestos repetitivos.

6.6 Promoción de la salud de nuestros colaboradores

Además del cuidado de nuestros colaboradores, contamos con el servicio de “Área protegida” de la empresa Vittal, el cual 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.

Más allá de asegurarnos que nuestros colaboradores puedan trabajar en un ambiente que cuide su seguridad y su salud, estamos preocupados por fomentar su bienestar y salud también por fuera del trabajo.

En este sentido, desarrollamos programas de fomento y promoción de la salud que incluyeron charlas y material de apoyo virtual sobre temas diversos, como ser:

- Hipertensión arterial y enfermedades cardiovasculares.
- Tabaquismo y cáncer de pulmón.
- Diabetes y enfermedades endocrinas más frecuentes.
- Cáncer de mama.
- Cáncer de próstata.

El porcentaje de empleados que participaron voluntariamente en programas y concientizaciones sobre salud fue cercano al 100% debido al gran interés que despiertan estos temas.

Por otra parte, se creó un Manual de Procedimientos para la Atención y Manejo del Servicio Médico, en el cual se especifica la atención y los canales de comunicación ante las distintas situaciones que el trabajador pueda sufrir (enfermedades inculpables o profesionales, accidentes inculpables o de trabajo, entre otros). En el caso puntual del Servicio Médico, los empleados deben asistir a los colaboradores dentro del horario que fue previamente acordado para su funcionamiento, caso contrario, las atenciones deberán ser realizadas a través del Servicio de Atención de Emergencias privada (área protegida).

En los consultorios, las atenciones por consultas, asesoramientos y guías en temas médicos estuvieron cercano al 90% del total de los empleados.

siete

Cadena de suministro responsable

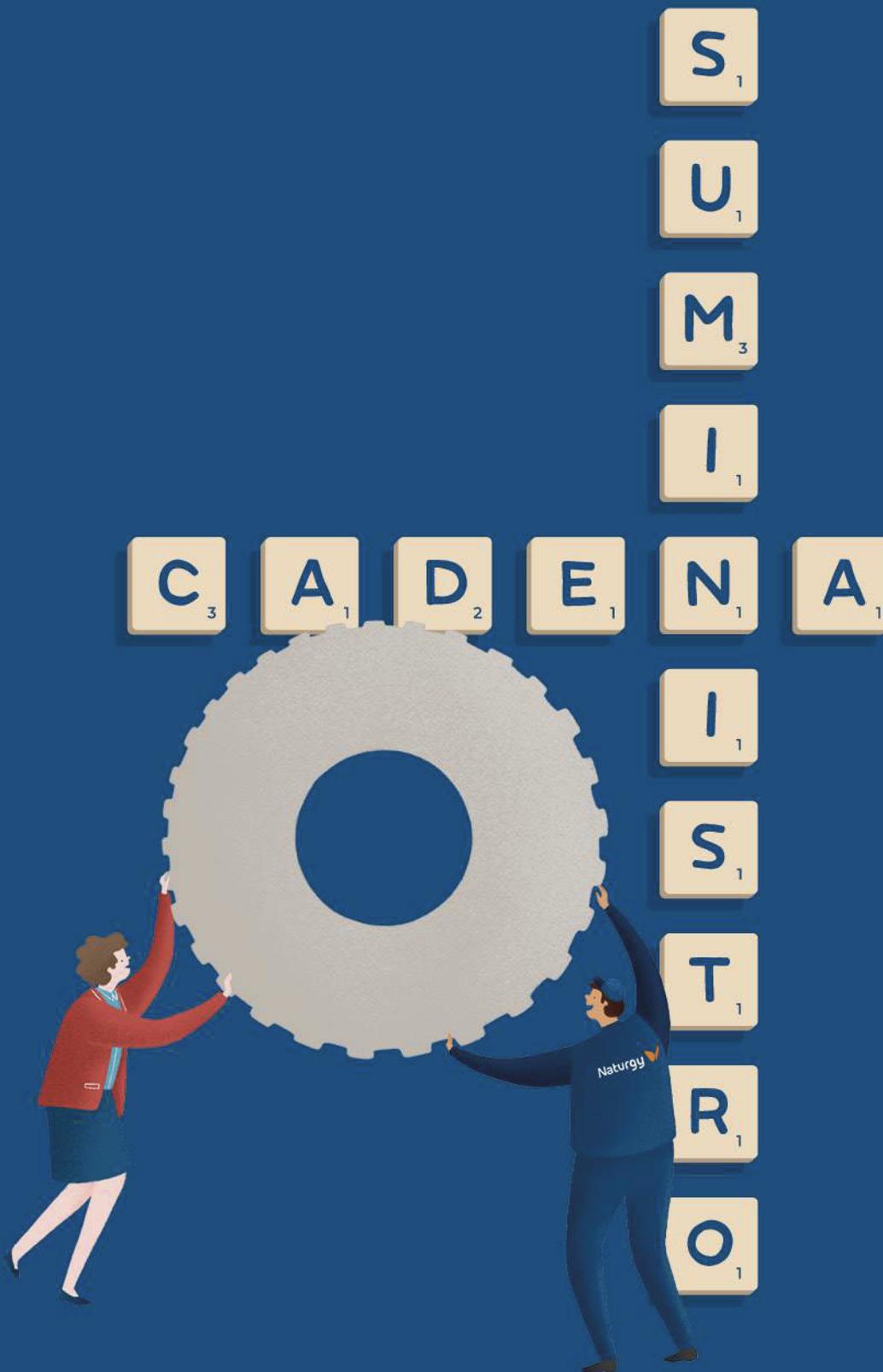
- |96 7.1 La cadena de suministro de Gasnor
- |97 7.2 La gestión de la cadena de suministro
- |98 7.3 Selección y evaluación de proveedores
- |99 7.4 Evaluación de proveedores
- |99 7.5 Código de Ética del proveedor

Gasnor

Una empresa
del Grupo Naturgy

Transforming together





Consideramos a nuestros proveedores y empresas colaboradoras como actores fundamentales en lograr nuestros objetivos de crecimiento y mejorar la calidad de nuestros servicios. Establecemos con ellos relaciones estables basadas en la confianza y la asistencia mutua, a través de las cuales promovemos nuestros principios éticos y buenas prácticas, fomentando además la incorporación de criterios de sustentabilidad en su gestión diaria.

¿Qué significa para Gasnor? Riesgos y Enfoque de Gestión

Los proveedores y las empresas colaboradoras son actores fundamentales en el óptimo funcionamiento de la cadena de valor de Gasnor, con los que la promovemos el mantenimiento de relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo, bajo los principios de transparencia y gestión del riesgo.

Establecemos mecanismos objetivos e imparciales de evaluación y selección de proveedores, velando porque los integrantes de nuestra cadena de suministro cumplan con los principios que establece el Código Ético del Proveedor, al que deben adherirse todos los proveedores y cuyo contenido emana del Código Ético de Naturgy, de la Política de Derechos Humanos, de la Política de Seguridad y Salud, de la Política de Medioambiente, de la Política Anticorrupción, así como principios de buen gobierno internacionalmente reconocidos.

Los riesgos para nuestra compañía se extienden más allá de donde termina nuestra actividad, pues puede verse gravemente impactada por un desempeño inadecuado de proveedores y contratistas en materia de medio ambiente, seguridad y salud, derechos humanos, prácticas laborales o corrupción.

¿Cuál es nuestro compromiso?

- Extender la cultura de Gasnor 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 sostenibilidad en su gestión diaria.
- Promover el cumplimiento de los códigos y políticas de Gasnor en la cadena de suministro, especialmente en el ámbito de derechos humanos, la ética, la seguridad y salud y el medio ambiente.
- 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.

Acciones propuestas 2022

Grado de Cumplimiento

Acciones Previstas 2023

Lograr contrataciones a través del Acuerdo Macro 1 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.

Pedido de ofertas realizado en octubre 2022 pero debido a la dificultad de conseguir oferentes se realizaron reiteradas prórrogas hasta febrero del 2023.

- Adjudicar a las empresas para Contrato Marco
- Contratar un nuevo servicio de Control Satelital vehicular
- Implementar el Sistema SAP módulo Compras y Almacenes

Confeccionar los procedimientos para vehículos, depósitos e inventarios siguiendo los lineamientos del Grupo Naturgy.

Con la implementación de SAP en 2023 se incluirán los procedimientos de depósitos e inventario.

Comunicar y capacitar a nuestros proveedores y contratistas en temas de Derechos Humanos.

Se enviaron mails a los principales contratistas invitándolos a participar de Capacitaciones en Universidad Extendida.

(1) 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.



7.1 La cadena de suministro de Gasnor

Desde Gasnor construimos vínculos de confianza con nuestros proveedores y empresas colaboradoras. Estos son actores clave que nos aseguran la calidad de nuestros servicios, y el óptimo funcionamiento de nuestra cadena de valor. Además, nos esforzamos en crear relaciones a largo plazo que aporten un beneficio mutuo, garantizando siempre la eficacia y gestión del riesgo.

En línea con lo anterior, priorizamos la contratación de 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.



Se realizó licitación de Contrato Marco con el objeto de lograr acuerdo a 3 años con contratistas calificados para eficientizar las diferentes tareas que actualmente están tercerizadas en 28 proveedores en distintas zonas

Características de los proveedores en 2022

Debido a nuestras operaciones, identificamos principalmente los siguientes riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores:

- 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**.

Pagos a proveedores (millones de pesos)	2022	2021
Pagos efectuados a proveedores generales	2.447	850
Pagos efectuados por compra de gas a Repsol YPF	11,73	2
Pagos a TGN	945	679
Pagos por compra de gas a otros proveedores	5.041	5.068



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

Indicadores de proveedores	2022	2021
Número total de proveedores	214	283
• Locales (Compre Argentino)	214	283
• Extranjeros	0	0
Ordenes de compras emitidas (i)		
Cantidad de compras emitidas	914	1037
Compras emitidas en millones de pesos	2.467	691

(i) 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. En línea con esto, en 2022 se renovó el contrato de distribución de facturas a la empresa ESSER.



100%

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

Una novedad para promover las buenas prácticas de sustentabilidad y responsabilidad con los proveedores fue que modificar la modalidad de prestación de servicios en las renovaciones de los contratos, ajustando las mismas de Naturgy, con el objeto de que las mismas se realicen de manera más eficiente y de igual manera en todas las provincias. Por otro lado, en los concursos de precios se buscaron contratistas o prestadores con mayor capacidad operativa que den cumplimiento a las normativas laborales y de seguridad del grupo.



7.3 Selección y desarrollo de proveedores

Garantizar y mantener la calidad de nuestros servicios involucra, como factor clave, la rigurosa selección de nuestros proveedores y su constante capacitación. Nuestro proceso de selección cuenta con una evaluación de los proveedores en su competencia como abastecedores de productos y servicios, y también realizamos una evaluación técnica y económica-financiera para cada uno. Asimismo, tomamos en cuenta los antecedentes laborales. Este año, ampliamos la evaluación en términos de gestión ambiental, prevención de riesgos laborales y seguridad industrial, así como de responsabilidad corporativa.



Contratamos un servicio de control documental a todos los contratistas para verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales, laborales y de seguridad.

En 2022, se mantuvo el criterio de proseguir con la relación a largo plazo con los proveedores, emitiendo contratos con extensión de tres años que derivan de acuerdos definidos con anterioridad y emitiendo nuevos acuerdos para los principales servicios críticos del negocio.

Asimismo, invitamos a nuestros proveedores y contratistas a participar de capacitaciones a través de la Universidad Extendida, en el marco del 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.



El proceso de compras se encuentra digitalizado; solo se imprimen contratos que requieren de firmas.

