

# Informe de Sostenibilidad

## 2023





Accedé a los  
**Informes de Sostenibilidad**  
de Naturgy

---

Aceptamos nuestra responsabilidad social corporativa, aportando a la sociedad nuestros conocimientos, capacidad de gestión y creatividad. Dedicamos parte de nuestros beneficios a la acción social, manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción, de manera que incremente la credibilidad y prestigio de nuestra empresa.

Informe de  
**Sostenibilidad**

**2023**



## **Cambio de marca en 2024**

Con el objetivo de consolidar su presencia en Argentina y en la búsqueda de fortalecer las sinergias, durante 2024 Naturgy modificó las denominaciones sociales de tres empresas que prestan servicios en el país (Naturgy BAN, Gasnor y Energía San Juan) bajo un mismo nombre: Naturgy. Esta decisión representa un cambio significativo en el mercado energético argentino y tiene como objetivo principal fortalecer la posición de la compañía en la región.

En esta rendición de cuentas 2023 se mantiene el nombre de Gasnor al referirse a la operación de distribución de gas en las provincias de Tucumán, Santiago del Estero, Salta y Jujuy.

## **Mensaje de Directivos de Gasnor**

06

## **Acerca de Gasnor**

10





**1**

**Compromiso con  
la sostenibilidad**

18

**2**

**Excelencia  
en el servicio**

32

**3**

**Compromiso con  
los resultados**

40

**4**

**Gestión  
responsable del  
medio ambiente**

52

**5**

**Interés  
por las personas**

70

**6**

**Seguridad y salud**

82

**7**

**Cadena  
de suministros  
responsable**

98

**8**

**Compromiso  
social**

110

**9**

**Integridad  
y transparencia**

124

**10**

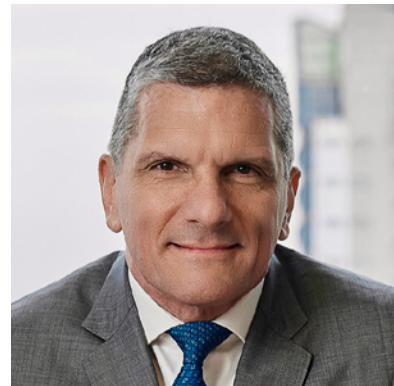
**Acerca de  
este Informe**

140

**Lineamientos  
y alcance  
de este Informe**

163

# Carta del Country Manager Naturgy Argentina



## Estimados lectores,

Con gran orgullo les presento el tercer Informe de Sostenibilidad de Gasnor. Este documento refleja nuestro compromiso constante y transparente con la sostenibilidad, destacando los logros significativos de nuestra Compañía y sus grupos de interés durante 2023. Aquí encontrarán los avances y esfuerzos realizados para integrar criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) en la gestión diaria de nuestro negocio, siguiendo los Estándares GRI y el estándar sectorial específico para el sector de Petróleo y Gas.

En un contexto de crisis globales, tensiones geopolíticas y una economía volátil, Gasnor ha mantenido su propósito de “Transforming together”, que guía nuestro camino. Hemos enfrentado los retos de la transición energética y respondido a las demandas sociales, inspirados por nuestros valores de innovación (Forward Vision), excelencia (Excellence Driven), humanidad (People Oriented) y dedicación a un planeta sostenible (One Planet).

El Plan Estratégico 2021-2025 ha sido fundamental para nuestra transformación, centrado en la eficiencia operativa y la mejora continua del servicio. Hemos adoptado medidas significativas para generar ahorros sustanciales, manteniendo una gestión proactiva y centrada en el cliente. Este Informe detalla nuestras estrategias e iniciativas para contribuir a la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, incorporando aspectos ambientales, sociales y de gobernanza en nuestras operaciones.

Durante este periodo, avanzamos en la negociación de alternativas de financiación para cubrir nuestras necesidades de capital de trabajo. Pese a la caída en los ingresos por ventas de 45.341 millones en 2022 a 36.133 millones en 2023, cerramos el año sin deudas financieras ni deuda con productores.

Entendemos que estar cerca de nuestros clientes es crucial, por lo que en 2023 implementamos plataformas digitales y canales remotos para ofrecer un servicio ágil y eficaz. Gracias a la inteligencia artificial, nuestros usuarios ahora pueden recibir asistencia las 24 horas del día, los 365 días del año. Realizamos encuestas de satisfacción, modernizamos nuestros centros de atención, y logramos que el 62% de nuestros clientes adopten la factura digital, sumando 11.639 nuevos adheridos. Introdujimos la tecnología de Cognitive Contact Center para mejorar la atención omnicanal.

## "El Plan Estratégico 2021-2025 ha sido fundamental para nuestra transformación, **centrado en la eficiencia operativa y la mejora continua del servicio.**"

La seguridad y la salud son esenciales en nuestras actividades, respaldadas por nuestras Políticas de Seguridad. En 2023, capacitamos a 514 responsables de empresas y municipios en el Programa de Prevención de Daños, firmando 12 convenios de colaboración y avanzando con otros 8. Esto refuerza la prevención y el uso seguro del gas natural en Argentina.

La gestión ambiental responsable y la lucha contra el cambio climático son pilares de nuestra estrategia empresarial. En 2022, comenzamos a integrar criterios de sostenibilidad en nuestras evaluaciones, invitando a proveedores en licitaciones superiores a 60.000 euros a presentar su inventario de huella de carbono, con certificación verificada. Desde 2023, es obligatorio incluir este certificado para licitaciones superiores a 500.000 euros en servicios o materiales de alto riesgo climático.

Mirando hacia el futuro, seguiremos desarrollando acciones para aumentar nuestro impacto positivo en las personas, el planeta y la economía. Agradezco a los responsables de consolidar la información ASG en este Informe e invito a todos en Gasnor a seguir esforzándonos por ser una empresa más comprometida y sostenible.

Finalmente, me complace compartir una noticia del 2024: Gasnor y Energía San Juan se unen oficialmente bajo la marca Naturgy, integrando las regiones BAN, NOA y SJ en una misma identidad, con valores y visión compartidos. Esta transformación representa un paso importante hacia un futuro lleno de oportunidades y crecimiento.

Los invito a leer este Informe para conocer en profundidad nuestra actividad y desempeño, y a seguir trabajando juntos por un futuro más sostenible.

Cordiales saludos,



**Gerardo Gómez**

Country Manager Naturgy Argentina

# Carta de la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales



## Estimados lectores,

me complace presentarles el nuevo Informe de Sostenibilidad de Gasnor, donde destacamos nuestros principales impactos económicos, sociales y ambientales en 2023. Este año, hemos abordado la transición energética equilibrando Clima, Naturaleza y Personas con acciones concretas y sostenibles.

Nuestro Plan Estratégico y Plan de Sostenibilidad reflejan nuestro compromiso con el medio ambiente, la sociedad y la gobernanza. En 2023, avanzamos significativamente en la creación de un Plan de Sostenibilidad local para Argentina, estableciendo metas y planes de acción junto a expertos, que se presentarán en 2024.

Hemos mejorado nuestro sistema de medición de gestión sustentable, logrando indicadores sólidos para evaluar el éxito de nuestros esfuerzos y la creación de valor compartido con nuestros grupos de interés. Nuestra compañía contribuye a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, alineando nuestra Política de Responsabilidad Corporativa con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. En este informe, verán cómo nuestras iniciativas y resultados apoyan estos desafíos globales.

Nuestra misión es mejorar una de las regiones más desfavorecidas del país. Con nuestro modelo de negocio, visión y valores, queremos fomentar la innovación y la sostenibilidad como motores de desarrollo. Nos enfocamos en proporcionar infraestructura, oportunidades de crecimiento y desarrollo a las comunidades cercanas a nuestras operaciones.

Como en años anteriores, continuamos nuestras acciones sociales de manera integral, colaborando con el tercer sector y asociaciones locales para fomentar el desarrollo de las comunidades donde operamos. Esta colaboración nos permite diseñar e implementar programas de impacto positivo que atienden las necesidades y aspiraciones de estas comunidades.

Durante este periodo, lanzamos el proyecto “Pueblos Solares” en Quilmes, Valle Calchaquí, para apoyar la transición energética y promover el voluntariado corporativo. Los voluntarios de Gasnor instalaron paneles solares, construyeron tanques para recoger agua de lluvia y organizaron talleres de energías renovables en la escuela local.

También realizamos la segunda edición del proyecto “Asociar Energías”, donde construimos cocinas ecológicas de biomasa y apoyamos a mujeres emprendedoras en las comunidades de El Galpón, Macacha Güemes y El Tunal, en Salta.

"Nuestra misión es mejorar una de las regiones más desfavorecidas del país. Con nuestro modelo de negocio, visión y valores, **queremos fomentar la innovación y la sostenibilidad como motores de desarrollo.**"

Patrocinamos un taller de repostería organizado por la Asociación Civil Pata Pila para mujeres y jóvenes en la comunidad guaraní de Yacuy, Salta, proporcionando los recursos necesarios para su realización. En este taller participaron 39 adultas y 25 jóvenes.

Donamos 1.000 árboles nativos para reforestar 40 hectáreas en el Parque Sierra de San Javier, Tucumán, como parte de una iniciativa de recuperación del bosque. Este proyecto ayudará a capturar 1.880 toneladas de CO<sub>2</sub>, contribuyendo significativamente a mitigar el cambio climático y a preservar el equilibrio ecológico de la región. Voluntarios de Gasnor y sus familias participaron activamente en este proyecto.

Nuestros esfuerzos se han visto reflejados en los premios y reconocimientos obtenidos durante el año: Premio Eikon en la categoría Publicidad Institucional Campaña General, Premio Apsal, Reconocimiento CEADS, Reconocimiento Britcham por el Programa Asociar Energías y el Premio Latinoamericano al Emprendedor Solidario Foro Ecuménicos Social.

Estas son solo algunas de las novedades que encontrarán en este informe. Quiero expresar mi más sincero agradecimiento al Grupo de Sostenibilidad por su incansable labor y dedicación para reunir y analizar los logros que recorreremos juntos en las próximas páginas.

Con aprecio y compromiso hacia un futuro sostenible,



**Verónica Argañaraz**  
Directora de Comunicación  
y Relaciones Institucionales

# Acerca de Gasnor

## Quiénes somos

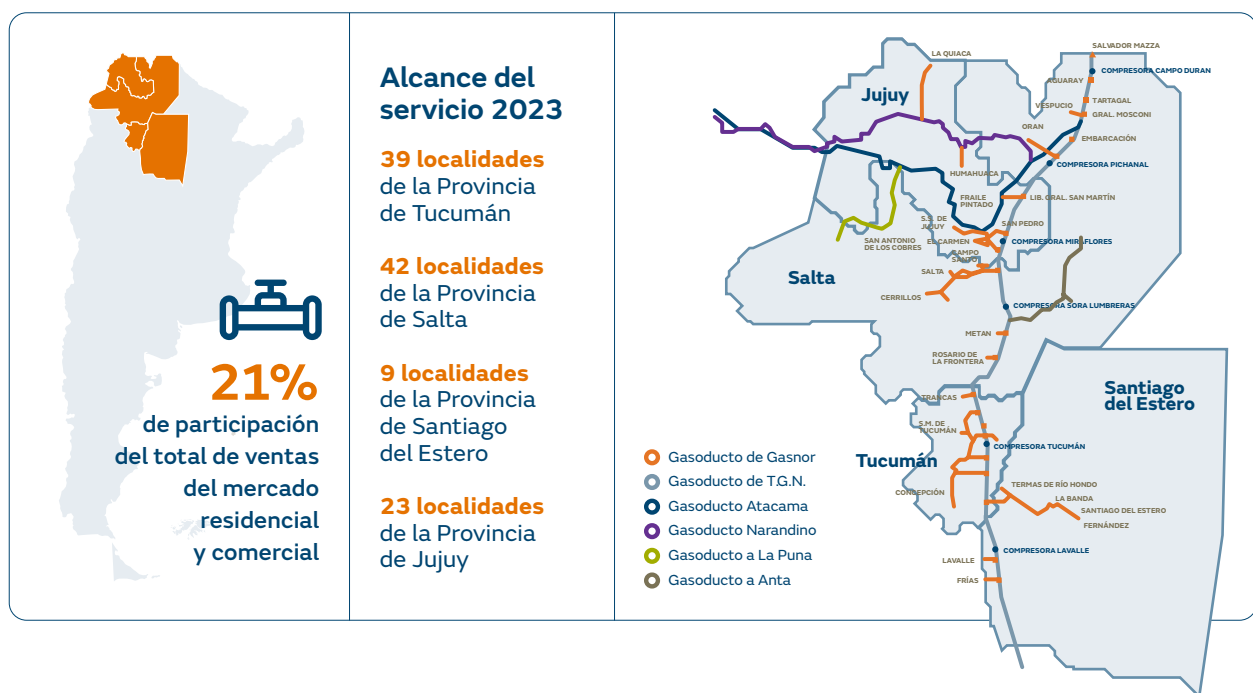
Somos una empresa comprometida con el servicio público de distribución por redes de gas natural en las provincias de Santiago del Estero, Tucumán, Salta y Jujuy desde 1992, gracias a una licencia otorgada por un plazo de 35 años, prorrogable por 10 años más.