Por otro lado, creemos que es primordial preservar una comunicación fluida con nuestros proveedores. Gasnor mantiene un intercambio con los mismos casi en su totalidad (99%) vía mail. El resto de los intercambios son telefónicos o a través de notificaciones mediante firmas.



Se incorporaron, en contratos y pliegos de licitación, cláusulas de código de ética del grupo, desempeño, cambio climático y huella de carbono. Además, se solicita a los contratistas nota de adhesión al código de ética.



7.4 Evaluación de los proveedores

Con el objetivo de poder asegurar la alta calidad de nuestros servicios y minimizar el riesgo, auditamos regularmente a nuestros proveedores y contratistas. Además, realizamos una evaluación de riesgo inicial de acuerdo con la Due Diligence General de Contrapartes (PG.00049), cuya aprobación está restringida al término de los contratos.

Queremos a todos nuestros proveedores cumplir con las obligaciones fiscales y de seguridad social, dispongan de una póliza de responsabilidad civil (si corresponde), cumplir con las leyes de riesgos laborales y no tener condenas, multas o sanciones en los últimos tres años por incumplimiento, tanto en materia de la ética (cohecho, defraudación fiscal) y de los derechos humanos (incumplimiento de la legislación laboral, prácticas discriminatorias, trabajo infantil, etc.).

En 2022, 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

En Gasnor contamos con un Código de Ética el cual 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. El mismo está disponible en nuestra página web, para el acceso de todos. Además, se incluyen 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.

A lo largo de 2022, continuamos con la difusión del Programa de ética a través del envío de mails individuales a los proveedores para dar conocimiento a la inclusión de la cláusula de cumplimiento de nuestro código de ética.

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

Contamos con una Política Global de Derechos Humanos, que incluye compromisos específicos con nuestra cadena de suministro. Este año, se enviaron mails con flyers a los principales proveedores informando y detallando las políticas del grupo.

Para poder contribuir a la eliminación de toda forma de trabajo forzoso en nuestra cadena de valor, tenemos en cuenta todos los pliegos y contratos que los proveedores y contratistas deben cumplir y todas las obligaciones derivadas de los contratos de trabajo de terceros, las leyes laborales y los convenios colectivos, así como la legislación sobre pensiones y seguridad del trabajador.

Asimismo, realizamos controles mensuales del personal de nuestros proveedores y contratistas con el fin de verificar que no existan menores de edad o trabajadores en condiciones laborales irregulares. Actualmente, no hemos detectado ningún caso de ello.

Por último, establecemos en todos los pliegos y contratos que los proveedores y contratistas cuenten a sus colaboradores en forma legal y cumplan 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.

ocho

Compromiso Social

- |104 8.1 **Generación de riqueza y bienestar**
- |104 8.2 **Consumo responsable, promoción del talento y negocios inclusivos**
- |112 8.3 **Evaluación de los impactos en la comunidad**
- |113 8.4 **Compromiso institucional**
- |113 8.5 **Gestión de conflictos**

Gasnor

Una empresa
del Grupo Naturgy

Transforming together





Nos comprometemos con el desarrollo económico y social de las regiones y comunidades en donde realizamos nuestras actividades. Para poder conocer de mejor manera sus intereses y expectativas, promovemos el diálogo fluido y constante para poder actuar en consecuencia. Adicionalmente, contribuimos al desarrollo local mediante la innovación y participación de las comunidades en nuestros procesos de trabajo.

¿Qué significa para Gasnor? Riesgos y Enfoque de Gestión

Estamos comprometidos con el desarrollo económico y social de las regiones en las que operamos, aportando conocimientos y capacidad de gestión, y destinando parte de los beneficios a la inversión social de los territorios. Como empresa comprometida con la sociedad y proveedora de un bien básico como es la energía, el compromiso de la compañía con la sociedad pasa por ofrecer un suministro de calidad y continuo, así como por entender y contribuir a afrontar y solucionar retos asociados al acceso a la energía como los que afectan a colectivos vulnerables.

Asimismo, el diálogo fluido y permanente con la sociedad permite a la compañía conocer las expectativas y los intereses de las comunidades locales, facilita su involucración y participación y, de esta forma, asegura su aceptación en el entorno y colaboración con todos los agentes.

A través de nuestra actividad empresarial y de acciones de patrocinio, mantenemos un compromiso de colaboración permanente con la sociedad y destinamos recursos a programas culturales, sociales, de sostenibilidad y medio ambiente.

¿Cuál es nuestro compromiso?

- Garantizar un diálogo fluido y bidireccional y promover la involucración en las comunidades locales respetando la cultura, las normas y el entorno, de modo que sus preocupaciones sean respondidas adecuadamente y con prontitud.
- Realizar evaluaciones del 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.
- Promover la colaboración público-privada y con el tercer sector para mitigar el impacto de la pobreza energética en los colectivos más vulnerables.

Acciones propuestas 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.

Grado de Cumplimiento

Durante 2022, trabajamos junto a la Municipalidad de Tafí Viejo (Tucumán) y la Fundación del Tucumán para la creación de una nueva empresa social. Sin embargo, los proyectos relacionados a la temática medioambiental fueron prioritarios en nuestra agenda. Se destaca el proyecto de cocinas de biomasa dentro del programa "Asociar Energías", el cual se gestó con perspectiva de género y logró cuantiosos resultados en su impacto social, económico y medioambiental. Trabajamos un plan de relacionamiento que nos permitió estar más cerca de nuestro grupo de interés. Por esto, entendemos que el desafío 2022 fue logrado.

Acciones Previstas 2023

- Fortalecer el voluntariado corporativo en proyectos relacionados a la RSE laboral.
- Impulsar proyectos de energías alternativas y eficiencia energética.
- Avanzar sobre las temáticas de género.



8.1 Generación de riqueza y bienestar

Nuestra compañía dedica parte de sus beneficios a la acción social y dialoga permanentemente con la comunidad a fin de conocer sus necesidades y procurar satisfacerlas. Realizamos proyectos que sean sostenibles en el tiempo a través de un trabajo basado en tres líneas principales de acción:

- Educación
- Preservación del medioambiente
- Trabajo genuino e inclusivo

Durante 2022, buscamos apoyarnos aún más en el plan estratégico del grupo de cara al 2025. En este sentido, si bien los ejes de trabajo fueron los mismos que el año anterior, cobró mayor relevancia la temática medioambiental. Para esto se desarrollaron proyectos que atendieran alguna necesidad de la comunidad y que se destacaran en la preservación de los ecosistemas, las energías alternativas, la eficiencia energética, la emisión de GEI, el reciclaje y la forestación.



Realizamos un trabajo continuo para contribuir a las comunidades de las regiones donde operamos. En 2022, abastecimos 120 localidades dentro del área licenciada por Gasnor. Adicionalmente, estuvimos presentes en 8 localidades con proyectos en territorios y en 120 con proyectos a distancia.

Cuadro de indicadores de comunidad	2022	2021
Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social (en pesos)	\$3.602.500	\$1.000.000

8.2 Consumo responsable, promoción del talento y negocios inclusivos

Nuestro trabajo en diferentes proyectos busca, a través de iniciativas de inclusión, promover un buen uso de la energía, el cuidado del medio ambiente, el uso eficiente de los recursos y el fortalecimiento de los sectores desfavorecidos.



Nuestro proyecto de cocina de biomasa obtuvo reconocimientos en los premios Eikon y el CEADS.

El 2022 fue un año desafiante, donde trabajamos comprometidamente en proyectos de inversión social y sustentabilidad ambiental. Muchos de estos proyectos fueron diseñados con perspectiva de género, lo que nos permite avanzar en el plan estratégico propuesto por el Grupo. Buscamos generar un diálogo constante y fluido con la comunidad donde operamos, a la vez que aportamos al desarrollo económico y social de la región donde realizamos nuestra actividad.

Trabajamos 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. Las iniciativas propuestas en el marco de la responsabilidad social están alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de la ONU. En este marco, durante 2022 trabajamos en los siguientes programas y proyectos:

Proyecto Asociar energías – cocinas de biomasa

En un proyecto desarrollado con la Fundación Solar Inti, implementamos cocinas de biomasa en comedores comunitarios de zonas rurales de Salta y Jujuy, en donde no tienen acceso a energías convencionales. Los beneficiarios fueron 10 comedores y permitió obtener grandes resultados respecto al ahorro de leña, condiciones de salubridad de las cocinas, tiempos de cocción, impacto en la deforestación, impacto en las emisiones de gases y humos e impacto socioeconómico en los beneficiarios.

Resultados e impacto



Ahorro promedio de leña:

- -80 a 90% de la cantidad de leña habitualmente utilizada.
- Ahorro de 24 Kg de leña por día por comedor.
- Ahorro de 4.800 Kg de leña por mes para 10 comedores/merenderos.
- Ahorro total de 57,6 toneladas de leña por año.



Impacto en condiciones de salubridad:

- 100% de mejora de las condiciones de trabajo de las mujeres, partiendo de una línea base de cocciones a leña y con fuegos.
- Presencia de un “protector” para el cuerpo en la cocina, que cubre las piernas especialmente para evitar el contacto directo con el calor y el fuego.
- Posibilidad de cocinar afuera o bajo techo según las condiciones climáticas.



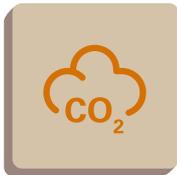
Impacto en tiempo de cocción:

- -50% promedio en el tiempo de cocción de los alimentos.
- Ahorro de 1h 30 min para cada comida en cada comedor.
- Ahorro de 30 horas ahorradas por mes para cada comedor/merendero.



Impacto en deforestación:

- Evita la tala de 2 árboles nativos por mes para cada comedor/merendero, siendo los residuos de poda o desechos los combustibles utilizados para la quema (2).
- 20 árboles nativos /mes protegidos para 10 comedores.
- 240 árboles nativos al año protegidos.



Impacto en emisiones de gases/humo:

- -80 a 90% de la cantidad de humo, lo que impacta positivamente en los Gases a Efectos Invernadero, incluyendo CO y CO2.
- Ahorro de dos toneladas de CO2/año/comedor.
- Ahorro de 20 toneladas por año para 10 comedores/merenderos.



Impacto socioeconómico de beneficiarios:

- -80 a 90% del tiempo de recolección y tareas (carga, fraccionamiento) relacionadas a la leña.
- Mejora prevista de un 30% de la economía del comedor/merendero. Por un lado, relacionado al ahorro de leña mensual (-80%), estimado a 80 USD mensuales. Por otro lado, relacionado al uso de las cocinas desde un punto de vista comercial, por la venta de comidas. Ese recurso siendo utilizado luego para el fin social o mejora edilicia.

(2) Tomamos como referencia un árbol nativo de Cebil (comúnmente utilizado) con un diámetro de 20 cm y un tronco de 5 metros, y considerando las ramas (los crecimientos son distintos según los lugares) que pesa 185 kg. Árbol con 15 años de madurez.



Programa Cuidemos nuestros recursos

Junto a la Fundación Solar Inti llevamos a cabo dos jornadas de talleres realizados en escuelas primarias de Salta: reciclaje activo y energías renovables. El objetivo es sensibilizar a las infancias en el cuidado y preservación del medioambiente mediante prácticas y experiencias que puedan invitarlos a reflexionar sobre el tema propuesto.

Programa Conscientes

Este programa, llevado a cabo con la Fundación del Tucumán y varias compañías privadas, consistió en tres jornadas de sensibilización y acción sobre el medioambiente.



1.250

personas participaron en acciones de concientización y acción por el medioambiente

1. Objetivo: Educar.

Jornada donde se invitó a estudiantes secundarios a participar de charlas con speaker internacionales sobre medio ambiente.

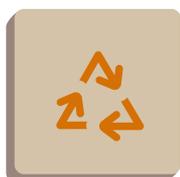


400

alumnos de distintos establecimientos de Tucumán y Salta participaron.

2. Objetivo: Limpiar.

Jornada para recolectar la basura del cerro San Javier y separar aquella que podría reciclarse.



450

personas participantes quienes recolectaron tres camiones de residuos.

3. Objetivo: Restaurar.

Jornada para reconstruir un bosque del parque Sierra de San Javier que había sido víctima de tala indiscriminada e incendios forestales.



2.800

árboles plantados con la participación de 400 voluntarios.



Programa Energía del Sabor

En asociación con el Banco de Alimentos de Tucumán, llevamos a cabo este programa que propone una formación en gastronomía a personas con vulnerabilidad socioeconómica para su inserción en el mercado laboral, a la vez que muchas de estas personas destinatarias son referentes de comedores sociales.



30
beneficiarios directos



3240
beneficiarios indirectos



18
clases dictadas y 54 horas de formación



35
recetas elaboradas



Taller de oficios sobre reciclaje

Junto a la ONG Pata Pila, llevamos a cabo un taller de reciclaje utilizando materiales de desecho casero, se construyeron objetos artísticos, muebles y elementos de utilidad doméstica, fomentando en los participantes nuevas conductas con conciencia ambiental y sostenibilidad. Un primer paso de este nuevo taller fue poner en práctica con las diferentes técnicas y procedimientos a la hora de reciclar. Los participantes conocieron el mundo del reciclaje, educándose no sólo en la importancia que esta tiene a la hora de preservar nuestro ambiente, sino también en diferentes formas de darle nueva vida a los objetos.

Los participantes del taller fueron 25 personas que habitan en Tartagal y las comunidades de Piquirenda Fatima y Tranquitas.



25 personas

Participación de 18 mujeres y 7 hombres.

Historias que cambian la vida

Junto a la Asociación Civil Minkai, realizamos una charla sobre profesiones e historias de vida destinada a alumnos secundarios de una escuela rural con el objetivo de motivarlos a continuar sus estudios superiores.



60
jóvenes alcanzados



7
voluntarios de Gasnor participaron de manera activa

Lo bueno de comer bien

La edición 2022 de este proyecto contempló la difusión de contenido digital sobre alimentación consciente y dos talleres que se dictaron a los alumnos del programa Energía del Sabor.



8
publicaciones generadas en redes sociales



2
talleres para alumnos de gastronomía en el marco del programa Energía del Sabor.

Jornadas de reforestación

En el marco del aniversario N° 30 de Gasnor, se llevó a cabo una jornada de reforestación en la provincia de Salta, donde en conmemoración a dicha fecha se plantaron 30 árboles en los barrios Grand Bourg y Nuestra Señora del Carmen.



30
árboles plantados



Extensión de red de gas para el Banco de Alimentos de Santiago del Estero

Realizamos la donación de materiales para lograr la extensión de la red de gas a la sucursal del Banco de Alimentos en Santiago del Estero, a su vez que gestionamos la donación de la mano de obra para la realización de la misma por parte de una empresa contratista que trabaja con Gasnor. Esto posibilitará a la organización disponer de una cocina donde se puedan dictar cursos de capacitación en gastronomía a personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica.

8.3 Evaluación de los impactos en la comunidad

Somos conscientes de los posibles impactos negativos que nuestras operaciones tienen sobre las comunidades en las que se desarrollamos nuestras actividades. Poder reducir y prevenir estos efectos negativos es un compromiso que priorizamos desde Gasnor, y que realizamos a través de la identificación y generación de planes de desarrollo comunitario que contribuyan a promover el bienestar local.

Los principales impactos negativos significativos generados en las comunidades locales son debido al desarrollo de nuestra actividad. Estos son:

- Venteos a la atmósfera 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) son: ERPs Tartagal y Torzalito en provincia de Salta, EVM Miraflores en provincia de Jujuy, EVMs Tucumán Norte y Tucumán Sur en provincia de Tucumán y EVMs Lamadrid en provincia de Santiago del Estero.
- Derrames menores de combustible y aceite propios (menor a 2 litros) de las operaciones en toda nuestra área de operación.

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

Gestión de asentamientos en instalaciones de la compañía

Nuestro personal recorre las instalaciones para identificar posibles asentamientos sobre la traza de los gasoductos, advertir inmediatamente a los infractores y realizar una constatación con escribano de la situación. En los casos en los que no se consigue hacer recapacitar al infractor, mantenemos un canal de diálogo con el responsable de la jurisdicción para que exija restablecer las distancias de seguridad, ya sea vialidad nacional, provincial, municipios, privados u otros. En caso de no lograr avanzar, recurrimos a presentaciones legales ante la fiscalía correspondiente para buscar el accionar de la fuerza pública.

En 2022, se realizó la detección de un asentamiento ilegal en una zona de obra en ejecución, en la zona coincidente con la ejecución del empalme de la cañería nueva con la existente. En primera instancia se identificó el asentamiento de manera visual y se advirtió una probable invasión a las distancias de seguridad definidas. Se constató mediante escribano y sistema de detección de cañería que efectivamente las edificaciones que se habían empezado a construir se encontraban sobre la cañería y se advirtió a los responsables de esta que demolieran y retiraran esas construcciones. Al no obtener una respuesta positiva, se informó a vialidad nacional, responsable de esa jurisdicción, para que tomara acciones de desalojo de las construcciones ilegales, se comunicó mediante cartas documentos e información de detalle de la situación. En acción conjunta con Vialidad nacional, gestionamos la intervención de la fiscalía correspondiente para que dé la orden de eliminar las construcciones ilegales. La Fiscalía actuó con celeridad y ordenó la liberación de la zona por razones de seguridad asociadas a las instalaciones de gas natural.

Por otra parte, no tuvimos operaciones que causaron o contribuyeron a reasentamientos involuntarios de personas en tierras propias.

8.4 Compromiso institucional

La alianza con diferentes instituciones y organizaciones es un factor clave para generar sinergias e impactar positivamente en las comunidades locales. Así, 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
- Banco de Alimentos de Santiago del Estero
- Fundación Solar Inti
- Fundación del Tucumán
- Municipalidad de Tafí Viejo
- Municipalidad de Salta
- ONU Mujeres
- ENARGAS

8.5 Gestión de conflictos

La gestión de conflictos se realiza a través de las políticas de Compliance presentes en nuestro Código Ético y pautas de conducta. Ante un posible conflicto de interés, existen diferentes canales de comunicación y procesos existentes:

Grupos de interés	Canales de comunicación
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea telefónica At. Clientes: 08104441444 ▪ Línea telefónica de emergencias: 08005558800 ▪ Redes sociales (@gasnorsa) ▪ Correo electrónico: clientes@gasnor.com ▪ WhatsApp: 3814501000 ▪ Oficina virtual: migasnor.gasnor.com ▪ APP PIC (aplicación móvil para clientes nuevos)
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grupos de WhatsApp ▪ Correo electrónico corporativo ▪ Portal de intranet ▪ Redes sociales (@gasnorsa) ▪ Herramienta colaborativa Teams (chats, llamadas, videollamadas y transmisión en streaming)
Instaladores matriculados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo electrónico (instaladores@gasnor.com) ▪ APP PIC (aplicación móvil para gestión de instalaciones)
Empresas contratistas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo electrónico
Funcionarios públicos/gubernamentales, ONGs, directivos y accionistas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniones presenciales y/o virtuales.

Durante 2022, incorporamos a nuestra gestión un Manual de Comunicación en Crisis donde se exponen los procedimientos y líneas de acción a seguir en cada escenario de posible crisis en comunicaciones. La información allí impartida es una guía para la gestión de conflictos con los diferentes grupos de interés, con el primordial objetivo de minimizar los impactos negativos que una situación crítica pudiera ocasionar.

No se registraron conflictos en el año 2022.

nueve

Integridad y transparencia

- |118 9.1 Gobierno empresarial para una gestión ética y transparente
- |122 9.2 Auditoría Interna y Compliance
- |124 9.3 La integridad como factor clave en el éxito de la compañía

Gasnor

Una empresa
del Grupo Naturgy

Transforming together



T₁

R₁

A₁

N₁

S₁

P₃

A₁

R₁

E₁

N₁

C₃

I₁

A₁



T₁

I₁

C₃

A₁

ETICA

¿Qué significa para Gasnor? Riesgos y Enfoque de Gestión

Gasnor aspira a ser una compañía responsable, confiable, íntegra, transparente y comprometida con sus grupos de interés. Para garantizarlo, cuenta con distintas políticas, procedimientos y órganos de gobierno, principalmente:

- Para dar respuesta a los riesgos relacionados con la integridad y la confianza, Gasnor cuenta con un cuerpo normativo cuya piedra angular es el Código Ético, que se desarrolla y complementa con una serie de políticas que establecen las pautas que han de presidir el comportamiento y la gestión de la compañía por parte de administradores y empleados.
- El gobierno corporativo se ejerce de acuerdo con los principios de eficacia y transparencia que establecen las principales recomendaciones y los estándares existentes a nivel nacional e internacional.
- A través del Consejo de Administración se realizan actuaciones de buen gobierno, principalmente mediante el análisis y la aprobación anual del perfil de riesgos de la compañía, incluyendo las cuestiones éticas, sociales y ambientales en la planificación de las actividades. En este sentido, el modelo de gestión del riesgo del Grupo Naturgy busca garantizar la predictibilidad del desempeño de la compañía en todos los aspectos relevantes para sus grupos de interés.
- Asimismo, la compañía revisa sus actividades periódicamente a través de procesos de compliance y auditoría interna, y recoge en normas internas las prácticas que deben redundar en el mejor comportamiento de la compañía.
- El escenario actual, donde la digitalización cobra cada vez mayor importancia y hay un incremento de amenazas y riesgos en relación a los sistemas de información hace que la gestión de la ciberseguridad sea un asunto prioritario. Es por esto por lo que Grupo Naturgy cuenta con un sistema de gobierno de la ciberseguridad global para toda la organización.
- No obstante, los riesgos en relación a la integridad se extienden más allá de donde termina la actividad de la compañía, pues puede verse gravemente impactada por un desempeño inadecuado de sus proveedores y contratistas en materia de medio ambiente, seguridad y salud, derechos humanos, prácticas laborales o corrupción. Para minimizar y garantizar una adecuada gestión de su cadena de valor, la compañía cuenta con mecanismos de evaluación y selección de proveedores, velando por que la cadena de suministro, a través del Código Ético del proveedor, cumpla con los principios que establece el Código Ético de la compañía.

¿Cuál es nuestro compromiso?

- Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de la actividad de la compañía y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, protegiendo el anonimato del comunicante.

- Cumplir con la normativa interna del grupo y con las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en los países en los que opera la compañía, 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 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 y evitar 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 canales adecuados y accesibles.

Acciones propuestas 2022	Grado de Cumplimiento	Acciones Previstas 2023
Trabajar en acciones para la difusión del Código Ético.	66% de nuestros colaboradores realizaron formaciones sobre el Código Ético en 2022.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Impulsar los cursos de Compliance y derechos humanos que se dictan por medio de la UE
Aprobar la Política de Derechos Digitales.	La Política de Derechos Digitales fue aprobada en directorio mediante acta N° 540, el 13/06/22, comunicándose al personal en fecha 10/03/23 vía mail.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualizar normas internas ▪ Implementar el Formulario de Autoevaluación para miembros del Directorio
Lanzar cursos virtuales del Código Ético, Conflictos de Interés y Formación frente al acoso en el marco de nuestra Universidad Extendida.	<p>Se encuentran a publicados los cursos sobre las temáticas referidas en la acción, siendo la participación en Gasnor a enero 2023 la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Código ético: 66% ▪ Conflicto de interés: 46% ▪ Formación frente al acoso: 44% 	

Aspiramos mantener nuestro liderazgo con una gestión sustentable del negocio basada en la ética y la transparencia como pilares claves para fortalecer la confianza y credibilidad de nuestros grupos de interés. Actuamos de manera responsable en materia económica, social y ambiental desarrollando políticas y procedimientos que guían nuestro desempeño diario. Contamos con un buen gobierno corporativo que ejerce sus funciones de acuerdo con los principios de integridad y eficacia expresados en los principales estándares existentes a nivel nacional e internacional contribuyendo con una mejor percepción en los mercados donde estamos presentes.