Nuestra área licenciada abarca el 13% de la superficie continental del país, con más de 370 mil kilómetros cuadrados de extensión. Esta región se caracteriza por su diversa geografía, que va desde llanuras y montañas hasta serranías y quebradas, alcanzando altitudes de hasta 4.200 metros sobre el nivel del mar en el Paso de Jama, en el límite norte del país con Chile.

A través de nuestra labor, contribuimos al desarrollo integral de una de las regiones menos favorecidas del país en términos de industrialización e infraestructura. Nos esforzamos por satisfacer las necesidades energéticas de nuestras comunidades con productos y servicios de calidad, siempre en armonía con el medio ambiente. Además, brindamos oportunidades de crecimiento profesional y personal a nuestros empleados, al tiempo que garantizamos una rentabilidad creciente y sostenible para 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.





---

Contamos con más de 580.000 usuarios y operamos alrededor de 12 mil kilómetros de redes y gasoductos.



## Principales magnitudes de Gasnor en Argentina

|                                                                                               | 2023                           | 2022                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| <b>Empleados</b>                                                                              |                                |                                |
| Cantidad de colaboradores                                                                     | 282                            | 296                            |
| Sueldos, jornales y cargas sociales (en millones de pesos)                                    | 7.933                          | 7.720                          |
| <b>Clientes</b>                                                                               |                                |                                |
| Clientes                                                                                      | 580.963                        | 574.907                        |
| Variación anual neta                                                                          | 1,05%                          | 0,23%                          |
| Incremento neto acumulado desde el inicio de las operaciones                                  | 391.226                        | 385.170                        |
| <b>Explotación</b>                                                                            |                                |                                |
| Ventas de gas (millones de m³)                                                                | 466                            | 504                            |
| Servicio de transporte y/o distribución (millones de m³)                                      | 1.643                          | 1.661                          |
| Total ventas (millones de m³)                                                                 | 2.109                          | 2.165                          |
| Extensión total de la red (miles de kilómetros)                                               | 12.616                         | 12.461,48                      |
| <b>Operaciones realizadas desde la toma de posesión:</b>                                      |                                |                                |
| Nuevas cañerías (kilómetros)                                                                  | 155                            | 139                            |
| Renovación de cañerías (kilómetros)                                                           | 1,5                            | 0,575                          |
| Capacidad promedio de transporte contratada en firme (millones de m³/día)                     | Sz SAL: 2,312<br>Sz TUC: 2,676 | Sz SAL: 2,312<br>Sz TUC: 2,676 |
| <b>Financiero</b>                                                                             |                                |                                |
| Ingresos por ventas y servicios (millones de pesos)                                           | 34.168                         | 43.696                         |
| Ganancia/Pérdida del ejercicio (millones de pesos)                                            | 1518                           | 1.426                          |
| Inversión en bienes de uso (millones de pesos)                                                | 2067                           | 2.184                          |
| Inversión en bienes de uso acumulada desde el inicio de las operaciones (millones de dólares) | 196                            | 193                            |
| Solvencia (patrimonio neto/pasivo total)                                                      | 3,68                           | 2,60                           |
| Total pasivo (millones de pesos)                                                              | 6.566                          | 8.712                          |
| Patrimonio neto (millones de pesos)                                                           | 24.147                         | 22.629                         |
| <b>Monto total de impuestos a cargo de Naturgy (en millones de pesos) <sup>(1)</sup></b>      |                                |                                |
| Impuestos pagados en moneda local                                                             | 160,81                         | 811                            |
| Impuestos a cuenta y cargos de terceros <sup>(2)</sup>                                        | 1.007,82                       | 916                            |
| <b>Impuestos a cargo de Naturgy especificados por tipo:</b>                                   |                                |                                |
| TSH (Tasa de Seguridad e Higiene)                                                             | 8,79                           | 77                             |
| Ingresos Brutos                                                                               | 185,39                         | 110                            |
| Impuesto Ganancia Mínima Presunta / Impuesto a las ganancias                                  | 0                              | 89                             |

La información comparativa se presenta millones de pesos del 31 de diciembre de 2023.

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

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



## Grupo Naturgy de un vistazo

Hace 180 años, nació el proyecto que hoy es Naturgy con la vocación de transformar el mundo a través de la energía. Pionera en la introducción en España del gas ciudad y, más tarde, del gas natural; casi dos siglos después, Naturgy continúa demostrando su espíritu innovador y pionero con la introducción del gas renovable como vector energético fundamental en la transición energética, junto con el impulso de las energías renovables eólica y solar.

A lo largo de este tiempo, Naturgy se ha consolidado como uno de los principales protagonistas de la evolución energética no solo de España, sino también de otros muchos países donde ha llevado los avances tecnológicos que han mejorado la vida de millones de personas, han contribuido a la competitividad de miles de empresas y han fomentado el bienestar y el crecimiento económico de sociedades diversas en los cinco continentes.

En estos 180 años, Naturgy ha sabido adaptar su modelo de negocio a los cambios sociales, tecnológicos y económicos acontecidos en el mundo a través 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 Naturgy del presente y el futuro está plenamente comprometida con el desarrollo sostenible, los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), con especial hincapié en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, y para ello se apoya en un modelo de negocio enfocado en garantizar el suministro de energía competitiva, segura y sostenible que apuesta por las energías y gases renovables.

La compañía mira al futuro inspirada por los pilares que la han guiado durante casi dos siglos e impulsada por su propósito y sus valores transformadores.

## Propósito y estrategia

En un escenario global que continúa tensionado por las diferentes crisis paralelas, los conflictos geopolíticos, las tensiones en la cadena de suministro, la evolución del cambio climático junto con un contexto económico marcado por la inflación y la subida de los tipos de interés que agrandan las desigualdades, las familias y empresas sienten la vulnerabilidad de la sociedad y el planeta.

En este escenario, *Transforming together*, el propósito de Naturgy, define la dirección y el futuro de la compañía. Un futuro que pasa por transformar el mundo a través de la energía, abordando con determinación los retos de la transición energética y las demandas de la sociedad trabajando con excelencia, transparencia y el talento de un equipo comprometido y junto a los grupos de interés.

Cuatro valores guían el propósito de Naturgy: 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 un mundo más sostenible (*One Planet*).

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

En 2023, el escenario macroeconómico influido por una alta inflación y en consecuencia las altas tasas de interés que añaden incertidumbre a las perspectivas económicas, la volatilidad sin precedentes en el sector energético, los cambios regulatorios acompañados de una aceleración de los planes para la transición energética tanto en Europa como en Estados Unidos, sin olvidar el protagonismo de la seguridad y asequibilidad del suministro, han aconsejado analizar la evolución del Plan Estratégico teniendo en cuenta estas tendencias.

Esta revisión, realizada en el ecuador del plan, incorpora y resalta el rol que Naturgy seguirá desempeñando como actor clave para aportar una solución equilibrada al trilema energético.

## La transición energética debe equilibrar el trilema

Naturgy seguirá jugando un papel clave para abordar el trilema energético



### Seguridad de suministro

- › Papel esencial en la adquisición de gas para la economía española (>30% del gas importado).
- › Riesgo take or pay en los contratos de adquisición de gas.
- › Aumento de la actividad de las CCGT / mayores necesidades de carga base.

### Sostenibilidad

- › Capacidad instalada renovable como % del total para 2025: -50%
- › Mayor atención a los gases renovables.

### Precios competitivos y asequibles

- › El 60% de los clientes se benefició de las iniciativas de precios a largo plazo de Naturgy en 2022.
- › Medidas de apoyo al cambio a tarifas reguladas por el gas.

## ¿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 en más de 24 países. Suministra gas y electricidad a casi 16 millones de clientes y tiene una potencia instalada de 17,1 GW y un mix diversificado de generación de electricidad. Un modelo resiliente para afrontar los retos de la transición energética.

## ¿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 transición energética y la respuesta a 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.

## 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. En 2023, la compañía cumplió 180 años de historia aportando soluciones al progreso de la sociedad.

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

Naturgy está presente en más de 24 países, suministra gas y electricidad a casi 16 millones de clientes, alcanzando cuotas de mercado de contratos de gas y electricidad en España del 44,3% y 14,6% respectivamente, con una potencia instalada de más de 17,1 GW y un mix diversificado de generación de electricidad.

Opera en los mercados regulados y liberalizados de gas y electricidad, con una contribución relevante de la actividad internacional, principalmente en los siguientes ámbitos:

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

## Presencia geográfica

### EE.UU.

Proyectos generación renovable (8 GW solar y 4,6 GW almacenamiento).

### Puerto Rico

Infraestructura de GN/GNL (planta de regasificación) y generación.

### República Dominicana

Generación (198 MW, fuel).

### México

Distribución de gas (15 estados y 1,6 millones de clientes) y generación (2.446 MW, ciclos combinados y 234 MW, eólica).

### Costa Rica

Generación (101 MW, hidráulica).

### Panamá

Distribución de electricidad (Panamá centro, oeste, interior, Chiriquí y 0,7 millones de clientes), y generación (22 MW, hidráulica).

### Chile

Distribución de gas (4 regiones y 0,7 millones de clientes). Comercialización de GN/GNL y generación (206 MW eólica y 128 MW solar).

### Portugal

Comercialización de GN/GNL y comercialización de electricidad.

### España

Exploración, transporte, distribución y comercialización de gas y electricidad. Generación (ciclo combinado, nuclear, hidráulica, solar, cogeneración, mini hidráulica y eólica).

EE.UU. Cheniere y Corpus Christi

Trinidad y Tobago

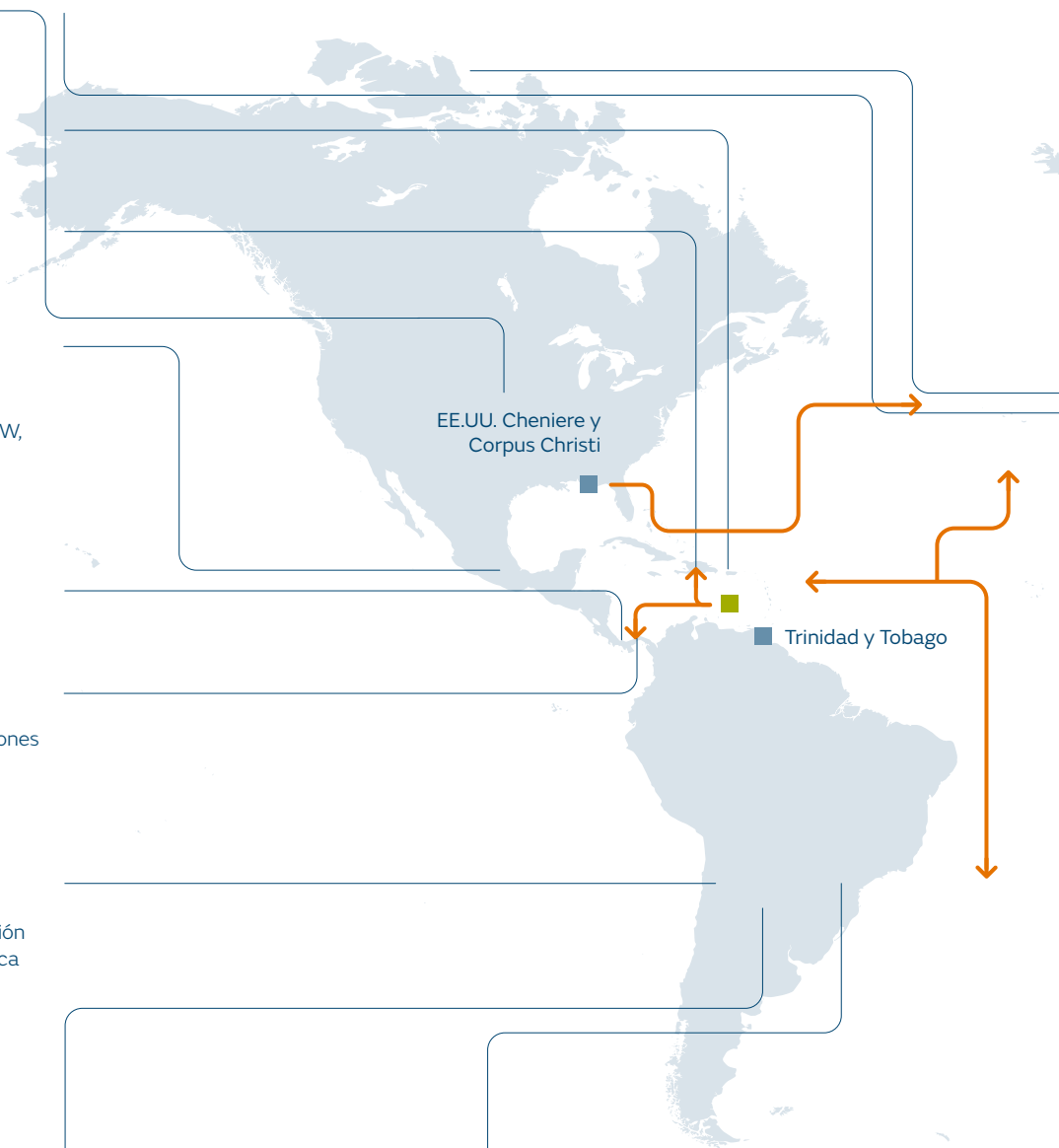
- Flujo de gas.
- Gasoducto Medgaz.
- Planta de licuefacción.
- Planta de regasificación.
- Planta de regasificación arrendada.
- Contratos de gas a largo plazo.

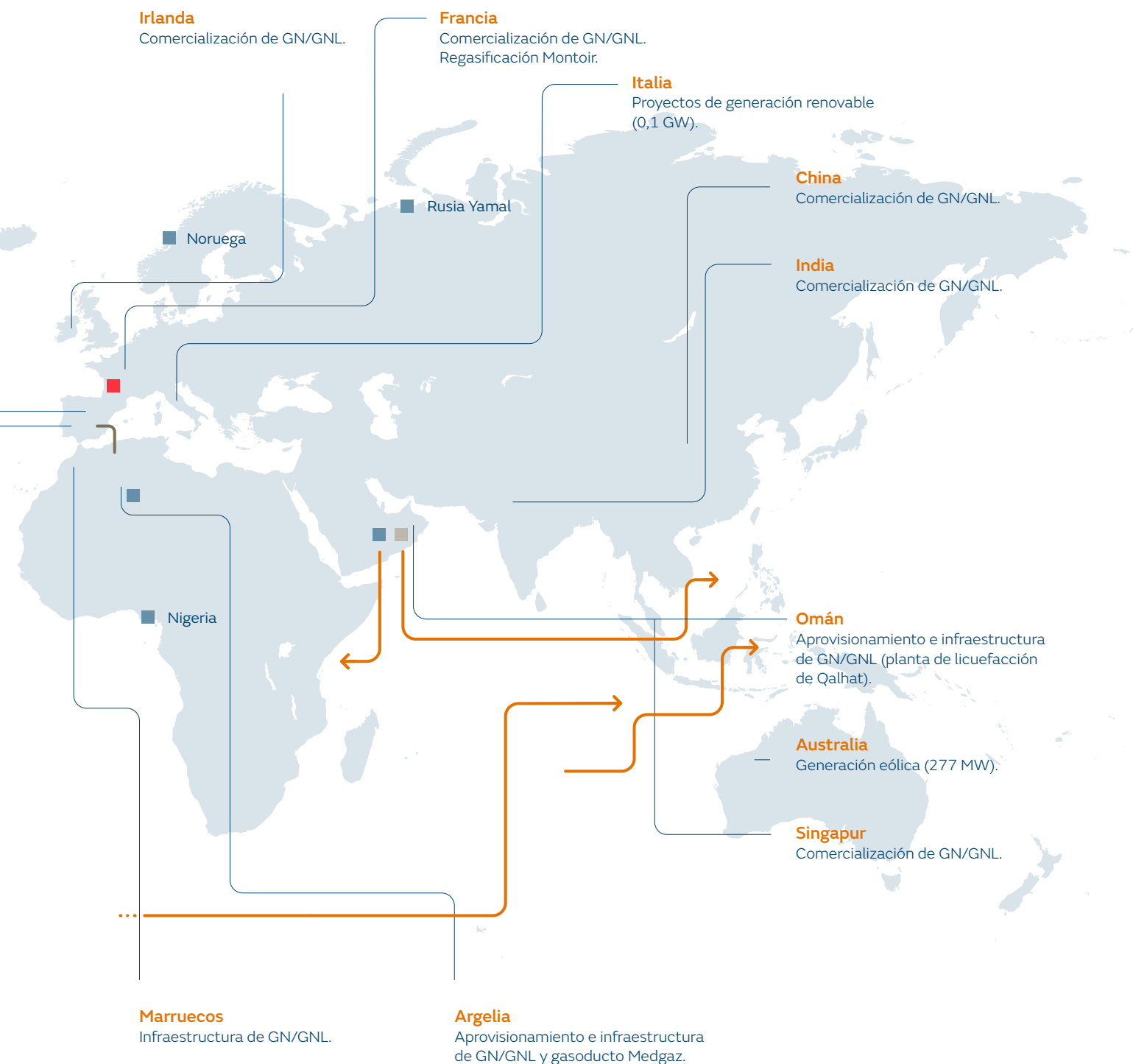
### Argentina

Distribución de gas (5 provincias incluyendo Buenos Aires y 2,2 millones de clientes) y distribución de electricidad (0,2 millones de clientes).

### Brasil

Distribución de gas (Estado de Rio de Janeiro, São Paulo Sur y 1,2 millón de clientes). Comercialización de GN/GNL y generación (153 MW, solar).





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

# Compromiso con la sostenibilidad

## 1.1 Compromiso con la sostenibilidad

20

## 1.2 La visión, misión y los valores de Gasnor

22

## 1.3 Avances en la gestión sostenible en Gasnor

24

## 1.4 Nuestros grupos de interés

27





## 1.

# Compromiso con la sostenibilidad



## 1.1 Compromiso con la sostenibilidad

Naturgy, como compañía energética, tiene la capacidad de realizar una contribución clave al desarrollo sostenible de las comunidades y la prosperidad de las personas con las que mantiene relación a través de su oferta de servicios. En concreto, con respecto a la agenda de desarrollo sostenible en estos momentos vigente (la Agenda 2030 y los Objetivos de desarrollo Sostenible de Naciones Unidas), el Grupo Naturgy contribuye directa y positivamente a la consecución de los siguientes objetivos:



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

En 2023, Naturgy ha incrementado su potencia instalada en energías renovables en un 17% y trabaja activamente por ofrecer a la sociedad en general y a sus clientes en particular formas alternativas de energía respetuosa con el medioambiente como el gas renovable, del que la compañía tiene una capacidad de producción e inyección en 2023 de 0,30 TWh.



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

Durante 2023, Naturgy ha comercializado en España la puesta en marcha de más de 9.500 instalaciones fotovoltaicas de autoconsumo que representan una potencia instalada de 50,3 MW.

Las soluciones y medidas encaminadas a mejorar la eficiencia energética de los clientes de Naturgy han permitido alcanzar un ahorro en los consumos de gas y electricidad equivalente a 1,3 TWh.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. En 2023, Naturgy ha reducido sus emisiones totales de gases de efecto invernadero un 30% respecto del año base 2017.

No obstante, somos conscientes de que nuestra capacidad para contribuir al desarrollo sostenible también radica en la forma en la que gestionamos internamente nuestra actividad. Es decir, importa lo que hacemos, pero también cómo lo hacemos. Así por ejemplo, entendemos:

- ▶ Que trabajar por la integración social de colectivos vulnerables contribuye a la erradicación 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 opera la compañía.

Por ello, Naturgy ha formalizado en la Política de Responsabilidad Corporativa un conjunto de compromisos internos que emanan de su propósito de compañía. A continuación, se enumeran las palancas del Plan de Sostenibilidad, su alineación con los valores de Naturgy, los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa y los principales ODS a los que impacta, tanto de manera directa como indirecta:

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

## 1.2 La misión, visión y los valores de Gasnor

Nuestra misión nos impulsa a comprometernos con el desarrollo integral de una de las regiones menos favorecidas de nuestro país. A través de nuestro modelo de negocio, visión y valores, buscamos impulsar la innovación y la sostenibilidad como motores clave de desarrollo.

**Nos dedicamos a aportar infraestructura física, oportunidades de crecimiento y desarrollo para los miembros de las comunidades cercanas a nuestras operaciones.**

### 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 2023

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.

#### Grado de cumplimiento

Con el fin de colaborar con la transición energética y fomentar el voluntariado corporativo, llevamos a cabo el proyecto “Pueblos Solares” en la comunidad de Quilmes en el Valle Calchaqui, donde participó activamente el voluntariado corporativo de Gasnor, implementando paneles solares, construyendo tanques de agua para la recolección de agua de lluvia y patrocinando talleres de energías renovables en la escuela del pueblo.

Además, realizamos la segunda edición del proyecto “Asociar energías”, a través de cual construimos cocinas de biomasa ecológicas y apoyamos a mujeres emprendedoras de las comunidades de El Galpon, Macacha Guemes y El Tunal (Salta).

#### Acciones previstas 2024

Mejorar el circuito de la gestión de residuos generados en las oficinas de Gasnor para su correcto tratamiento.

Construir una red de voluntariado corporativo dentro de Naturgy Argentina, a través de la formación de nuestros colaboradores.

Formalizar el plan de sostenibilidad para Gasnor Argentina

## Contribución de Gasnor al desarrollo local

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Generación de riqueza y desarrollo económico local</b> | Generación de empleo directo y a través de contratistas en diversas áreas, proporcionando ingresos a los trabajadores y sus familias.                                                                               |
|                                                           | Inversiones en infraestructura de distribución de gas natural, mejorando la infraestructura básica de la región y atrayendo otras empresas.                                                                         |
|                                                           | Suministro de gas natural para el funcionamiento de numerosas industrias locales, lo que contribuye al crecimiento y la competitividad de estas industrias y genera riqueza y empleo en la región.                  |
| <b>Protección del medioambiente</b>                       | Promoción del uso de gas natural, una fuente de energía más limpia que ayuda a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y la contaminación atmosférica.                                                 |
|                                                           | Realización de inversiones en tecnologías y desarrollo de procesos ecoeficientes para minimizar nuestro impacto ambiental.                                                                                          |
| <b>Desarrollo social de las comunidades locales</b>       | Educación a clientes y comunidades sobre prácticas de consumo responsable de energía y tecnologías de eficiencia energética                                                                                         |
|                                                           | Implementación de programas de responsabilidad social empresarial destinados a mejorar la calidad de vida de las comunidades locales, incluyendo iniciativas de educación, salud, cultura y desarrollo comunitario. |
|                                                           | Colaboración con organizaciones locales y autoridades para apoyar programas de desarrollo social y actividades de apoyo a grupos vulnerables.                                                                       |
|                                                           | Diálogo abierto y continuo con las comunidades locales para comprender sus necesidades, preocupaciones y aspiraciones.                                                                                              |

## Desafíos y oportunidades de la sostenibilidad

La sostenibilidad presenta tanto desafíos como oportunidades significativas:

Entre los desafíos que brinda la sostenibilidad para nuestro negocio, identificamos como uno de los principales la reducción de las emisiones de carbono para minimizar nuestro impacto ambiental, en línea con la creciente conciencia sobre el cambio climático y las demandas de la sociedad por acciones concretas. Entre las oportunidades, identificamos:

- **Innovación tecnológica:** El uso de tecnologías innovadoras, limpias y eficientes nos ofrece la oportunidad de mejorar nuestra eficiencia operativa y reducir nuestro impacto ambiental.
- **Mercado en crecimiento:** El creciente interés en la energía renovable y eficiencia energética nos brinda la oportunidad de expandir nuestro negocio y llegar a nuevos segmentos de mercado, ofreciendo servicios relacionados.
- **Cumplimiento normativo:** Cumplir con regulaciones ambientales más estrictas no solo es una obligación, sino también una oportunidad para demostrar nuestro compromiso con la sostenibilidad y mejorar nuestra reputación ante clientes y otras partes interesadas.
- **Responsabilidad corporativa:** Adoptar prácticas empresariales responsables y sostenibles puede generar una mayor lealtad del cliente, retención de talento y mitigación de riesgos reputacionales.