9.1. Gobierno empresarial para una gestión ética y transparente

Es nuestro compromiso gestionar el negocio basados en la prudencia en riesgos, cumpliendo con los estándares más altos de ética y transparencia para fortalecer la confianza en nuestros grupos de interés.

El Directorio como máximo órgano de administración

Como máximo órgano de gobierno, cuenta con las atribuciones para guiar la dirección, organización y administración de la compañía, impulsando prácticas generadoras de valor económico, social y ambiental sobre la base de los intereses de los grupos de interés, los programas para la comunidad, los acuerdos sindicales y las políticas de Compliance, de Responsabilidad Corporativa, de Derechos Humanos, de Gestión Ambiental, asegurando siempre el cumplimiento con la legislación vigente.

El Directorio se reúne periódicamente, con el fin aprobar y de revisar el plan estratégico del negocio, así como el seguimiento de los objetivos de gestión y el cumplimiento con el presupuesto anual.

En 2022, se reunió 22 veces.



El Directorio y el Comité

de Gerentes son los encargados de tratar los temas de triple impacto -económicos, sociales y ambientales-

Composición del Directorio al 31-12-22

Cargo	Nombre	Ejecutivo / No ejecutivo
Presidente	Gerardo Néstor Gómez	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
	Carmen Figueroa Deisler	Ejecutivo
	Ignacio Castigione	No ejecutivo

Designación y selección

El Directorio de Gasnor actualmente está compuesto por cinco miembros titulares -tres son con cargos ejecutivos- y cuatro miembros suplentes -también con tres cargos ejecutivos-. Los Directores son asignados por la por la Asamblea de Accionistas, de conformidad con el marco legal contenido en la ley General de Sociedades y los Estatutos Sociales, por un período de uno a tres ejercicios de acuerdo a lo que decida la misma.

La selección y designación de los Directores se basa en la trayectoria, los conocimientos y la experiencia profesional adecuados al ejercicio de sus funciones, además de cumplir con los requerimientos legales y estatuarios que el cargo exige. Asimismo, las condiciones de integridad personal son considerados para ocupar el cargo debiendo demostrar altos estándares de ética e integridad tanto en el ámbito personal como profesional.

Funciones del Directorio

Además de las funciones ya mencionadas anteriormente respecto al rol que desempeña en fijar y promover los objetivos y las estrategias generales del negocio, es el responsable de evaluar y aprobar las políticas de Gasnor.

Políticas de Gasnor

Responsabilidad Corporativa	Son las acciones que establecen relaciones de confianza con los grupos de interés de nuestra compañía y a la vez buscan satisfacer de manera coherente y equilibrada sus expectativas. Entendemos que una adecuada relación con el entorno constituye un aspecto estratégico de primer orden, imprescindible para generar valor en el largo plazo.
Derechos Humanos	Es el compromiso formal de nuestra compañía con el respeto a los derechos humanos en su ámbito de influencia. Su función es evitar que nuestras políticas, procedimientos, actividades y operaciones ocasionen abusos o violaciones, directa o indirectamente, de los derechos humanos de nuestro personal o de terceros que se relacionan con nosotros.
Gestión ambiental	El Directorio supervisa que se preserve el entorno e incentiva 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)	Se basa en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas jurídicas y en los lineamientos de la Oficina Anticorrupción. Integra normas del Código ético, la Política anticorrupción y los procedimientos internos. Su objetivo es definir cuáles son los compromisos que asumimos como organización en materia de cumplimiento, compromisos que deben guiar nuestro comportamiento en todos nuestros ámbitos de actuación y en la consecución de nuestros objetivos empresariales. El MPP contempla los procedimientos para la prevención y detección de delitos, así como procedimientos de reacción.
Compliance	Es el 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 nuestra compañía.
Conflictos de interés	Tiene por objeto desarrollar lo establecido en el capítulo 4.10. "Lealtad a la empresa y conflictos de interés" del Código Ético, que establece que los empleados deben actuar con lealtad y atendiendo a la defensa de los intereses de Gasnor, evitando situaciones que puedan dar lugar a un conflicto entre los intereses personales y los de la empresa. Establece las pautas de actuación que deben seguir los Empleados ante una situación de conflicto de interés, basándose en los principios de lealtad, abstención y transparencia para la resolución de estas situaciones.

Debida diligencia de la organización

Periódicamente el Directorio interactúa con el Comité de Ética y Cumplimiento y con los Gerentes de distintas áreas para identificar y evaluar los impactos que puedan surgir en materia económica, medio ambiente, personas y de gobernanza y los riesgos que son incluidos en la matriz del Modelo de Prevención Penal. A partir de este relevamiento se toman acciones para prevenir, mitigar o eliminar estos impactos.

Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos

La política de Responsabilidad Corporativa, incluida en la estrategia de la compañía, es transversal a todas las áreas definiendo cada sector sus objetivos con metas e indicadores de sustentabilidad. Particularmente, en Gasnor se materializa a través del Comité de Sustentabilidad en el que están representadas todas las áreas de la empresa. Entre sus principales funciones identifica, actualiza y sistematiza el desempeño económico, social y ambiental de la compañía. Este Comité reúne periódicamente a fin de actualizarse y debatir sobre temas de sustentabilidad y sobre el informe de sostenibilidad anual.

En materia de responsabilidad social, continuamos con nuestros programas de concientización sobre el uso eficiente de los recursos naturales, así como también con los programas de inclusión social.

El proceso de rendición de cuentas y sistematización de indicadores de Gasnor asegura un abordaje integral de nuestros impactos en la sociedad y en el ambiente. Nos permite identificar, gestionar y comunicar los temas prioritarios que, no solo son relevantes para nuestro negocio, sino también para nuestros grupos de interés, con una mirada de triple impacto.

Por otro lado, la escucha activa de nuestros públicos nos ayuda a mejorar la calidad de los Informes y la gestión del negocio, logrando beneficios sociales y ambientales para nuestros grupos de interés a partir de las sugerencias relevadas anualmente.

El área de Comunicación y Relaciones Institucionales es la encargada de evaluar e informar los posibles impactos que pudieran surgir.

Gestión de los conflictos de intereses

Desde el año 2021, Gasnor cuenta con una Política de Conflictos de Interés en la que se establece las pautas de actuación a seguir por los empleados ante una situación de conflicto de interés atendiendo a la defensa de los intereses de la compañía y basándose en los principios descriptos en el Código Ético relacionados con la lealtad, abstención y transparencia para la resolución de estas situaciones.

Por su parte, en la Política Anticorrupción de Naturgy existe un principio relacionado con conflictos de interés y el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Directorio posee artículos que regulan posibles conflictos de interés que pudieran tener los Directores.

En 2022, se lanzó para todos los empleados y directores de la sociedad una “Declaración de Cumplimiento del Código Ético y Políticas de Compliance, Anticorrupción y Conflictos de interés”.

La totalidad de los directores titulares y el Comité de Gerentes declararon conocer y cumplir con las pautas de conductas establecidas en el Código Ético de Naturgy y las Políticas de Compliance y Anticorrupción de Naturgy para desempeñar sus obligaciones profesionales de acuerdo a estas disposiciones.

Durante 2022, no se registraron conflictos de interés.

Capacitación

Para mantenerse capacitados y seguir sumando nuevos conocimientos a la experiencia adquirida, Directores y Gerentes participan en diferentes instancias de actualización permanente en temas vinculados a la gestión y a la actualidad económica, política y regulatoria. Este año, los Directores y los miembros del Comité de Gerentes tomaron un curso sobre Código Ético y asistieron a un encuentro virtual que brindó la Asociación Argentina de Ética y Compliance (“AAEC”), organismo al cual pertenece Gasnor.

Evaluación del desempeño del Directorio

El Equipo de Dirección es evaluado en su gestión a lo largo de todo el ejercicio por la Asamblea de Accionistas, a quienes se les da cuenta de los objetivos planteados y la concreción de los mismo durante el año. Además, las actas de Directorio como en las Reseñas Informativas y la Memoria Anual constituyen herramientas donde se plasma el desempeño del equipo de Dirección.

Para el próximo período, planeamos implementar un cuestionario de autoevaluación para los miembros del Directorio, que permitirá analizar y evaluar de forma anual el rendimiento y la gestión del propio Directorio.

Remuneraciones

La Asamblea de Accionistas de Gasnor determina la remuneración de los miembros del Directorio, luego de la información brindada por el Directorio sobre las remuneraciones asignadas a sus miembros detallando si 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 Personas y Organización 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 beneficios.

El Directorio informa a la Asamblea de accionistas las retribuciones para sus miembros, comunica además si considera que son razonables y ajustados a pautas de mercado y a las particulares circunstancias de la Sociedad, ello teniendo en cuenta las responsabilidades ejercidas por los Directores, el tiempo dedicado a tales funciones, su competencia y reputación profesional.

Comunicación con grupos de interés

El Directorio se comunica a través de diferentes canales con los grupos de interés. Nuestro sitio web constituye uno de los medios para estar en contacto con clientes, proveedores e integrantes de la comunidad, mientras que los colaboradores pueden hacer a través de los canales internos. El diálogo con los accionistas es a través de las Asambleas Anuales.

En este marco, el Comité de Gerentes desempeña un rol relevante ya que las preocupaciones críticas y otras cuestiones de interés, son debatidas, analizadas y evaluadas en este comité para luego ser elevadas al Directorio con las observaciones del caso, para su posterior toma de decisiones. Cabe destacar que los temas que se ponen a consideración del Directorio cuentan con un análisis de los riesgos asociados a las decisiones que puedan ser adoptadas, incluyendo documentación respaldatoria que la Secretaría del Directorio anticipa a cada uno de los miembros del Órgano de Administración.

Comisión Fiscalizadora, Auditoría y Asesoría Legal

La Comisión Fiscalizadora y la Asesoría Legal se encuentra unificada en un solo órgano, y se compone por tres síndicos titulares y 3 tres directores suplentes. Su principal responsabilidad es la de emitir un informe anual sobre los Estados Contables de la Sociedad y examinar las políticas contables significativas de la empresa bajo los lineamientos de las normas de sindicatura en nuestro país. Además, fiscaliza 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.

Comisión Fiscalizadora y la Asesoría Legal al 31-12-22

Cargo	Nombre	Ejecutivo / No ejecutivo
Síndicos Titulares	Uriel Federico O'Farrel	No ejecutivo
	Miguel Alejandro Máximo Tesón	No ejecutivo
	Juan Pablo Fratantoni	No ejecutivo
Directores 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

Para asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna, revisamos permanentemente nuestros modelos de control y así identificamos mejoras con impacto en la eficacia y eficiencia de las operaciones. Esto nos permite además prevenir 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.

Auditoría Interna tiene a cargo esta tarea y reporta a su vez a la Comisión de Auditoría y Control del grupo Naturgy. En el desarrollo de su actividad, Auditoría Interna elabora un plan anual de auditorías. 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/implementación de las medidas correctivas adoptadas.

En los proyectos ejecutados durante 2022 no se han detectado casos relacionados con la corrupción, con gestión ambiental y social.