## 1.3 Avances en la gestión sostenible en Gasnor

Como empresa parte del grupo Naturgy, en Gasnor aplicamos la Política de Responsabilidad Corporativa, que refleja nuestro compromiso de construir relaciones sólidas con todos nuestros grupos de interés y las comunidades donde operamos. Aplicable a todas las empresas del Grupo Naturgy, sin importar su actividad o ubicación, se enfoca en principios de actuación que abarcan resultados financieros, excelencia en el servicio al cliente, gestión responsable del ambiente, cuidado y desarrollo del personal, seguridad y salud laboral, cadena de suministro responsable, compromiso social, e integridad y transparencia.

Entre nuestros compromisos se incluyen:

- › Gestionar adecuadamente los riesgos para garantizar la sostenibilidad y creación de valor a largo plazo.
- › Ofrecer un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de nuestros clientes.
- › Proteger el medio ambiente y promover el uso eficiente de los recursos naturales.
- › Promover un entorno de trabajo inclusivo y respetuoso.
- › Garantizar la seguridad y salud de nuestros empleados y colaboradores.
- › Fomentar relaciones de confianza con proveedores.
- › Contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades locales.
- › Actuar con integridad y transparencia en todas las operaciones.

Nuestra política establece responsabilidades claras para nuestra dirección y su supervisión por parte de los altos directivos. Implementamos sistemas de seguimiento y supervisión para asegurar su cumplimiento, lo cual incluye la presentación de informes anuales de sostenibilidad y revisiones continuas de riesgos y cumplimiento normativo.

### Plan de acción de sostenibilidad

En 2023, comenzamos el desarrollo de un Plan de Sostenibilidad para Argentina, basándonos en el plan existente del grupo Naturgy con metas establecidas hasta el año 2025. Para ello, identificamos seis pilares claves:

- › Integridad y confianza
- › Retos medioambientales
- › Experiencia del cliente
- › Compromiso y talento
- › Innovación y nuevos negocios
- › Responsabilidad social

Para cada uno de estos pilares, formamos equipos integrados por responsables de cada área en las diversas sociedades que conforman Naturgy Argentina. Nuestro trabajo se centró en analizar qué indicadores propuestos son relevantes para la operación en el país y agregar aquellos que reflejaran las acciones específicas de cada área. Hasta la fecha, hemos identificado 27 indicadores.

Comprometidos con la sostenibilidad de nuestra operación, nos encontramos consolidando el Plan de Sostenibilidad, para el cual cada equipo ya estableció metas para 2024 y 2025.

## Pilar y compromisos

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

**Compromiso con los resultados:** gestionando adecuadamente los riesgos y desarrollando un modelo de negocio sólido que garantice la sostenibilidad y la creación de valor a largo plazo.

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

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

**Seguridad y salud:** planificando y desarrollando las actividades asumiendo que nada es más importante que la seguridad, la salud y el bienestar de las personas.

**Cadena de suministro responsable:** manteniendo relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo, bajo los principios de transparencia y gestión del riesgo con proveedores y empresas colaboradoras.

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

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

## Acciones o proyectos desarrollados en 2023

- › Contratación del servicio de Cognitive Contact Center, tecnología que, a través del empleo de inteligencia artificial, nos permitirá brindar un servicio de atención a los usuarios las 24 horas y los 7 días de la semana en la línea telefónica de atención comercial sobre consultas más recurrentes.
- › Mejoras en la oficina virtual Mi Gasnor.

- › Proyecto SAP.

- › Desarrollo de programas de responsabilidad social que nos permiten trabajar en la temática medioambiental. Los proyectos más destacados en 2023 fueron sobre uso responsable del agua, forestación, reciclaje y compostaje.

- › Certificación EFR.
- › Nuevos beneficios: descuentos en formación en idiomas y compras en tecnología y supermercados; beneficios para hijos de empleados.

- › Desarrollo de 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.
- › Cumplimiento de los objetivos de Seguridad y Salud

- › Fijación de la obligatoriedad de incluir en los pliegos el certificado de huella de carbono para proveedores con licitaciones que excedan los 500.000 euros, siempre que el servicio o material esté clasificado como de alto riesgo climático según la taxonomía del Grupo Naturgy.

- › Desarrollo de proyectos de inversión social con foco en educación, trabajo inclusivo, igualdad de género y oportunidades, y temáticas relacionadas con medioambiente y energía renovables.

- › Realización de 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

Nuestro Grupo de Sostenibilidad se encarga de identificar, mejorar y sistematizar el desempeño ASG de la compañía, así como de contribuir al cumplimiento de la Política de Responsabilidad Corporativa. Está integrado por los principales referentes de sostenibilidad de diversas áreas de la empresa.

En el año 2023, llevamos a cabo diez reuniones, siete de las cuales estuvieron dedicadas a la adaptación del Plan de Sostenibilidad en Argentina, mientras que las restantes se enfocaron en el lanzamiento, avance y cierre del Informe de Sostenibilidad 2022.

A nivel local, analizamos cada una de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y evaluamos nuestra contribución a los mismos. En 2023, nuestras acciones y asociaciones para apoyar los ODS incluyeron:

### ODS

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ODS 7: Energía asequible y no contaminante</b>      | Proporcionamos un suministro de gas natural limpio y eficiente, reduciendo las emisiones de carbono y la contaminación atmosférica.                                                                                                                                                        |
| <b>ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico</b>  | Generamos empleo en áreas como instalación, mantenimiento y gestión administrativa, además de brindar formación profesional en gastronomía a través del programa "Energía del sabor"                                                                                                       |
| <b>ODS 9: Industria, innovación e infraestructura:</b> | Realizamos inversiones significativas en infraestructura de distribución de gas, mejorando así la infraestructura básica y promoviendo el desarrollo de industrias locales.                                                                                                                |
| <b>ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles:</b>     | Proporcionamos un suministro de energía más limpio y confiable a las comunidades locales, mejorando su calidad de vida y promoviendo el desarrollo sostenible. Implementamos proyectos como "Pueblos Solares" y "Asociar Energías" para promover energías renovables y cocinas ecológicas. |
| <b>ODS 13: Acción por el clima:</b>                    | Contribuimos a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero al promover el uso de gas natural. Además, realizamos iniciativas de mitigación y adaptación al cambio climático, como el tratamiento de residuos y talleres sobre el uso responsable del agua y compostaje.   |
| <b>ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos:</b>     | Colaboramos con organizaciones y autoridades locales para promover el desarrollo sostenible a través de asociaciones público-privadas, programas de responsabilidad social y otras iniciativas.                                                                                            |

## Premios recibidos

Durante 2023, recibimos los siguientes premios y reconocimientos:

- › Premio Eikon – categoría Publicidad Institucional Campaña General
- › Premio Apsal
- › Reconocimiento CEADS
- › Reconocimiento Britcham – Programa Asociar Energías
- › Premio Latinoamericano al Emprendedor Solidario Foro Ecuménicos Social

## 1.4 Nuestros grupos de interés

Como parte de nuestra gestión de la sostenibilidad, en Gasnor incorporamos sistemáticamente la visión de los grupos de interés en nuestras decisiones. Establecemos canales bidireccionales para fomentar la transparencia y la creación de valor compartido, clave para desarrollar ventajas competitivas y contribuir al progreso de las comunidades donde operamos. La gestión de grupos de interés nos brinda oportunidades y nos señala posibles riesgos.

Nuestra Política de Responsabilidad Corporativa establece nuestros compromisos con diversos públicos, buscando beneficios mutuos y promoviendo el diálogo. La relación con las comunidades locales también se aborda en nuestra Política de Derechos Humanos, reflejando nuestro compromiso con la mejora de las condiciones de vida de las mismas.

Revisamos periódicamente la identificación y priorización de grupos de interés a nivel corporativo. Actualmente, identificamos los siguientes grupos y desarrollamos canales de relación y divulgación adaptados a sus necesidades y características.

- |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>› Proveedores</li><li>› Empleados</li><li>› Sociedad</li><li>› Administración / Organismos reguladores</li><li>› Grupos financiadores / Bancos</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>› Clientes</li><li>› Instaladores Matriculados</li><li>› Asociaciones de Consumidores</li><li>› Entidades del tercer sector de las comunidades donde brindamos servicios</li></ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|





## Canales de diálogo con los grupos de interés

| Grupo de interés                                                         | Canales de diálogo                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proveedores                                                              | <b>Sitio web corporativo:</b> sección específica para gestiones <i>on-line</i> con nuestros proveedores.                                                                     |
|                                                                          | <b>Visitas:</b> visitas a instalaciones de proveedores y la posibilidad para aquellos que quieran conocer las nuestras.                                                      |
|                                                                          | <b>Planes de formación y capacitación técnica:</b> contamos con programas de formación y capacitación técnica/comercial a contratistas de obras e instaladores.              |
|                                                                          | <b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:comprasnoa@naturgy.com.ar">comprasnoa@naturgy.com.ar</a> para la atención de consultas de los proveedores.                        |
| Empleados                                                                | <b>Reuniones de áreas:</b> reuniones informativas y de intercambio.                                                                                                          |
|                                                                          | <b>Comunicados internos:</b> comunicados emitidos por Recursos Humanos.                                                                                                      |
|                                                                          | <b>Carteleras:</b> actualización de carteleras de información.                                                                                                               |
|                                                                          | <b>WhatsApp:</b> grupos en esta red social por provincia para la difusión de novedades.                                                                                      |
| Sociedad                                                                 | <b>Articulación con distintos sectores:</b> participación con asociaciones empresariales, gubernamentales y ONGs en programas, talleres y actividades.                       |
|                                                                          | <b>Redes sociales:</b> para la difusión de los proyectos de RSC, novedades institucionales e información de índole comercial para usuarios.                                  |
|                                                                          | <b>Medios de comunicación:</b> mediante el envío de gacetillas de prensa para la difusión de novedades o participaciones en medios audiovisuales.                            |
| Administración / Organismos reguladores                                  | Reuniones virtuales.                                                                                                                                                         |
| Clientes                                                                 | Oficinas comerciales y delegaciones.                                                                                                                                         |
|                                                                          | <b>Líneas de atención telefónica:</b> comercial y de urgencias.                                                                                                              |
|                                                                          | <b>Oficina virtual:</b> herramienta para realizar trámites, consultas y reclamos y pagos de facturas ( <a href="http://ov.naturgy.noa.com.ar/">ov.naturgy.noa.com.ar/</a> ). |
|                                                                          | <b>Sitio web institucional:</b> <a href="http://naturgy.noa.com.ar">naturgy.noa.com.ar</a>                                                                                   |
|                                                                          | <b>Redes sociales:</b> Facebook, Instagram y Twitter para recibir consultas y dudas de clientes. También tenemos presencia en LinkedIn y YouTube.                            |
|                                                                          | <b>Aplicación PIC para el seguimiento de trámites de obras de instalación.</b>                                                                                               |
| Instaladores Matriculados                                                | <b>Sistema PIC:</b> disponible en su versión web o app para teléfono móvil.                                                                                                  |
|                                                                          | <b>Sitio web portal PIC.</b>                                                                                                                                                 |
|                                                                          | <b>Correo electrónico.</b>                                                                                                                                                   |
| Asociaciones de Consumidores                                             | Reuniones periódicas en formato virtual con defensorías de las cuatro provincias.                                                                                            |
| Entidades del tercer sector de las comunidades donde brindamos servicios | Reuniones periódicas.                                                                                                                                                        |
|                                                                          | Correo electrónico.                                                                                                                                                          |

## Diálogo con grupos de interés

Por primera vez, realizamos un diálogo con grupos de interés con el objetivo de evaluar nuestro rendimiento en sostenibilidad y enriquecer nuestros Informes de Sostenibilidad. Para asegurar la transparencia en estos procesos, nos regimos por el estándar AA1000SES (AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard) para el relacionamiento y diálogo con grupos de interés.