- 8 proyectos de Auditoría Interna realizados para evaluar los procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de corrupción, fraudes legales de las direcciones generales del negocio y corporativas
- 100% de direcciones generales alcanzadas por este análisis

Función de aseguramiento de compliance

La Política de Compliance de Gasnor establece los roles y responsabilidades en cuanto al sistema de gestión de Compliance, siendo el área ésta área la responsable de dar soporte al Comité de Ética y Cumplimiento. Para ello, realiza un seguimiento constante de aseguramiento del cumplimiento de la normativa externa, de las políticas y los procedimientos implantados en el Grupo para mitigar los principales riesgos legales, de corrupción y fraude.

En este sentido, Compliance 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, Compliance se responsabiliza de la gestión del Modelo de Código Ético del Grupo Naturgy, a través de su divulgación y velando por el cumplimiento de lo establecido en el mismo y en la Política Anticorrupción.

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
- El Procedimiento de Due Diligence de Contraparte
- La Política de Conflictos de Interés

Incumplimiento y multas

En lo que respecta a incumplimiento y multas, se ha tomado como criterio del concepto “multas y/o sanciones significativas” las impuestas por resolución firme por montos superiores a \$1.300.000.- (un millón trescientos mil pesos argentinos).

En 2022, desarrollamos nuestra actividad en un marco de integridad y responsabilidad sin haberse registrado ni incidentes, ni multas ni sanciones significativas por:

- Reclamaciones de las comunidades locales
- Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas
- Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia
- Casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios
- Casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios
- Casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio
- Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente
- Casos de incumplimiento significativos de la legislación y las normativas
- Multas que se pagaron durante el periodo objeto del informe por el incumplimiento de la legislación y las normativas
- Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas
- Reclamaciones de las comunidades locales
- Casos de discriminación
- Casos de corrupción
- Ubicaciones (oficinas y centros de operación) donde el derecho de los trabajadores a ejercer su libertad de asociación y negociación colectiva fue infringido

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

La integridad y la conducta ética son pilares claves en nuestra gestión. Es nuestro compromiso contar con procesos y mecanismos que aseguren el cumplimiento de las políticas y normas de la legislación vigente tanto en el ámbito interno como en el externo.

Código Ético



Actualizamos el Código Ético en dos de sus pautas de conducta: **Uso y protección de activos; Lealtad de la empresa y conflicto de intereses.**

El Código Ético de Gasnor, formulado y aprobado por el Consejo de Administración del Grupo, es el documento que establece las pautas de comportamiento ético de todos los que forman parte de la compañía en su desempeño diario en lo que respecta a las relaciones con todos sus grupos de interés.

En el Código se plasman los compromisos asumidos por Gasnor en materia de buen gobierno, responsabilidad corporativa y cuestiones relacionadas con la ética y el cumplimiento normativo.

Para que sea accesible a todos nuestros grupos de interés y conozcan nuestras pautas de convivencia y el modelo que llevamos adelante, lo difundimos a través de:

- Las redes sociales la compañía
- El sitio web institucional con una sección exclusiva para el Código Ético, Políticas y Canal de Denuncias
- El correo electrónico a los principales proveedores con un recordatorio del Código Ético del Proveedor, también publicado en la web
- El Informe de Sostenibilidad 2021, cuyo apartado sobre Integridad y Transparencia fue publicado como hecho relevante en CNV y remitido a ByMA
- El Código de Gobierno Societario (Res. Nro. 797 CNV), con recomendaciones y prácticas basadas en la gestión del Código Ético y Políticas realizadas por la empresa.
- En la Memoria Contable, que incluye apartado dedicado a Integridad y Transparencia.

Nuestros colaboradores reciben la formación del Código Ético a través de la Universidad Extendida. También se promueve la formación a los contratistas y proveedores.



66%

de nuestros colaboradores realizaron formaciones sobre el Código Ético en 2022.

Para mantenerlo actualizado en 2022, realizamos modificaciones en relación con las conductas referidas al uso y protección de activos, para reforzar el uso esencialmente profesional de nuestros equipos por parte de los empleados, y aquellas vinculadas con la lealtad a la empresa y conflictos de interés.

En este sentido, acentuamos el concepto del uso de los dispositivos digitales u otras aplicaciones, programas y/o archivos informáticos puestos a disposición de los empleados con fines exclusivamente para el uso de la actividad profesional y laboral.

En lo que refiere a la pauta de Lealtad a la empresa y conflictos de interés, tras la aprobación de la Política de Conflictos de Interés, consideramos conveniente anclar esta política en el Código Ético, y simplificar el mensaje e informar que en cualquier situación de conflicto de interés, la obligación principal es la lealtad hacia Gasnor.

Código Ético del proveedor

La finalidad de este Código es establecer las pautas de comportamiento ético esperada por los proveedores, contratistas y colaboradores externos que interactúan con Gasnor. Para que terceros ajenos a la empresa tomen conocimiento del Código ético, la Política de Derechos Humanos, la Política de Responsabilidad Corporativa y la Política Anticorrupción de la compañía, se disponen estos contenidos en el Plan de Formación de cursos virtuales gratuitos a través de la “Universidad Extendida”, una plataforma especialmente diseñada para las empresas colaboradoras.

Adicionalmente, a través de las redes sociales y pagina web de Gasnor, se ha comunicado a nuestros clientes y al público en general sobre Política anticorrupción.

Este año, enviamos a todos los proveedores vigentes un recordatorio sobre el Código Ético del Proveedor.

Comité de Ética y Cumplimiento



El Comité de Ética y Cumplimiento es un órgano colegiado integrado por la Gerencia General, la Gerencia de Recursos Humanos, Proyectos y Legales, Auditoría Interna y la Subgerencia de Relaciones Institucionales y Comunicación

Su función es promover y fomentar entre otros aspectos: el conocimiento del Código de Ética y Canal de denuncias; el Modelo de Prevención Penal y Política Anticorrupción; capacitaciones; campañas sobre prevención de fraudes y reuniones periódicas al respecto.

En 2022, el Comité de Ética y cumplimiento se reunió tres veces no habiendo recibido notificaciones que pusieran en evidencia incidentes de corrupción en la empresa.

Canal de denuncias



Lanzamos una nueva plataforma del Canal de Denuncias.

Contamos con una nueva plataforma externa “EQS IntegrityLine”, alojada en nuestro sitio web, para que nuestros público interno y externo canalice las consultas que puedan surgir de la lectura, interpretación o aplicación de nuestro Código Ético. Además, es un canal para comunicar de buena fe los posibles incumplimientos de las directrices y pautas de conducta en el desempeño profesional establecidas en el Código. Toda información recibida es tratada con absoluta confidencialidad y en forma anónima, dándole el tratamiento oportuno y adoptando las medidas necesarias para su subsanación.

En 2022, hubo 4 denuncias y una consulta todas cerradas en tiempo y forma.

Modelo de prevención penal



Éste que agrupa y organiza un conjunto de acciones, mecanismos y procedimientos internos de promoción de la integridad, supervisión y control, orientados a prevenir, detectar y corregir irregularidades y actos ilícitos. El diseño del Programa cubre tanto los elementos obligatorios como los optativos prescriptos por los Arts. 22 y 23 de la Ley 27.401 y los Lineamientos de la Oficina Anticorrupción.

El Modelo de Prevención Penal y sus correspondientes anexos son revisados y actualizados anualmente siguiendo las recomendaciones brindadas por el experto independiente contratado al efecto.

Política anticorrupción



Consideramos necesario contar con una política que contenga los principios básicos de un modelo anticorrupción, dando cobertura a los principales riesgos legales, reputacionales y económicos a los que la empresa está expuesta.

En rigor a este modelo, fomentamos una cultura antifraude y anticorrupción desarrollando instancias de formación y concienciación para nuestros empleados y administradores, que se complementan con la implementación de monitoreos y controles para mitigar los riesgos. Además de aplicar medidas disciplinarias ante situaciones fraude y corrupción.

Es nuestro compromiso trabajar para promover y fortalecer las medidas que contribuyan a prevenir, detener, investigar y rechazar toda forma de corrupción tanto directa como indirecta. En este sentido, el Canal de Denuncias, el Procedimiento de Due Diligence de Contraparte, la declaración de conocimiento por parte de los empleados del Código Ético y las políticas de integridad, constituyen mecanismos de implantación de la Política de Anticorrupción.



100%

de nuestros empleados incluyendo los miembros del Comité de Dirección tomaron conocimiento de las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.

También contamos con una Política de Atenciones Empresariales para regular las condiciones en las que administradores y empleados pueden aceptar u ofrecer atenciones empresariales a contrapartes de negocio durante sus funciones profesionales. En 2022, el Comité de Dirección aprobó su actualización con novedades como la creación de una categoría de representación institucional (para el gerente general y quienes designe), homogeneización de límites económicos para todo el personal y la prohibición de regalos en el contexto de licitaciones en curso o regalos en metálico, entre otras.



Actualizamos la Política de Atenciones Empresariales, que refuerza los mecanismos de control existentes en materia de corrupción y conflictos de interés.

Política global de derechos humanos

A través de esta política, asumimos la responsabilidad de respetar los Derechos Humanos de todas las personas con las que interactuamos, sean empleadas o terceros. Adherimos y son nuestra guía los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y la Guía de la OCDE para la Debida Diligencia. Este compromiso trasciende a las personas que forman parte de la compañía e incluye a quienes colaboran a lo largo de la cadena de valor, así como a todas las comunidades que habitan donde se desarrollan sus operaciones, incluidos los pueblos indígenas.

Para la definición de esta política, realizamos un profundo análisis del contexto, basado en indicadores externos publicados por organizaciones relevantes y por la percepción del riesgo identificado por el equipo de dirección, así como de su fortaleza institucional en materia de derechos humanos en los distintos países en los que actuamos. Además, de considerar y tener especial cuidado con aquellos colectivos en situación de vulnerabilidad.

Principios de la Política de Derechos Humanos y riesgos identificados

Esta política constituye una declaración sobre los compromisos que asumimos para garantizar el respeto por las personas, evitar prácticas discriminatorias, erradicar el trabajo infantil, facilitar la libertad de asociación y la negociación colectiva, proteger la salud de los empleados, asegurar un empleo digno, respetar a las comunidades y sus tradiciones, contribuir a combatir la corrupción y proteger la privacidad.

La definición de estos compromisos implicó realizar de un análisis de riesgos en materia de derechos humanos, en el cual se identificaron 33 riesgos. Para ello fue necesario involucrar a los responsables de cada negocio en cada país donde tenemos presencia, quienes validaron el grado de exposición a ese riesgo y los mecanismos internos disponibles para su gestión. Lo que trae aparejado contar con planes de acción para evitar, minimizar y subsanar estos riesgos.

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 medioambiente.

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.
-----------------------	--

Derechos de los pueblos indígenas

A través de la Política de Derechos Humanos, asumimos nuestra responsabilidad de respetar los Derechos Humanos de todas las personas con las que nos relacionamos, ya sean empleadas o terceros, de acuerdo con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (2011), las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (2011) y la Guía de la OCDE para la Debida Diligencia (2018). Este compromiso trasciende a las personas que forman parte de la compañía e incluye a quienes colaboran a lo largo de la cadena de valor, así como a todas las comunidades que habitan donde se desarrollan nuestras operaciones, incluidos los pueblos indígenas.