### 24 personas

participaron del encuentro, incluyendo empleados, proveedores, prensa, ONG y representantes de las comunidades donde la empresa provee sus servicios.

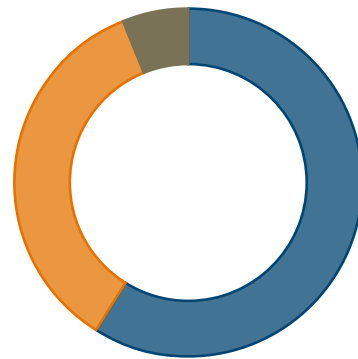


### 100% de los participantes

manifestaron que el Informe de Sostenibilidad les ayudó “mucho” o “bastante” a conocer el compromiso de Gasnor con la sostenibilidad y las acciones realizadas.

En el marco de nuestra estrategia de relacionamiento con grupos de interés, **realizamos por primera vez un diálogo con referentes clave** para mejorar nuestra rendición de cuentas ASG y nuestros procesos de creación de valor económico, social y ambiental.

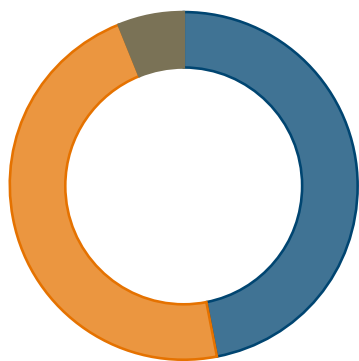
¿El informe refleja los temas e impactos ambientales, sociales y de gobernanza significativos de la empresa?



|          |         |
|----------|---------|
| Si       | 58,82 % |
| Bastante | 35,29 % |
| En parte | 5,88 %  |
| No       | 0,00 %  |

Respondidas: 17 Omitidas: 1

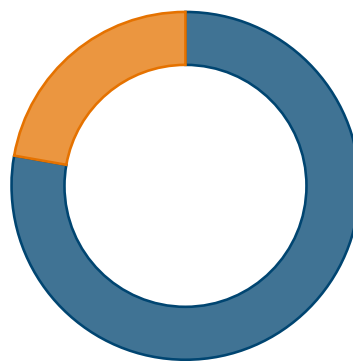
¿El informe presenta indicadores relevantes para la empresa y sus grupos de interés?



|          |         |
|----------|---------|
| Si       | 47,06 % |
| Bastante | 47,06 % |
| En parte | 5,88 %  |
| No       | 0,00 %  |

Respondidas: 17 Omitidas: 1

¿Cuál es su opinión general sobre el encuentro de diálogo en el cuál ha participado?



|                |        |
|----------------|--------|
| Muy satisfecho | 77,8 % |
| Satisfecho     | 22,2 % |
| Insatisfecho   | 0,00 % |

Respondidas: 9 Omitidas: 0

#### Temas

##### Calidad

##### Exhaustividad

##### Lectura y extension

##### Indicadores

##### Credibilidad

#### Sugerencias y expectativas de los Grupos de Interés

› Continuar incluyendo información relevante, clara y de calidad para los grupos de interés.

› Incluir información exhaustiva para mostrar los impactos de sostenibilidad más relevantes para el negocio.

› Utilizar un formato simple y realizar una versión reducida más ejecutiva o un video.  
› Continuar incluyendo un subíndice del cada capítulo al inicio del mismo.  
› Incluir los logros destacados del año al inicio de cada capítulo.  
› Resumir los textos descriptivos de los capítulos

› Incluir los logros destacados del año al inicio de cada capítulo.

› Continuar difundiendo el Informe y compartir mejores prácticas en el sector energético.

#### Grado de cumplimiento

Completo

Completo

Parcial

Completo

Completo  
Completo

Completo

Completo

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                               |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Contenidos sobre impactos sociales</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Inclusión de mayor detalle de las comunidades con quienes trabaja Gasnor mediante un mapa detallando los territorios de las comunidades donde se desarrollan programas.</li> <li>› Detallar los procesos de identificación y gestión de cuestiones de derechos humanos en el desarrollo de programas.</li> <li>› Incluir mayores detalles sobre programas de seguridad.</li> <li>› Incluir más indicadores de contratistas.</li> </ul> | <b>Parcial</b><br><br><b>Completo</b><br><br><b>Parcial</b><br><b>Parcial</b> |
| <b>Contenidos sobre impactos ambientales</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Describir los avances en la gestión del triple impacto de la compañía e iniciativas de regeneración.</li> <li>› Incluir una sección sobre el aporte de Gasnor en la reducción de emisiones y huella de carbono.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                             | <b>Parcial</b><br><br><b>Completo</b>                                         |
| <b>Formato</b>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Usar un lenguaje más coloquial y poner aparte las explicaciones más técnicas.</li> <li>› En caso de ser necesario, brindar traducción de los tecnicismos</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Completo</b><br><br><b>Completo</b>                                        |
| <b>Diseño</b>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Utilizar un diseño amigable, con la inclusión de gráficos de tendencias y cuadros que lo hagan visualmente atractivo.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Completo</b>                                                               |

## Compromiso institucional y alianzas de trabajo para lograr objetivos

Establecemos alianzas y convenios con diversas entidades para fortalecer el diálogo transparente con nuestros grupos de interés y garantizar la legitimidad de nuestras políticas.

Estamos en contacto y alianza con las siguientes entidades:

- › 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 del Tucumán
- › Fundación Salta
- › Fundación Noroeste
- › Fundación León
- › Fundación Solar Inti

### Organismos Gubernamentales:

- › ENARGAS

# Excelencia en el servicio

2.1 El cliente en el centro de todas las  
decisiones

36

2.2 Calidad y fiabilidad del servicio

36

2.3 Atención y satisfacción del cliente

38

2.4 Productos y servicios adaptados a las  
necesidades del cliente

39



## 2.

# Excelencia en el servicio



## ¿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
- ▶ 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 2023

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.

Revisar los procesos y adecuaciones para normalizar los estándares del grupo.

Eficientizar la atención de clientes logrando la omnicanalidad.

### Grado de cumplimiento

95% de los trámites se realizan por nuestra oficina virtual.

50% de avances

50% de avance, se mutó la asistencia telefónica a la nueva plataforma de gestión de consultas y/o reclamos

### Acciones previstas 2024

Lograr el 100% de la omnicanalidad.

Incorporar mejoras en los trámites de la oficina virtual, sumando gestiones que se realizan de manera asistida.

Seguir trabajando en la estandarización de la imagen para adecuarse al grupo en centro de atención presencial.

---

## Logros destacados del año



Implementamos el uso de inteligencia artificial en la atención telefónica, brindando la posibilidad a los usuarios de atención durante las 24 horas los 365 días del año.



Realizamos una encuesta de satisfacción de clientes residenciales para determinar la experiencia y la percepción de calidad en el servicio.



Incorporamos mejoras en el centro de atención presencial de la provincia de San Miguel de Tucumán, con el fin de dar el mejor servicio a nuestros clientes, transformándonos.



## 2.1 El cliente en el centro de todas las decisiones

Entendemos que estar cerca de nuestros clientes es una parte clave para nuestra gestión, por eso nos esforzamos constantemente por mejorar y acercarnos más a este objetivo. Implementamos plataformas digitales y canales remotos para ofrecer un servicio ágil y eficaz. Analizamos nuestros procesos internos y siempre buscamos incorporar las mejores prácticas para garantizar la calidad del trabajo de nuestros colaboradores. Además, nos comprometemos a mantener altos estándares técnicos y de seguridad en nuestras instalaciones, redes y equipos, para brindar un servicio seguro y confiable a nuestros clientes.

### Cantidad de clientes

|                                                  | 2023           | 2022           |
|--------------------------------------------------|----------------|----------------|
| <b>Ventas de gas</b>                             |                |                |
| Clientes residenciales                           | 564.474        | 558.483        |
| Clientes comerciales                             | 15.042         | 15.020         |
| Clientes industriales (pymes)                    | 1.098          | 1.019          |
| Subdistribuidoras                                | -              | 1              |
| <b>Subtotal</b>                                  | <b>580.614</b> | <b>574.523</b> |
| <b>Servicios de transporte y/o distribución</b>  |                |                |
| Clientes industriales (pymes + grandes usuarios) | 88             | 130            |
| Clientes Gas Natural Comprimido (GNC)            | 249            | 241            |
| Otros servicios de transporte y/o distribución   | 12             | 13             |
| <b>Subtotal</b>                                  | <b>349</b>     | <b>384</b>     |
| <b>Total de clientes</b>                         | <b>580.963</b> | <b>574.907</b> |

## 2.2 Calidad y fiabilidad del servicio

En Gasnor, nos comprometemos a proporcionar un servicio seguro y garantizar una precisa determinación del consumo facturable. Para lograr esta seguridad, llevamos a cabo mantenimientos regulares en nuestras estaciones reguladoras de presión y equipos de odorización, así como la vigilancia constante de posibles fugas en nuestras instalaciones. Además, supervisamos y mantenemos nuestro sistema de protección catódica y centro de atención de urgencias y emergencias, y validamos nuestros procedimientos operativos en terreno.

Para garantizar una adecuada determinación del consumo facturable, realizamos mantenimiento regular en nuestro sistema de medición, lo que implica la calibración quinquenal del elemento primario (turbinas, medidores lobulares) y anual de los secundarios (sensores de presión y temperatura). También llevamos a cabo controles periódicos y seguimiento mediante nuestro sistema comercial y de facturación.

En cuanto a las auditorías gubernamentales, durante 2023 cumplimos con los requisitos establecidos en temas como reclamos, facturación, gestión de mora, impuestos, y mantenimiento del sistema de distribución, entre otros.

Realizamos campañas en localidades con baja adhesión a la factura digital, emitiendo spots radiales y publicitando en redes.

**Logramos obtener 11.639 clientes nuevos adheridos,** logrando así que 62% del total de nuestros clientes se encuentren adheridos a la factura digital.

#### Mantenimiento de redes

|                                            | 2023     | 2022   |
|--------------------------------------------|----------|--------|
| <b>Kilómetros de red reseguída (total)</b> | 10.462,4 | 12.322 |
| - Red reseguída de alta presión (km)       | 1.968    | 1.968  |
| - Red reseguída de media presión (km)      | 8.472    | 10.331 |
| - Red reseguída de baja presión (km)       | 22,4     | 22,4   |
| <b>Kilómetros de renovación de red</b>     | 1,5      | 0,6    |

#### Inspecciones reglamentarias de instalaciones de gas realizadas a clientes

|                       | 2023          | 2022          |
|-----------------------|---------------|---------------|
| Parcial               | 26.401        | 21.741        |
| Final con artefactos  | 12.750        | 11.421        |
| Cierres por seguridad | 1.848         | 1.456         |
| Rehabilitación        | 1.686         | 1.330         |
| Previa rehabilitación | 823           | 1.579         |
| <b>Total</b>          | <b>43.508</b> | <b>37.528</b> |

**43.508 inspecciones reglamentarias**  
(realizadas en las instalaciones de gas de los clientes)

## 2.3 Atención y satisfacción del cliente

Valoramos la comunicación directa y cercana con nuestros clientes, ya que consideramos que es fundamental para ofrecer un excelente servicio. Por ello, nos esforzamos en proporcionar una variedad de canales de comunicación que les permitan a nuestros clientes conectarse con nosotros de manera personalizada y conveniente desde la comodidad de sus hogares.