Dentro de esta política, destacamos el compromiso 7: Respetar a las comunidades indígenas y los modos de vida tradicionales. Bajo este compromiso, aseguramos los medios para que nuestras actividades no impacten negativamente sobre los modos de vida y trabajo tradicionales de las personas que viven en nuestras zonas de operación. De acuerdo a lo dispuesto en el Convenio 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales (1989) de la Organización Internacional del Trabajo y la Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas (2007), las comunidades indígenas tienen derecho a participar y a ser consultadas, previamente al desarrollo de las actividades. Asumimos, nuestra obligación de respetar el derecho de las comunidades indígenas a mantener sus costumbres y modos de vida tradicionales, así como aquellos derechos reales que hayan adquirido conforme al marco legal vigente o, en su caso conforme a la tradición y prácticas generalmente aceptadas, asegurándoles compensaciones equitativas y al menos las legalmente previstas en el supuesto de sufrir algún menoscabo o perjuicio como consecuencia de las actividades desarrolladas por nuestra empresa. Si las autoridades no hubieran llevado a cabo la consulta previa, libre e informada correspondiente, nos comprometemos a dialogar con los representantes de las comunidades para alcanzar un acuerdo. Si no fuera posible, informaremos públicamente acerca de la decisión y de los pasos dados.

Durante 2022, realizamos proyectos de inversión social en las comunidad indígena guaraní de Yacuy (Tartagal, Salta) a través de la Asociación Civil Franciscana Pata Pila. El proyecto desarrollado fue un taller de reciclaje utilizando materiales de desecho casero, para la construcción de objetos artísticos, muebles y elementos de utilidad doméstica, fomentando en las personas participantes nuevas conductas con conciencia ambiental y sostenibilidad. El grupo objetivo de este proyecto fueron mujeres y hombres de comunidades guaraníes en Tartagal, Salta. Particularmente las mujeres de la comunidad suelen poseer un rol social relacionado con la maternidad y la vida doméstica, sintiéndose muchas veces relegadas de la economía de sus familias y del mundo laboral. Muchas de ellas encuentran en los talleres un lugar de identificación y compañerismo, ya que se ven reflejadas en sus compañeras y pueden compartir sus vivencias. También representa un espacio en el que ven la posibilidad de desarrollar capacidades que no creían existentes, y al mismo tiempo hacer cosas por y para ellas, no relacionadas a la maternidad y el cuidado del hogar.

25 personas participaron del taller pertenecientes a Tartagal y las comunidades de Piquirenda Fatima y Tranquitas. De estas, 18 fueron mujeres y 7 fueron hombres. Incluimos una perspectiva de género al desarrollar proyectos sociales, priorizando la participación de mujeres.

Para 2023, nos propusimos trabajar con comunidades indígenas del valle Calchaquí en la temática ambiental y energías alternativas, desarrollando proyectos que se adapten y se favorezcan al clima de la región. Asimismo, buscaremos continuar apoyando a Pata Pila en su trabajo en las comunidades indígenas del norte de Salta con diferentes talleres.

diez

Acercas de este Informe

- |134 10.1 **Análisis de Materialidad**
- |134 10.2 **Gestión de temas materiales**
- |137 10.3 **Alcance y lineamientos internacionales utilizados**
- |138 10.4 **Índice de contenidos GRI**

Gasnor

Una empresa
del Grupo Naturgy

Transforming together



S
E
C
T
E
C
N
I
C
A
I
O
N



10.1 Análisis de Materialidad

Para el proceso de elaboración de este Informe, tomamos como referencia el análisis de materialidad realizado en 2021, realizado en base a los Estándares GRI. Adicionalmente, aplicamos por primera vez el estándar sectorial GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021 para identificar aquellos aspectos materiales específicos de este sector en el que Gasnor desarrolla parte de su actividad de negocio.

Para llevar a cabo este análisis, tomamos en cuenta el contexto en el que opera nuestra organización a través de un análisis de tendencias de sustentabilidad en la industria. Asimismo, realizamos un ejercicio de priorización 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 Gestión de temas materiales

La gestión realizamos de los asuntos materiales ha sido descrita a lo largo de los diferentes capítulos de este Informe. Para cada uno de los asuntos, han sido explicados: los impactos positivos y negativos que la actividad de Gasnor provoca; los compromisos, las políticas y las medidas adoptadas para gestionar cada asunto y reducir o prevenir los impactos negativos; las iniciativas desarrolladas para potenciar los impactos positivos, y la eficacia de las medidas a través de los indicadores de desempeño.

Presentamos el listado de los Estándares GRI utilizados en este Informe para dar respuesta a cada uno de nuestros temas materiales. No hubo cambios en los temas con respecto al año anterior. Esta tabla identifica el relacionamiento entre temas materiales, estándares GRI y estándar sectorial de Petróleo y Gas, e incluye para qué grupo de interés es relevante cada tema y el capítulo de este Informe donde se describe su gestión.

Tema material	Estándares GRI	Capítulo	Grupo de interés
Categoría: Medio Ambiente			
Economía circular	GRI 301: Materiales 2016 GRI 306: Residuos 2020	Compromiso con la sostenibilidad Gestión responsable del medio ambiente	Sociedad
Eficiencia energética	GRI 302: Energía 2016	Compromiso con la sostenibilidad Gestión responsable del medio ambiente	Sociedad
Educación ambiental	Sin relacionamiento directo	Compromiso con la sostenibilidad Gestión responsable del medio ambiente Compromiso social	Sociedad
Emisiones y cambio climático	GRI 302: Energía 2016 GRI 305: Emisiones 2016 GRI 201: Desempeño económico 2016 GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016 Estándares sectoriales: GRI 11.1 Emisiones de GEI GRI 11.2 Adaptación al clima, resiliencia y transición GRI 11.3 Emisiones al aire	Compromiso con la sostenibilidad Gestión responsable del medio ambiente	Sociedad

Tema material	Estándares GRI	Capítulo	Grupo de interés
Gestión de residuos	GRI 306: Residuos 2020 Estándar sectorial: GRI 11.5 Residuos	Compromiso con la sostenibilidad Gestión responsable del medio ambiente	Sociedad
Biodiversidad	GRI 304: Biodiversidad Estándar sectorial: GRI 11.4 Biodiversidad	Compromiso con la sostenibilidad Gestión responsable del medio ambiente	Sociedad
Agua y efluentes	GRI 303: Agua y efluentes 2018 Estándar sectorial: GRI 11.6 Agua y efluentes	Compromiso con la sostenibilidad Gestión responsable del medio ambiente	
Categoría: Social			
Cuidado y bienestar de los trabajadores	GRI 401: Empleo 2016 GRI 402: Relaciones trabajador - empresa 2016 GRI 404: Formación y enseñanza 2016 GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016 Estándar sectorial: GRI 11.10 Prácticas de empleo	Compromiso con la sostenibilidad Interés por las personas Seguridad y salud	Empleados
Seguridad laboral	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018 Estándar sectorial: GRI 11.9 Salud y seguridad en el trabajo	Compromiso con la sostenibilidad Seguridad y salud	Empleados
Acceso a la energía	Sin relacionamiento directo	Compromiso con la sostenibilidad Interés por las personas	Sociedad
Atención y satisfacción del cliente	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	Compromiso con la sostenibilidad Excelencia en el servicio Cadena de suministro responsable	Clientes
Formación y desarrollo profesional	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	Compromiso con la sostenibilidad Interés por las personas	Empleados
Atracción y retención de talento	GRI 401: Empleo 2016	Compromiso con la sostenibilidad Interés por las personas	Empleados
Gestión de conflictos	Estándar sectorial: GRI 11.18 Conflictos y seguridad	Compromiso con la sostenibilidad Integridad y transparencia Compromiso social	Clientes Sociedad Empleados
Contribución y desarrollo de la comunidad	GRI 413: Comunidades locales 2016	Compromiso con la sostenibilidad Compromiso social	Sociedad

Tema material	Estándares GRI	Capítulo	Grupo de interés
Respeto por los derechos humanos	<p>Estándar sectorial: GRI 11.15 Comunidades locales</p> <p>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016 GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016 GRI 410: Prácticas de seguridad 2016 GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016</p> <p>Estándares sectoriales: GRI 11.12 Trabajo forzoso y esclavitud moderna GRI 11.13 Libertad de asociación y negociación colectiva</p>	Compromiso con la sostenibilidad Interés por las personas Cadena de suministro responsable Integridad y transparencia Compromiso social	Sociedad
Derechos de poblaciones indígenas	<p>Estándares sectoriales: GRI 11.17 Derechos de poblaciones indígenas</p>	Compromiso con la sostenibilidad Integridad y transparencia	Sociedad
Diversidad e igualdad de oportunidades	<p>GRI 202: Presencia en el mercado GRI 401: Empleo GRI 404: Formación y enseñanza GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades GRI 406: No discriminación</p> <p>Estándar sectorial: GRI 11.11 No discriminación e igualdad de oportunidades</p>	Compromiso con la sostenibilidad Interés por las personas Integridad y transparencia	Sociedad
Categoría: Economía y gobernanza			
Integridad, cumplimiento y transparencia en los negocios	<p>GRI 205: Anticorrupción 2016 GRI 206: Competencia desleal 2016</p> <p>Estándar sectorial: GRI 11.19 Competencia desleal GRI 11.20 Anticorrupción</p>	Compromiso con la sostenibilidad Integridad y transparencia	Clientes Empleados
Desempeño económico	<p>GRI 201: Desempeño económico 2016 GRI 202: Presencia en el mercado GRI 203: Impactos económicos indirectos GRI 204: Prácticas de adquisición 2016 GRI 207: Fiscalidad 2019</p> <p>Estándares sectoriales: GRI 11.14 Impactos económicos GRI 11.21 Pagos a los gobiernos</p>	Compromiso con la sostenibilidad Compromiso con los resultados	Grupos financiadores / Bancos

Tema material	Estándares GRI	Capítulo	Grupo de interés
Innovación tecnológica y digital	Sin relacionamiento directo	Compromiso con la sostenibilidad Excelencia en el servicio	Clientes Empleados
Seguridad de las instalaciones y operaciones	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016 GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018 GRI 306: Efluentes y residuos 2016 Estándar sectorial: GRI 11.8 Integridad de los activos y gestión de incidentes críticos	Compromiso con la sostenibilidad Excelencia en el servicio Interés por las personas Seguridad y salud Cadena de suministro responsable	Clientes Empleados
Cadena de suministro responsable y sostenible	GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016 GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016	Compromiso con la sostenibilidad Cadena de suministro responsable	Proveedores
Rendición de cuentas en temas sociales, ambientales y de gobernanza	Contenidos generales	Compromiso con la sostenibilidad Acerca de este Informe	Sociedad
Ciberseguridad y seguridad de la información	GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	Compromiso con la sostenibilidad Excelencia en el servicio	Clientes
Buen gobierno corporativo	Contenidos generales	Compromiso con la sostenibilidad Integridad y transparencia	Sociedad
Derechos sobre la tierra y os recursos	Estándar sectorial: GRI 11.16 Derechos sobre la tierra y los recursos	Compromiso con la sostenibilidad Integridad y transparencia Compromiso social	Sociedad

10.3 Alcance y lineamientos internacionales utilizados

Este Informe de Sostenibilidad comunica el desempeño económico, social y ambiental de Gasnor S.A. en Argentina del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022, e incluye información de años anteriores para facilitar la comparabilidad y ofrecer al lector la evolución temporal de los datos expuestos.

Preparamos nuestro Informe de Sostenibilidad utilizando como referencia los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión de 2021, y el estándar GRI 11: Sector petróleo y gas 2021 para la determinación de los temas materiales.

Consideramos que elaboramos el presente informe de acuerdo a los Principios para la elaboración de informes definidos por GRI en su estándar universal GRI 1 Fundamentos 2021.

10.4 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).

Declaración de uso Gasnor ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022 utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 usado GRI 1: Fundamentos 2021

Estándares Sectoriales GRI aplicables GRI 11: Petróleo y Gas

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º ref. del Estándar Sectorial Gri
Contenidos generales			
	La organización y sus prácticas de presentación de informes		
	2-1 Detalles de la organización	4, 6, Nota 1	
	2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Nota 2	
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Nota 3 153	
	2-4 Actualización de la información	Nota 4	
	2-5 Verificación externa	Nota 5	
	Actividades y trabajadores		
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	6, 26, 28, 94, 96-97	
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-7 Empleados	64-66	
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Nota 6	
	Gobernanza		
	2-9 Estructura y composición de gobernanza	118	
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	119	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nota 7	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	118-120	
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	120	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º ref. del Estándar Sectorial Gri	
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Nota 8		
	2-15 Conflictos de interés	120		
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	121		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	121		
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	121		
	2-19 Políticas de remuneración	121		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	121, Nota 9		
	Estrategia, políticas y prácticas			
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4		
	2-23 Compromisos y políticas	119, 124-125, 127-130, Nota 10		
2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Nota 11			
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Nota 12			
2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	125-126			
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	123			
2-28 Afiliación a asociaciones	23, 113			
Participación de los grupos de interés				
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	22-23, 29-33, 43, 67, 71-72, 112, 113, 125-126			
2-30 Convenios de negociación colectiva	67			
Temas materiales				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso para determinar los temas materiales	134		
	3-2 Listado de temas materiales	134-137		
Atención y satisfacción del cliente				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	26-29, 31-33, 134-137		
	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 13		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	123		
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	123		

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º ref. del Estándar Sectorial Gri
Emisiones y cambio climático			
Tema 11.1 Emisiones de GEI			
Tema 11.2 Adaptación al clima, resiliencia y transición			
Tema 11.3 Emisiones al aire			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	48-53, 134-137	11.1.1 11.2.1 11.3.1
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	53	11.1.2
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	52	11.1.5
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	52	11.2.2
GRI 416: 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	52	11.3.3
Seguridad de las instalaciones y operaciones			
Tema 11.8 Integridad de los activos y gestión de incidentes críticos			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	76-85, 134-137	11.8.1
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	123	
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Ver tema material "Seguridad laboral"	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Ver tema material "Seguridad laboral"	
Eficiencia energética			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	48-53, 134-137	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	53	
Integridad, cumplimiento y transparencia en los negocios			
Tema 11.20 Anticorrupción			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	116-117, 122-124, 126, 134-137	11.20.1
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	126	11.20.2
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	124, 126	11.20.3
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	123	11.20.4
GRI 2016: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	123	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º ref. del Estándar Sectorial Gri	
Información sectorial adicional	Enfoque para asegurar la transparencia en los contratos	Nota 14	11.20.5	
	Beneficiarios efectivos de la organización	Nota 15	11.20.6	
Seguridad laboral Tema 11.9 Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	76-85, 87, 134-137	11.9.1	
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	79, Nota 16	11.9.2	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	80-88, Nota 17	11.9.3	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	91	11.9.4	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Nota 18	11.9.5	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	87	11.9.6	
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	91, Nota 19	11.9.7	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Nota 20	11.9.10	
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Nota 21	11.9.11	
	Cuidado y bienestar de los trabajadores Tema 11.10 Prácticas de empleo			
	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	62-65, 67-69, 134-137	11.10.1
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	65	11.10.2	
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	68-69	11.10.3	
	401-3 Permiso parental	69	11.10.4	
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Nota 22	11.10.5	
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	71	11.10.6	
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	70	11.10.7	
Cadena de suministro responsable y sostenible				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	94-95, 98-99, 134-137		

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º ref. del Estándar Sectorial Gri
Gestión de residuos Tema 11.5 Residuos			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	48-51, 55, 134-137	11.5.1
	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	55	11.5.2
GRI 306-1: Residuos 2020	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	55, Nota 23	11.5.3
	306-3 Residuos generados	56	11.5.4
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	56	11.5.5
	306-5 Residuos destinados a eliminación	56	11.5.6
Buen gobierno corporativo			
GRI 3: Temas materiales 2021	Gestión de temas materiales	116-122, 134-137	
Formación y desarrollo profesional			
GRI 3: Temas materiales 2021	Gestión de temas materiales	70-71, 134-137	
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	71	
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	70	
Agua y efluentes Tema 11.6 Agua y efluentes			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	48-51, 54, 134-137	11.6.1
	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	54	11.6.2
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	54	11.6.3
	303-3 Extracción de agua	54	11.6.4
	303-4 Vertido de agua	54	11.6.5
Contribución y desarrollo de la comunidad Tema 11.15 Comunidades locales			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	102-113, 134-137	11.15.1
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	104-112	11.15.2
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	112	11.15.3
Información sectorial adicional	Presentar información sobre el número y los tipos de reclamaciones de las comunidades locales.	123	11.15.4

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º ref. del Estándar Sectorial Gri
Respeto por los derechos humanos			
Tema 11.12 Trabajo forzoso y esclavitud moderna			
Tema 11.13 Libertad de asociación y negociación colectiva			
Tema 11.18 Conflictos y seguridad			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	116-117, 119, 127-131, 134-137	11.12.1 11.13.1
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	127-130, Nota 24	11.12.2
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	127-130, Nota 25	11.13.2
Desempeño económico			
Tema 11.14 Impactos económicos			
Tema 11.21 Pagos a los gobiernos			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	38-43, 134-137	11.14.1 11.21.1
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	40	11.14.2 11.21.2
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	67	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	105, 111	11.14.4
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	105-111	11.14.5
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Nota 26	11.14.6
Acceso a la energía			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	35, 111, 134-137	
Indicador propio	Iniciativas de gasificación	35, 111	
Educación ambiental			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	48-51, 107, 109, 111, 134-137	
Diversidad e igualdad de oportunidades			
Tema 11.11 No discriminación e igualdad de oportunidades			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	62-65, 68-69, 124-125, 127-128, 134-137	11.11.1
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	67	
GRI 401: Empleo 2016	401-3 Permiso parental	69	11.11.3

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º ref. del Estándar Sectorial Gri
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	71	11.11.4
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	65-66	11.11.5
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	123	11.11.7
Innovación tecnológica y digital			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	26-29, 31, 32, 134-137	
Economía circular			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	48-51, 55, 134-137	
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	56	
GRI 306: Residuos 2020	306-2 Residuos no destinados a eliminación	56	
Biodiversidad Tema 11.4 Biodiversidad			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	48-52, 58-59, 134-137	11.4.1
Ciberseguridad y seguridad de la información			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	45, 134-137	
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	123	
Derechos sobre la tierra y los recursos			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	102-104, 112, 113, 134-137	11.16.1
Información sectorial adicional	Ubicaciones de las operaciones que han causado o contribuido a reasentamientos involuntarios o en las que hay reasentamientos en curso.	112	11.16.2
Rendición de cuentas en temas sociales, ambientales y de gobernanza			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales.	120, 134-137	
Rendición de cuentas en temas sociales, ambientales y de gobernanza			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales.	127-131, 134-137	11.17.1
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	123	11.7.2

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º ref. del Estándar Sectorial Gri
Gestión de conflictos			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	113, 134-137	

Temas de los estándares sectoriales GRI aplicables considerados no materiales

Tema	Explicación
GRI 11: Petróleo y Gas	
Cierre y rehabilitación	Por el tipo de operación que realizamos -distribución de gas- no realizamos cierres de activos, yacimientos de petróleo y gas.
Política pública	No participamos en partidos políticos ni realizamos donaciones a los mismos.

Nota 1

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 2

El estado financiero y el Informe de Sostenibilidad incluyen información de Gasnor únicamente.

Nota 3

Los informes financieros incluyen el período de enero a diciembre 2022 coincidiendo con el Informe de Sostenibilidad. La frecuencia de presentación de informes es anual. La fecha de publicación del Informe fue en Septiembre 2023.

Nota 4

En los casos en los cuales la re-expresión de la información afecte la comparabilidad interanual de las tablas presentadas a lo largo del Informe, se detalla su modificación en una nota al pie respectivamente.

Nota 5

Este Informe no cuenta con verificación externa.

Nota 6

Corresponde a personal eventual, contratado por medio de Proyecto Profesional, a los fines de cubrir licencias por maternidad, o por enfermedades prolongadas del personal efectivo. En 2022, hubo 1 trabajador eventual.

Nota 7

El Presidente del Directorio cumple además el rol de Country Manager, coordinando los negocios que el grupo posee en Argentina.

Nota 8

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

Nota 9

El Directorio informa a la Asamblea de accionistas las retribuciones para sus miembros, comunica además si considera que son razonables y ajustados a pautas de mercado y a las particulares circunstancias de la Sociedad, ello teniendo en cuenta las responsabilidades ejercidas por los Directores, el tiempo dedicado a tales funciones, su competencia y reputación profesional. (ver apartado GRI 2-19) .

Función / Cargo	Tipo de sueldo	Bonificaciones/ incentivos	Indemnización	Reembolsos	Beneficios jubilación
Country Manager		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de ahorro Colectivo.			
Comunicación		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga.			
Regulación		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de ahorro Colectivo.			
Recursos		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga.			
Administración y Seguimiento Operativo	Fijo y Variable por objetivos.	Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga.	Igual al resto de la compañía. Según LCT.		
Gestor de Sistema de Distribución		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de ahorro Colectivo.			
Operaciones		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de ahorro Colectivo.			
Comercial		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga.			
Servicios Compartidos - LEAN		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga.			
Controlling		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga.			

Nota 10

Grupo Naturgy asume, a través de la política de DDHH, su responsabilidad de respetar los Derechos Humanos de todas las personas con las que se relaciona, ya sean empleadas o terceros, de acuerdo con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (2011), las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (2011) y la Guía de la OCDE para la Debida Diligencia (2018). Este compromiso trasciende a las personas que forman parte de la compañía e incluye a quienes colaboran a lo largo de la cadena de valor, así como a todas las comunidades que habitan donde se desarrollan sus operaciones, incluidos los pueblos indígenas. Para la definición de esta política, Naturgy ha acometido un análisis del contexto, basado en indicadores externos publicados por organizaciones relevantes y por la percepción del riesgo identificado por el equipo de dirección, así como de su fortaleza institucional en materia de derechos humanos en los distintos países en los que actúa. Además, Naturgy tendrá especial cuidado con aquellos colectivos en situación de vulnerabilidad.

Grupos vulnerables: Niños y comunidades indígenas.

<https://www.gasnor.com/pagina/40/politicas-codigos-conducta>

Nota 11

La Sociedad cuenta con un Código Ético aprobado por el Directorio. Este documento refleja el compromiso formal con un modo de actuar íntegro, responsable y transparente, y se manifiesta, también, en la adhesión a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

El Código Ético es una guía de actuación interna que establece las pautas que han de presidir el comportamiento de los administradores y empleados, tanto en su desempeño diario como en su relación con otros empleados y con todos los grupos de interés.

Esta guía de conducta posee una serie de principios de comportamiento, cuyo objetivo es: (i) Promover el comportamiento íntegro y responsable de todos los que forman parte de la sociedad y (ii) Garantizar que las actuaciones de todos los empleados se fundamentan en la integridad y responsabilidad profesional.

Las pautas de conducta del Código Ético de Naturgy son 1) Respeto a la legalidad, derechos humanos y a los valores éticos, 2) Respeto a las personas, 3) Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades, 4) Cooperación y dedicación, 5) Seguridad y salud en el trabajo, 6) Uso y protección de los activos, 7) combatir la Corrupción y soborno, 8) evitar Pagos irregulares y blanqueo de capitales, 9) Imagen y reputación corporativa, 10) Lealtad a la empresa y conflicto de intereses, 11) Tratamiento de la información y del conocimiento, 12) Relaciones con los clientes, 13) Relaciones con los accionistas, 14) Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores y 15) Respeto al medio ambiente.

El Código Ético y la Política Anticorrupción son normas dirigidas a los administradores, Directivos y a todos los empleados de Gasnor, con independencia de la posición que ocupen o del lugar en el que desempeñen su trabajo. Estas normas son de obligado cumplimiento para todos los empleados y para los terceros.