Además de nuestros puntos de atención presencial, ofrecemos servicios de atención telefónica y estamos presentes en todos nuestros canales digitales, asegurando así una comunicación fluida y accesible para todos nuestros usuarios.

Durante 2023, adecuamos la metodología de cálculo de interés para trámites relacionados con cambio de titularidad y financiación, iniciados a través de la oficina virtual y presencial. En este último contacto agregamos otra forma de cobrar intereses pendientes de facturación en caso de un retiro de medidor. Por último, en el centro de atención presencial de San Miguel de Tucumán, se invirtió en un diseño renovado y moderno que crea un entorno cómodo para asistir a nuestros clientes acompañándolos en el proceso de autogestión.

### Canales digitales

#### Contactos recibidos por canales digitales

|                                           | 2023      | 2022      |
|-------------------------------------------|-----------|-----------|
| Redes sociales (Fb, Tw, Ig)               | 4.853     | 8.720     |
| WhatsApp                                  | 60.970    | 104.788   |
| Mail                                      | 23.963    | 15.551    |
| Web Chat                                  | 15.388    | 21.041    |
| Sesiones iniciadas por la oficina virtual | 3.139.194 | 3.799.546 |

### Atención y satisfacción del cliente

Utilizamos el Nivel de Servicio (NdS) sistematizado para medir la satisfacción del cliente. 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 el 90% de las llamadas en menos de 40. En 2023, este indicador alcanzó un 93,2% con lo que superó el valor del estándar regulatorio.

**En 2023, comenzamos a realizar una encuesta de satisfacción de clientes residenciales, con el objetivo de determinar la percepción de calidad en el servicio y poder estimar el nivel de conocimiento sobre los atributos de la empresa.**

**93,2% finalizó el índice regulatorio de atención telefónica con lo que se superó el 90% del estándar regulatorio.**

Determinamos los cuestionarios identificando diferentes tipos de contacto por procesos, obteniendo los siguientes resultados:

- |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atención telefónica: 69%</li> <li>➤ Índices generales: 71%</li> <li>➤ Urgencia y Emergencia: 67%</li> <li>➤ Centros de Atención presencial: 67%</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reclamos: 51%</li> <li>➤ Facturación y Cobro: 67%</li> <li>➤ Oficina virtual<sup>1</sup> : 70%</li> </ul> <p>(1) No contempla los canales de atención digital</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Gestión de reclamos

**12.106 reclamos recibidos en 2023, de los cuales sólo 2.250 (18,5%) fueron procedentes**

### Gestión de reclamos

|                                            | 2023          | 2022          |
|--------------------------------------------|---------------|---------------|
| Cantidad de reclamos                       | 12.106        | 14.499        |
| Nº que fueron procedentes                  | 2.250 (18,5%) | 2.837 (19,5%) |
| Tiempo promedio de respuesta ante reclamos | 10 días       | 12 días       |

## 2.4 Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente

Para adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes de permanecer en sus hogares y la demanda de procesos más simples y ágiles, aceleramos nuestro proceso de transformación y reconversión tecnológica. De esta manera, los usuarios pudieron realizar trámites de forma remota, desde la seguridad de sus hogares o a través de sus dispositivos móviles mediante nuestra oficina virtual. Otros trámites habilitados bajo esta modalidad incluyeron: el cambio de titularidad, la autogestión de facturas y saldos, el pago de facturas mediante un botón de pago (con opciones de tarjeta de débito, crédito y Mercado Pago), y el acceso a planes de pago.

Durante 2023, se avanzó con la modernización de los centros de atención para convertirlos en centros de asistencia. Se incorporó asistencia digital en los canales de atención digital e incorporamos una nueva herramienta que permite la omnicanalidad.

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. Se logró incorporar en un 80% esta tecnología en la atención telefónica.

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.

# Compromiso con los resultados

3.1 Enfoque hacia una rentabilidad creciente y sostenida

43

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

47

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

48

3.4 Presencia en índices de inversión socialmente responsable

49

3.5 Ciberseguridad y seguridad de la información

50



## 3.

# Compromiso con los resultados



## ¿Qué significa para Naturgy?

### ¿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 2023

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.

#### Grado de cumplimiento

Cumplido en un 100% se compraron moneda extranjera para cobertura.

Durante 2023, se cumplieron con todos los compromisos de pago.

Realizado en un 100%. La compañía no requirió en 2023 endeudamiento bancario.

#### Acciones previstas 2024

Gestionar de manera eficaz los excedentes de caja.

Realizar los pagos a proveedores de gas y servicios, en tiempo y forma.

Administrar eficientemente las líneas de crédito bancarias para garantizar que cubran adecuadamente las necesidades del flujo de caja.

### 3.1 Enfoque hacia una rentabilidad creciente y sostenida

A lo largo de 2023, la compañía avanzó en el análisis y negociación de distintas alternativas de financiación que le permitan cubrir la necesidad del capital de trabajo en los momentos que sean necesarios. El año finalizó sin deudas financieras ni deuda con productores.

#### Valor económico generado y distribuido en millones de pesos argentinos

|                                                     | 2023          | 2022          |
|-----------------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>A. Valor económico directo generado (1+2+3)</b>  | <b>36.133</b> | <b>45.341</b> |
| 1. Ventas netas                                     | 34.168        | 43.696        |
| 2. Ingresos de la inversión financiera (*)          | 1.925         | 1.576         |
| 3. Venta de activos                                 | 40            | 69            |
| <b>B. Valor económico distribuido (4+5+6+7+8+9)</b> | <b>36.838</b> | <b>40.048</b> |
| 4. Pago a proveedores                               | 24.423        | 27.305        |
| 5. Sueldos, jornales y cargas sociales              | 7.933         | 7.720         |
| 6. Pago a proveedores de capital (**)               | -             | -             |
| 7. Inversión en bienes de uso y otros activos       | 2.067         | 2.184         |
| 8. Inversión en la comunidad                        |               | 8             |
| <b>9. Impuestos (9.1 + 9.2)</b>                     | <b>2.415</b>  | <b>2.832</b>  |
| 9.1 Impuesto a las ganancias                        | -             | 767           |
| 9.2 Impuestos tasas y contribuciones                | 2.415         | 3.559         |
| <b>Valor económico retenido (A- B)</b>              | <b>704</b>    | <b>5.292</b>  |

(\*) Ingresos generados por los fondos comunes de inversión

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

#### Capitalización total en millones de pesos argentinos

| Capitalización total (i)           | 2023   | 2022   |
|------------------------------------|--------|--------|
| Capital Social                     | 236    | 236    |
| Ajuste integral del capital social | 20.190 | 20.190 |
| Deudas bancarias y financieras     | -      | -      |
| Pasivos y patrimonio neto          | 30.713 | 31.341 |

(i) La información comparativa se presenta millones de pesos del 31 de diciembre de 2023.



## Marco regulatorio de la industria del gas

Con fecha 24 de noviembre de 2022, el ENARGAS publicó la Resolución N° 523/22 dónde convoca a Audiencia Pública para el 4 de enero de 2023 con el objeto de poner a consideración: 1) Adecuación transitoria de las tarifas del servicio público de transporte de gas natural; 2) Adecuación transitoria de las tarifas del servicio público de distribución de gas por redes; 3) Traslado a tarifas del precio de gas comprado y consideración de las Diferencias Diarias Acumuladas (DDA) correspondientes; 4) Tratamiento sobre Subzonas Tarifarias Únicas por Provincia en la Novena Región.

La Sociedad, dando cumplimiento con lo establecido 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.

El día 4 de enero de 2023 se llevó a cabo la Audiencia Pública N° 103, teniendo presente que en el marco de la Renegociación se ha establecido un Régimen Tarifario de Transición, esta Distribuidora puso a consideración una propuesta de adecuación tarifaria de coyuntura a partir del 1° de febrero de 2023, a cuenta del incremento pendiente según Resolución N° 4353/17.

El 10 de enero de 2023, a través de la Resolución SE N°6/23 de la Secretaría de Energía ("SE") se determina 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 (en esta instancia sólo para usuarios SGP 3). En la misma Resolución la SE fija una bonificación 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, para los usuarios Entidades de Bien Público y aquellos usuarios SGP que estén registrados o se registren en el Registro de Empresas MiPyMES.

Posteriormente, mediante Resolución SE N° 113/23 del 27 de junio de 2023, resuelve sustituir los artículos 3°, 4°, 5° de la Resolución SE N° 6/23. La sustitución radica en que la bonificación prevista a usuarios de Tarifa Social, EBP y MiPyMES se debe aplicar no sólo al gas en el PIST sino también al Gas retenido y DDA.

Mediante Resolución ENARGAS N° 102/23 del 1 de marzo de 2023, ENARGAS instrumenta la adecuación de los precios de gas natural en el PIST y las bonificaciones definidas por la Secretaría de Energía y aprueba nuevos cuadros tarifarios con vigencia desde el 1 de marzo y 1 de mayo.

Al respecto cabe mencionar que los beneficiarios registrados en MiPyMES representan aproximadamente el 30% de todos los usuarios SGP. Es por ello que, dado su fuerte impacto en el capital de trabajo de la Sociedad, con fecha 30 de junio de 2023 se envió una propuesta vía ADIGAS a la SE con copia a ENARGAS, solicitando que los nuevos precios que surgen luego de aplicar las bonificaciones se incluyan como tal en la metodología de declaración jurada ("DDJJ") para pago a productores y no con el tratamiento vigente para la tarifa Social que es a través de la Resolución del Ministerio de Economía ("MINEM") N° 508/17 cuyos pagos por parte del PEN registran una mora superior a los doce meses. A la fecha, ENARGAS no instrumentó la metodología de aplicación de este subsidio.

La Distribuidora recurrió a tal Resolución indicando en que los nuevos cuadros tarifarios a aplicar afectan de manera directa el Margen de Distribución por: (i) Mayores costos del GNNC generados por el incremento en el PIST que debe ser solventado con la tarifa de transición, (ii) Mantenimiento de los valores de las DDA vigentes hasta que se aprueben cuadros tarifarios que resulten de la nueva RTI y (iii) la metodología de cálculo que aplicó ENARGAS para determinar los montos de las DDA.

El 15 de marzo de 2023, ENARGAS remite el “Proyecto de Segunda Adenda al Acuerdo Transitorio de Renegociación” sin establecer fecha de vigencia sino que la misma entrará en vigencia “durante el mes de abril de 2023”. La adenda no incluye plan de inversiones obligatorias y prevé suspensión de acciones legales, contiene cláusula que permite reparto de dividendos y cancelación de deudas con accionistas, previa solicitud a ENARGAS que debe elevar un informe al MINEM, para su autorización.

Con fecha 30 de marzo de 2023, el ENARGAS dictó la Resolución N° 145, mediante la cual adecúa el modelo de DDJJ establecido en la Resolución ENARGAS N° 426/22, de modo de reflejar todos los segmentos de consumo. La Sociedad interpuso recurso de reconsideración con alzada en subsidio contra dicha Resolución sin resolución a la fecha.

El 27 de abril de 2023, ENARGAS publicó la Resolución N° 195/23, donde resuelve aprobar dos cuadros tarifarios de transición, contemplando: i) Cuadros Tarifarios de Transición y Tasas y Cargos a aplicar a los consumos realizados por los usuarios del servicio público de gas natural por redes hasta el 30 de abril de 2023 (inclusive); ii) Cuadros Tarifarios de Transición y Tasas y Cargos a aplicar a los consumos realizados por los usuarios del servicio público de gas natural por redes a partir del 1° de mayo 2023. El incremento en el margen de distribución es del 105% promedio ponderado. La entrada en vigencia de los mencionados anexos quedó sujeta a la fecha de publicación en el Boletín Oficial de la República Argentina del Decreto que ratifique la segunda adenda al acuerdo transitorio de renegociación régimen tarifario de transición. Esto último se oficializó el 29 de abril de 2023, a través del Decreto del PEN N° 250/23.

El 5 de mayo de 2023, ENARGAS envió nota a la Sociedad autorizando a facturar las diferencias de Balances de Tributos Locales que se encontraban pendientes, correspondiente a los períodos anuales desde el 1° de abril de 2017 al 31 de marzo de 2022. Adicionalmente, la Sociedad solicitó vía nota a la Autoridad Regulatoria que considere la compensación por los intereses devengados desde su generación hasta la percepción de dichas diferencias y definir un adecuado tratamiento de los saldos pertenecientes a aquellos usuarios en situación de baja o inactivos.

La actualización de las tasas correspondientes al año 2023 continúa pendiente de autorización por parte del ENARGAS, pese a los reiterados reclamos formulados oportunamente por la Sociedad.

El 23 de mayo de 2023 la SE procedió a la transferencia, conforme lo dispuesto por la Resolución MEC N° 124/23, de los saldos adeudados definitivos correspondiente al período septiembre de 2021 a julio de 2022 y provisorios del período agosto a octubre de 2022 relacionados con la compensación por los descuentos en facturación por los beneficios del régimen de Tarifa Social de la Resolución MINEM N° 508/17. El pago de lo adeudado se realizó sin reconocimiento de intereses.

Cumplido el citado pago, se registran a la fecha de presentación de estos estados contables, catorce meses pendientes de compensación a cargo del Estado Nacional.

El 2 de agosto de 2023, mediante Resolución ENARGAS N° 389 se resolvió dar inicio a la etapa conclusiva del procedimiento de Revisión tarifaria Integral a los fines de arribar a los Acuerdos Definitivos de Renegociación con las Licenciatarias, en los términos de los Decretos N° 1020/20 y N° 815/22.

En el marco de dicha Resolución, ENARGAS requirió a todas las Licenciatarias presentar el Plan de Inversiones para la prestación del servicio regulado previsto para el próximo quinquenio y una propuesta de renegociación de la Revisión Tarifaria Inicial (“RTI”). La Sociedad respondió oportunamente sendos requerimientos.

Sin emitir respuesta a las referidas presentaciones, el ENARGAS dictó la Resolución N° 704 de fecha 14 de diciembre de 2023 en la que convocó a la Audiencia Pública N° 104 para día 8 de enero de 2024, que se desarrolló de forma virtual.

La referida convocatoria tuvo como objeto poner a consideración: 1) la adecuación transitoria de las tarifas del servicio público de transporte de gas natural (conforme Decretos N° 1020/20 y N° 815/22); 2) la adecuación transitoria de las tarifas del servicio público de distribución de gas por redes (conforme Decretos N° 1020/20 y N° 815/22); 3) el traslado a tarifas del precio de gas comprado en los términos del Numeral 9.4.2. de las Reglas Básicas de la Licencia de Distribución; 4) la determinación de un índice de actualización mensual para las tarifas del servicio público de transporte de gas natural y del servicio público de distribución de gas por redes; 5) el tratamiento de la incidencia del costo del flete y/o transporte de Gas Licuado de Petróleo (GLP) respecto de las localidades abastecidas con gas propano/butano indiluido por redes; 6) el tratamiento de la incidencia del precio del gas en el costo del gas natural no contabilizado ("GNNC") y 7) la reversión del Gasoducto Norte - criterios de tarificación y asignación de capacidad.

El 16 de diciembre de 2023 fue publicado en el Boletín Oficial ("BO") el Decreto de Necesidad y Urgencia ("DNU") N° 55 que declaró la emergencia del Sector Energético Nacional en lo que respecta a los segmentos de transporte y distribución de gas natural, generación, transporte y distribución de energía eléctrica bajo jurisdicción federal, indicando que las que de ella deriven, tendrán vigencia hasta el 31 de diciembre de 2024.

El mencionado DNU da cuenta de los términos de la Ley de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el Marco de la Emergencia Pública N° 27.541, del Decreto N° 1020/20 que dispuso la renegociación de la revisión tarifaria integral vigente y sus prórrogas por Decretos N° 543/20 y N° 815/22 y reconoce que pese al tiempo transcurrido la renegociación no se ha completado y tanto el ENARGAS como el Ente Nacional Regulador de la Electricidad no han suscripto Acta Acuerdo Definitiva alguna con las empresas prestadoras.

Asimismo, refiere que la ausencia de un esquema tarifario en el período exhibe una situación caracterizada por un deterioro de los activos de las empresas prestadoras e insuficiente adecuación a las necesidades de la demanda actual y futura, circunstancias que indica tornan imperioso encauzar la prestación de los mencionados servicios públicos bajo la plena vigencia de los marcos regulatorios y de los contratos suscriptos por el Estado Nacional y las empresas prestadoras, con las adecuaciones y revisiones correspondientes.

En este contexto, instruye a la SE dependiente del Ministerio de Economía, a establecer los mecanismos para la sanción de precios en condiciones de competencia y libre acceso y, en lo que atañe a la actividad de la sociedad, a mantener en términos reales los niveles de ingresos y cubrir las necesidades de inversión para garantizar la prestación continua de los servicios públicos de transporte y distribución de gas natural en condiciones técnicas y económicas adecuadas para los prestadores y los usuarios de todas las categorías.

El citado Decreto determina el inicio de la revisión tarifaria conforme al artículo N° 42 de la Ley N° 24.076 y establece que la entrada en vigor de los cuadros tarifarios resultantes no podrá exceder del 31 de diciembre de 2024 y la facultad del ENARGAS de aprobar adecuaciones transitorias de tarifas y ajustes periódicos, propendiendo a la continuidad y normal prestación del servicio a cuenta de lo que resulte de la revisión tarifaria hasta tanto culmine la RTI.

En ese marco, la Sociedad presentó su propuesta de adecuación tarifaria el pasado 22 de diciembre de 2023, como también su posición sobre los temas objeto de la convocatoria, la cual está publicada en la página oficial del ENARGAS.

La solicitud de adecuación tarifaria de la Sociedad, ratificada en la audiencia pública que se llevó a cabo los días 8 y 9 de enero de 2024, plantea la aplicación del índice de precio interno mayorista ("IPIM") acordado en la RTI aprobada por Resolución ENARGAS N° 4.353/17 a partir del 1 de febrero de 2024 y mantener dicho índice para las adecuaciones periódicas por entender que continúa siendo el que mejor representa la estructura de costos de la actividad.

Gasnor insistió en la necesidad de solucionar las cuestiones pendientes en materia de subsidios y su impacto en la actividad de la Distribuidora, fondo fiduciario y traslado de impuestos locales en facturas.

En la mencionada audiencia pública el secretario de Energía explicó el esquema de retiro de subsidios al gas en tres etapas y las Transportistas, por su parte, requirieron una adecuación con base en la evolución del IPIM.

El ENARGAS deberá dictar las nuevas tarifas a cuenta de la RTI y definir el mecanismo de adecuación.

Por otra parte, el 29 de diciembre de 2023 el ENARGAS notificó a Gasnor de la Resolución N° 735 que derogó la anterior Resolución ENARGAS N° 6/2018 e implica una positiva modificación al régimen de traslado de tributos locales en facturas, ya que permite aplicar los nuevos valores de tributos aprobados por el Regulador que determinen las autoridades municipales, sin necesidad de autorización previa del ENARGAS, todo ello sin perjuicio del régimen informativo y de las auditorías que puedan llevarse a cabo. Con lo cual, a partir del año 2024 se comenzará a aplicar este nuevo régimen.

El 7 de febrero de 2024, la Secretaría de Energía publicó en el Boletín oficial, la Resolución N° 8/2024 por la cual convocó para el 29 de febrero a una audiencia pública con el objeto de tratar la redeterminación de la estructura de subsidios vigente.

El 9 de febrero el ENARGAS dictó la Resolución “RESOL-2024-52-APN-DIRECTORIO#ENARGAS” que, además de validar la Audiencia Pública N° 104 del 8 de enero pasado por haberse respetado todas las normas procedimentales y sustantivas que la regulan, hace saber: (i) que la aprobación de las tarifas transitorias que resulten de los análisis pertinentes tendrá lugar dentro de los treinta días hábiles administrativos de publicada; (ii) que la determinación de un índice de actualización mensual para las tarifas de los servicios públicos de transporte y distribución de gas por redes, será objeto de análisis adicionales, considerando las cuestiones sustantivas y adjetivas del mecanismo de readecuación, y sus resultados se darán a conocer dentro de los noventa días hábiles administrativos de publicada la referida nota; (iii) que el tratamiento de la incidencia del Gas Natural no Contabilizado (GNNC), será evaluado en oportunidad de la Revisión Quinquenal Tarifaria ordenada por el Decreto N° 55/2023; sin perjuicio de los ajustes propios del margen de distribución que se efectúen y (iv) que los criterios definitivos para la Reversión del Gasoducto Norte -de tarificación y asignación de capacidad-, serán establecidos en oportunidad de la Revisión Quinquenal Tarifaria ordenada por referido Decreto.

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

Garantizamos la transparencia en la comunicación con nuestros accionistas a través de la interacción en nuestro Comité de Dirección y la Asamblea de Accionistas. Nuestros principales canales de comunicación son correo electrónico y reuniones a través de Microsoft Teams o, en algunos casos, de manera presencial.

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

Desde el año 2012, el Grupo Naturgy ha mantenido reuniones con inversores enfocadas en evaluar las políticas ASG del Grupo. A lo largo de 2023, Naturgy ha continuado 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, Naturgy tiene 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 de 2023, todos los fondos de la emisión se han 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, Naturgy cuenta actualmente con un importe de financiación verde que asciende a 6.289 M€ de los que un 79 % (4.946 M€) corresponde a créditos cuyo coste está vinculado al menos a uno de los siguientes indicadores:

- Emisiones GEI directas: reducción de la media trianual (Mt CO<sub>2</sub>/GWh)
- Intensidad en CO<sub>2</sub> de la generación eléctrica: reducción de la media trianual (tCO<sub>2</sub>/GWh)
- Mujeres en puestos directivos (%)

El ajuste en el coste de la deuda está vinculado al nivel de cumplimiento y su variación respecto a los indicadores del año anterior. Destacar que la financiación ligada a los indicadores ASG corresponde básicamente a líneas de crédito que no han sido dispuestas.

En la tabla siguiente se muestra la evolución de los indicadores ASG a los que están ligados dichos instrumentos de financiación sostenible.

#### Indicadores ASG de la financiación sostenible

|                                                                                                                  | 2023 | 2022 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Emisiones GEI directas: reducción de la media trianual (MtCO <sub>2</sub> eq)                                    | 13,4 | 14,2 |
| Intensidad en CO <sub>2</sub> de la generación eléctrica: reducción de la media trianual (tCO <sub>2</sub> /GWh) | 263  | 287  |
| Consumo de agua: reducción de la media trianual (hm <sup>3</sup> )                                               | 17,0 | 18,4 |
| Mujeres en puestos directivos <sup>(1)</sup> (%)                                                                 | 26,2 | 26,2 |

<sup>(1)</sup> El porcentaje de mujeres en puestos directivos y gerenciales en España es del 36,2 % (33,7 % en 2022), en línea con el objetivo de alcanzar un 40% al 2025, del Plan de Sostenibilidad de Naturgy.

Adicionalmente, Naturgy tiene varios préstamos otorgados por el Banco Europeo de Inversiones (BEI) por valor de 894 millones de euros destinados a proyectos de actividades que ayudan a mitigar el cambio climático, concretamente en proyectos de redes de electricidad y generación de electricidad con tecnologías renovables que están alineados con la Taxonomía de la UE.

### 3.4 Presencia en índices de inversión socialmente responsable

Diversos analistas y agencias de rating evalúan periódicamente el desempeño del Grupo Naturgy en materia medioambiental, social y de buen gobierno.

El resultado de estas evaluaciones sitúa a la compañía en posiciones de referencia:

- Índice FTSE4GOOD, miembro de desde su creación en 2001.
- S&P Global, sitúa a la compañía entre el 10 % con mejor puntuación en el 'Sustainability Yearbook 2024' realizado a partir de la evaluación de sostenibilidad realizada por la agencia en el año 2023.
- CDP, Naturgy ha sido reconocida en los puestos de liderazgo a nivel mundial (A-) por su acción frente al cambio climático y la gestión del agua.
- MSCI ESG Ratings, otorga la máxima valoración (AAA)<sup>2</sup>.
- Sustainalytics, en la que presenta un perfil de riesgo medio frente a las 706 *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 forma parte de la variante Euro 120.
- Ecovadis, proveedor mundial de calificación de sostenibilidad empresarial, valoró con la medalla de oro el desempeño de Naturgy en materia social, medioambiental y de buen gobierno.