Además, la Sociedad promueve e incentiva entre sus proveedores y empresas colaboradoras la adopción de principios de comportamiento alineados con los que se definen en el Código Ético.

Los empleados y Directores se comprometen formalmente con el cumplimiento del Código en el momento en comienzan a trabajar en la compañía y a través de la “Declaración de Cumplimiento del Código Ético, Política Anticorrupción y Conflictos de Interés” que firman periódicamente.

El Código Ético y sus pautas de conducta son difundidos a los empleados de Gasnor por mail. Además, es divulgado al público en general por redes sociales y por medio de la web de Gasnor.

El Comité de Ética y Cumplimiento, es el responsable de contribuir a la efectiva implantación del Código Ético, éste 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.

Gasnor promueve un Programa de Integridad (Modelo de Prevención Penal) basado en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y en los Lineamientos establecidos por la Oficina Anticorrupción en el que se integran el Código Ético, las Políticas de Compliance, Anticorrupción y Conflictos de Interés, entre otros procedimientos internos. Posee como objetivo definir los principios generales que conforman 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.

Nota 12

Canal de Denuncias del Código Ético: Es una herramienta que los colaboradores pueden utilizar para: (i) consultar todas aquellas dudas que puedan surgir de la interpretación o aplicación del Código Ético. (ii) comunicar de buena fe los posibles incumplimientos de las directrices y pautas de conducta establecidas en el Código Ético.

Esta herramienta (EQS IntegrityLine) permite resolver todas las cuestiones relacionadas con el Código Ético y dar oportuno tratamiento a los posibles incumplimientos que sean comunicados, adoptando las medidas necesarias para su subsanación.

Naturgy garantiza el anonimato y confidencialidad del denunciante o consultante a través de la correcta utilización de la plataforma externa (EQS IntegrityLine) para administrar el Canal del Código Ético. Esta herramienta cumple con los más altos estándares de seguridad informática y de protección de datos.

Tal como lo establece el Reglamento de Funcionamiento del Canal del Código, se garantiza que las comunicaciones sean tratadas bajo la más estricta confidencialidad y que no se toleren represalias contra aquellos empleados que hayan hecho uso de buena fe del procedimiento.

La Sociedad cuenta con un Comité de Ética y Cumplimiento que es un órgano colegiado integrado por Gerencia General, Gerencia de Recursos Humanos, Proyectos y Legales, Auditoría Interna y la Subgerencia de Relaciones Institucionales y Comunicación.

De acuerdo con lo establecido en su Reglamento de Organización y Funcionamiento, este órgano promueve y fomenta entre otros aspectos: el conocimiento del Código de Ética y Canal de denuncias; el Modelo de Prevención Penal y Política Anticorrupción; capacitaciones; campañas sobre prevención de fraudes y reuniones periódicas al respecto.

- Modelo de Prevención Penal (Programa de Integridad): Éste que agrupa y organiza un conjunto de acciones, mecanismos y procedimientos internos de promoción de la integridad, supervisión y control, orientados a prevenir, detectar y corregir irregularidades y actos ilícitos. El diseño del Programa cubre tanto los elementos obligatorios como los optativos prescriptos por los Arts. 22 y 23 de la Ley 27.401 y los Lineamientos de la Oficina Anticorrupción.

Nota 13

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 14

La página web de Naturgy <https://www.naturgy.com.ar/regulacion-normativa/condiciones-generales-del-servicio/> posee un enlace directo al marco regulatorio en la web del ENARGAS.

El marco regulatorio incluye Ley 24.076, su promulgación y reglamentación (Dto. 1738/92) y licencia de distribución (Dto. 2255/92) reglas básicas y reglamento de servicio.

Nota 15

El capital accionario de la Sociedad está formado por tres clases de acciones ordinarias de valor nominal de un peso cada una (\$ 1,00), las que se indican a continuación en número y porcentajes:

"A"	51%	120.394.802
"B"	39%	92.066.617
"C"	10%	23.606.822
Total	100%	236.068.241

Accionista	Cantidad y clase de Acciones	Cantidad de votos	Porcentaje de participación sobre el capital y los votos
C.G.E. Argentina S.A.	A 3.127.859	3.127.859	2,60%
	B 2.391.893	2.391.893	
	C 613.308	613.308	
GN Holding Argentina S.A.	A 3.127.859	3.127.859	2,60%
	B 2.391.893	2.391.893	
	C 613.308	613.308	
Gascart S.A.	A 114.139.084	114.139.084	94,80%
	B 87.282.831	87.282.831	
	C 22.380.206	22.380.206	

Nota 16

Si bien Gasnor cumplía con los requerimientos mínimos en cuanto a la Normativa vigente en materia de Medicina Laboral, requerimientos adicionales establecidos en la Resolución SRT 905/15, generaron la necesidad de ampliar las prestaciones de dicho Servicio a efectos de satisfacer las demandas Normativas. La Normativa de aplicación para los Servicios de Seguridad y de Salud queda establecida en los siguientes Decretos y Resoluciones:

- Decreto 351/79 - Reglamentario de la Ley 19587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo
- Decreto 1338/96 - Servicios de Medicina y de Higiene y Seguridad en el Trabajo
- Resolución SRT 905/15 - Registro Digital Único de Legajos de Salud

El Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo incluye a todo el Personal de Gasnor de las Provincias de Jujuy, Salta, Santiago del Estero y Tucumán, que desarrolla tareas inherentes al Servicio de Distribución de Gas Natural, tanto para las actividades técnicas como para las de oficina.

Nota 17

Gasnor S.A. cuenta con Matrices de Riesgos para los distintos Puestos de Trabajo, sobre las cuales se basa para la implementación de Capacitaciones Específicas, Inspecciones de Seguridad, desarrollo de Procedimientos de Trabajo, Instructivos, etc., de acuerdo con la actividad desarrollada. Debido a los cambios de estructura, especialmente de las áreas técnicas, se están realizando revisiones de dichas Matrices de Riesgos, generando nuevas, en algunos casos, y redefiniendo otras en vigencia.

Se realizan capacitaciones específicas sobre estas matrices a efectos de brindar elementos a los Trabajadores para aprender a identificar los riesgos inherentes a sus tareas diarias. En base a las identificaciones de riesgos realizadas por los trabajadores y sus jefaturas, se nutre a dichas matrices con los riesgos detectados y las medidas preventivas correspondientes a dichas tareas.

Los Trabajadores cuentan con herramientas como las OPS (Observaciones Preventivas de Seguridad) y las IDS (Inspecciones de Seguridad) para comunicar la existencia de acciones y condiciones inseguras. Estas herramientas, actualmente, se remiten al área de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente de Gasnor, la que se encarga del registro y análisis de las mismas, como así también de evaluar la necesidad de incorporar medidas correctivas (en caso de ser necesario), capacitaciones, asesoramientos a las jefaturas y personal de áreas afectadas, etc.

Todo accidente/incidente que pueda tener afectación de una persona y/o instalación, se investiga, más allá de las consecuencias que pueda haber tenido o no, a efectos de evitar la repetición de la misma en cualquier ambiente laboral. Para la Investigación de Accidentes/Incidentes se utiliza, principalmente, el método de los 5 (cinco) Por Qué y para los casos más complejos el método del Árbol de Causas.

Nota 18

Los trabajadores participan en cuestiones de Higiene y Seguridad a través de herramientas como, por ejemplo, las OPS (Observaciones Preventivas de Seguridad), o comunicándose directamente con el Área de Higiene, Seguridad y Medio ambiente para informar sobre acciones o condiciones inseguras detectadas en las distintas actividades de la Compañía. En materia de Salud, el Servicio de Medicina Laboral, destacado en las Sedes de Salta y de Tucumán, se encarga de atender las consultas realizadas por los Trabajadores o por los Sectores y realiza los asesoramientos correspondientes.

Nota 19

Se creó un Manual de Procedimientos para la Atención y Manejo del Servicio Médico, donde se especifica la atención y los canales de comunicación ante las distintas situaciones que el trabajador pueda sufrir (enfermedades inculpables o profesionales, accidentes inculpables o de trabajo, etc.), debiendo comunicar, en cada situación, a los Jefes y al Servicio Médico, a efectos de canalizar, según corresponda, la atención a brindar.

En el caso puntual del Servicio Médico, debe asistir a los Trabajadores dentro del horario que fue previamente acordado para su funcionamiento, caso contrario, las atenciones deberán ser realizadas a través del Servicio de Atención de Emergencias privada (área protegida).

En cuanto a los programas de fomento y promoción de la Salud, se prepararon charlas y material de apoyo virtual sobre temas diversos, como ser:

- Hipertensión Arterial y Enfermedades Cardiovasculares.
- Tabaquismo y Cáncer de Pulmón.
- Diabetes y Enfermedades Endócrinas más frecuentes.
- Cáncer de Mama.
- Cáncer de Próstata.

El porcentaje de Empleados que participaron voluntariamente siempre fue cercano al 100%, debido al gran interés que despiertan estos temas.

Nota 20

No hubo fallecimientos de empleados ni trabajadores en 2022.
No hubo lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias.
Número de lesiones por accidente laboral registrables de empleados: 5
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables: 5,48
Número de horas trabajadas: 912.720

Accidentes más habituales

- Reacción alérgica por picadura de insecto en miembro superior.
- Traumatismos en miembros superiores e inferiores por caída al mismo nivel.
- Mordeduras de canes.
- Quemadura térmica en mano (derecha).

Se tomó como criterios para el cálculo el factor 1.000.000.

Nota 21

No hubo fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral de empleados ni trabajadores.
No hubo casos de dolencias y enfermedades laborales registrables de empleados ni trabajadores.
Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales:

- Principales posiciones forzadas y gestos repetitivos.
- Uso excesivo de la voz.
- Ruido.

Nota 22

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 23

Respecto a los residuos peligrosos, actualmente nos encontramos en etapa de inscripción ante la autoridad ambiental a nivel nacional. En el año 2020 se construyó un depósito para este tipo de residuos, el cual se encuentra en la Planta Tres Cerritos, provincia de Salta. Actualmente dicho depósito posee suficiente capacidad de almacenamiento, hasta completar la gestión de inscripción como generador ante Nación, momento en el que se procederá a gestionar el correspondiente transporte y disposición final, con empresa habilitada según normativa vigente.

Nota 24

No contamos con proveedores que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio.

Nota 25

El personal de los Contratistas deben estar legalmente contratados, los Prestadores deben cumplir con las obligaciones retributivas, fiscales y de derechos de los trabajadores previstas en la Ley y, en su caso, en los Convenios Colectivos aplicables.

GASNOR respeta y garantiza los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva. Respeto el Convenio Colectivo y actúa en línea con los compromisos asumidos en la Política de Derechos Humanos de la compañía.

Nota 26

99% de las adquisiciones es a proveedores locales.

Información Adicional

El Informe de Sostenibilidad del Grupo se puede consultar en el sitio web corporativo www.gasnor.com

Canal de comunicación para consultas o sugerencias sobre el presente Informe Institucionales@gasnor.com

Gasnor, S.A.

Av. Avellaneda 295
San Miguel de Tucumán
CP 4000 Tucumán
www.gasnor.com

Edición

Dirección de Comunicación
y Relaciones Institucionales de Naturgy

Facilitadores externos:

Sustenia
www.sustenia.com.ar

Lineamientos y alcance de este Informe



Esta publicación incluye el desempeño económico, social y ambiental de Gasnor del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022, e incluye información de años anteriores para facilitar la comparabilidad y ofrecer al lector la evolución temporal de los datos expuestos.

Preparamos nuestro Informe de Sostenibilidad utilizando como referencia los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión de 2021, y el estándar GRI 11: Sector petróleo y gas 2021 para la determinación de los temas materiales.

Gasnor

Una empresa
del Grupo Naturgy