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.

|                                                                                                      |                                                                                     |                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>FTSE4Good</p> |  |  |
|                   |  |  |

<sup>(2)</sup> En 2024, Naturgy ha sido retirada como constituyente de varios índices MSCI. La exclusión se basa en el valor de mercado del capital flotante de Naturgy, que se ha situado por debajo de los umbrales mínimos para los criterios de inclusión de MSCI.

## 3.5 Ciberseguridad y seguridad de la información

Contamos con un Plan de Ciberseguridad global 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 de Naturgy. El plan es de aplicación global y se basa en tres pilares fundamentales: personas, procesos y tecnología.

Uno de los objetivos de la compañía es alinear los requerimientos propios con los requerimientos regulatorios. Para ello se 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.

En Gasnor, el proyecto destacado de 2023 tendiente a reforzar la seguridad para minimizar los riesgos sobre la información financiera fue la implantación de SAP Hana con todo lo que implica en cuanto a la creación de perfiles de usuarios basados en el principio del mínimo privilegio necesario.

En materia de gobierno de la ciberseguridad, en 2023 continuamos incorporando casos de uso al servicio de nuestro SOC.

El plan de ciberseguridad 2023 se estructuró en 4 pilares y los proyectos ejecutados en cada caso fueron:

### 1. Higiene y Gobierno

- › Foco en la protección de servicios expuestos
- › Autenticación multifactor para el acceso a nuestra red por VPN
- › Gestión de vulnerabilidades de los activos tecnológicos y los sistemas de información
- › Seguridad desde el diseño en los proyectos.

### 2. Protección de servicios esenciales

- › Segmentación de redes
- › Control de acceso restringido basado en el principio del mínimo privilegio necesario
- › Inventario y monitorización de la red industrial.

### 3. Cadena de suministro

- › Intensificar la inclusión de Cláusulas Contractuales
- › Realización de auditorías de ciberseguridad a proveedores clave.

### 4. Resiliencia

- › Diseñar y probar acciones de aislamiento locales
- › Planes de continuidad de negocio para procesos críticos
- › Planes de Recuperación ante desastres
- › Aseguramiento de Copias de Seguridad

En cuanto a acciones de formación a los empleados, se llevó a cabo un programa de awareness con tareas de formación formales y obligatoria por distintos canales para todos los empleados de la compañía.





## Gestión de la privacidad de los datos de los clientes

El acceso a los datos de los clientes se realiza a través del sistema de gestión comercial, que ejecuta en servidores propios de Naturgy, accesibles únicamente desde la red interna de Naturgy.

Las personas que tienen acceso al sistema de gestión comercial lo hacen identificándose por medio de usuarios y contraseñas y se les asocia un perfil que incluye las transacciones que necesita para realizar su trabajo con la estrategia del mínimo privilegio necesario. Las altas, bajas y modificaciones de usuarios son informadas por los responsables de las áreas de negocio a Seguridad de Información, previo validación por parte de Recursos Humanos, para su implantación.



# Gestión responsable del medio ambiente

## 4.1 Gestión ambiental

56

## 4.2 Mitigación y adaptación al cambio climático

58

## 4.3 Uso responsable de los recursos

61

## 4.4 Consumo responsable del agua

62

## 4.5 Responsabilidad en el uso y disposición de los materiales

63

## 4.6 Capital natural y biodiversidad

67



## 4.

# Gestión responsable del medio ambiente



## ¿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 2023

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

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.

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

### Grado de cumplimiento

Cumplimos con todas las acciones propuestas.

Llevamos a cabo el 100 % de las actividades previstas.

Totalmente cumplido.

Completamos la migración para reducir el uso de pilas desechables y disminuir nuestra huella de carbono.

### Acciones previstas 2024

Reducción de uso de Tonner, el Continuar con la campaña “El valor del agua”.

Proseguir con programas de eficiencia energética en los edificios de Gasnor.

Seguir con iniciativas que promuevan la biodiversidad en la región, que contribuyan a la minimización del cambio climático y a la economía circular.

## Logros destacados del año



Llevamos a cabo el taller “El valor del agua” dirigido a todo el personal, con un panorama general sobre la crisis social y ambiental del agua y consejos y buenas prácticas para cuidar este recurso.



Mejoramos nuestra eficiencia energética mediante el cambio de luminarias y la remodelación de espacios de trabajo, según las directrices de diseño de Naturgy. En total se reemplazaron 204 plafones de tubos fluorescentes por 160 plafones LED.



Realizamos una jornada de limpieza en Dique Los Quiroga, donde voluntarios de Gasnor y la ONG Nuevo Ciclo recolectaron 169 kg de residuos destinados a reciclado.



Gasnor aportó 1.000 árboles nativos a la reforestación de 40 hectáreas en el Parque Sierra de San Javier, Tucumán, como parte de la iniciativa de recuperación del bosque. Se estima que con el proyecto se podrán capturar 1880 T de CO<sub>2</sub> de la atmósfera, lo que representa un hito en la mitigación del cambio climático y la preservación del equilibrio ecológico de la región. En este proyecto participaron voluntarios de Gasnor junto a sus familias.



Unificamos el sistema de medición y sistematizamos los indicadores ambientales clave según las directrices de Naturgy España.



## 4.1 Gestión ambiental

### \$93.895.312,36 Total gastos ambientales

En todos nuestros anteproyectos y proyectos, seguimos la normativa NAG 153/2006 y su modificatoria Res. ENRG nro. 609/2009 del sector gasífero en materia ambiental. Realizamos estudios ambientales previos y, basándonos en la evaluación de riesgos ambientales, llevamos a cabo estudios de impacto ambiental y social en la etapa de Proyecto Ejecutivo.

Además, adherimos a nuestro Manual de Procedimientos Ambientales, actualizado a la edición nro. 13 en diciembre de 2023. Para verificar la observancia de este manual, efectuamos auditorías cada tres años, conforme a lo especificado en la sección 7.5.5 de la NAG 153/2006.

Nuestras metas ambientales incluyen:

|                                                                        |                                       |                                                                                             |                                                              |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <p>➤ Disminuir la producción de plásticos desechables en oficinas.</p> | <p>➤ Reducir el consumo de pilas.</p> | <p>➤ Clasificar y enviar residuos reciclables a centros de reciclaje de triple impacto.</p> | <p>➤ Ofrecer más formación ambiental a nuestro personal.</p> |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|

Por eso, en 2023, buscamos minimizar la generación de plásticos desechables en oficinas mediante la instalación de contenedores de reciclaje en la administración central, y avanzamos la reducción del consumo de pilas: nuestras estaciones de medición usan pilas alcalinas y baterías de litio, y nos proponemos cambiar a una alimentación eléctrica principal. Por otra parte, los dispositivos de medición manuales ya están operando con pilas recargables.

Asimismo, seguimos impulsando la separación de residuos reciclables, en colaboración con el municipio de Taíí Viejo, Salta, y la Fundación Ceo Sol en Salta, donde se entregan materiales reciclables y se documenta la cantidad de kilogramos procesados.

### Plan de Contingencias Ambientales

Nuestro Plan de Contingencias Ambientales (edición 13) evalúa los riesgos para cada proceso operativo y potencial incidente ambiental. Este plan establece cómo responder eficazmente a emergencias ambientales durante cualquier fase de nuestro sistema de distribución de gas natural, ya sea en construcción, operación, mantenimiento o desmantelamiento, y es aplicable tanto a nuestras operaciones como a las de nuestros contratistas.

Además, nuestros procedimientos están alineados con las políticas de Gasnor, asignando responsabilidades claras y pasos a seguir en caso de emergencia. Procuramos que todo nuestro personal esté familiarizado con el plan, lo comprenda y lo aplique, además de participar en su mejora continua.

El propósito principal del plan es tener un protocolo organizado para manejar rápidamente y con eficacia cualquier emergencia ambiental relacionada con la distribución de gas, protegiendo así la vida, el medio ambiente y las actividades socioeconómicas y culturales en nuestras áreas de operación.

Así, en todas nuestras acciones y procedimientos, priorizamos:

- › La vida humana sobre cualquier otra consideración.
- › La protección del medio ambiente y las actividades socioeconómicas y culturales.
- › La salvaguarda de los bienes de la empresa y de terceros.

| Eje estrategia ambiental                                                   | Tipología                                         | Sub-tipología                                                            | Gasto (en divisa local) | Detalle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cambio climático y transición energética (CC)                              | Prevención del cambio climático                   | Reducción y control de emisión GEI (CO <sub>2</sub> , metano, sf6, etc.) | \$42.400.000,00         | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Optimización de combustión y eficiencia energética en instalaciones propias y de clientes.</li> <li>› Digitalización de la red y contadores inteligentes.</li> <li>› Reparación de fugas de metano y mejora de redes.</li> <li>› Cambio de materiales para reducir emisiones.</li> <li>› Reciclaje / reducción / reemplazo de otros GEI (SF6, HCFCs).</li> <li>› Medición y certificación de emisiones GEI.</li> </ul> |
|                                                                            | Transición Energética                             | Movilidad sostenible                                                     | \$5.684.000,00          | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Fomento de movilidad sostenible en clientes: instalación de puntos de carga eléctrica y estaciones de suministro de gas.</li> <li>› Mejoras en flota propia: cambio a vehículos de bajas emisiones.</li> <li>› Reducción de viajes de empleados: uso de videoconferencias, compartir vehículos y bonos de transporte público.</li> </ul>                                                                               |
| Economía circular y ecoeficiencia (EC) (todos los contaminantes menos GEI) | Ecoeficiencia                                     | Ruido, radiaciones y vibraciones                                         | \$1.775.520,45          | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Uso de pantallas y silenciadores, medición de ruidos.</li> <li>› Instalación de amortiguadores.</li> <li>› Control y reducción de radiaciones electromagnéticas y radioactivas, incluyendo el uso de detectores iónicos y pararrayos, además de vigilancia radiológica.</li> </ul>                                                                                                                                     |
| Gestión y Gobernanza Ambiental (GA)                                        | Personal                                          | Gastos de personal                                                       | \$38.618.121,41         | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Remuneración del personal técnico, incluyendo empleados de departamentos de medio ambiente, coordinadores SIG y otros.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                            |                                                   | Patrocinios y colaboraciones                                             | \$4.810.000,00          | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Patrocinios y colaboraciones de carácter medioambiental con ONG, fundaciones, entidades académicas, etc.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                            | Formación, comunicación y patrocinios ambientales | Sensibilización y comunicación ambiental                                 | \$607.670,50            | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Elaboración de contenidos y publicaciones de carácter ambiental.</li> <li>› Participación en congresos y eventos relacionados.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                              |



## Capacitaciones ambientales

Durante 2023, fomentamos la conciencia ambiental entre nuestro personal y sus familias, y nuestros usuarios a través de diversas actividades:

- › Organizamos el taller **“El valor del agua” dirigido a todo el personal**, donde abordamos la crisis global del agua, destacando la importancia de su conservación y compartiendo consejos prácticos para su uso responsable en el hogar. Contamos en 2023 con 100 asistentes al taller.
- › Llevamos a cabo la **“Jornada de Limpieza Dique Los Quiroga”**, en colaboración con la ONG Nuevo Ciclo, donde un grupo de voluntarios corporativos y sus familias se unieron para recolectar 169 kg de residuos, luego destinados al Centro de Reciclado de la Ciudad de Santiago del Estero. 20 participantes.
- › Impulsamos el proyecto **“Conscientes”**, una iniciativa de reforestación junto a voluntarios de Gasnor y sus familias en el Parque Sierra de San Javier, en Tucumán, donde plantamos 1.000 árboles nativos aportados por la Compañía. Este proyecto no solo ayuda a capturar aproximadamente 1.880 toneladas de CO<sub>2</sub>, sino que también marca un hito en la lucha contra el cambio climático y la preservación de la biodiversidad local. Entre las especies beneficiadas se encuentran las siguientes: urraca común, alicucú común, carancho, pava de monte, loro calancate cara roja y tucán, que hasta hace poco se consideraba extinto. 50 participantes.

---

Formación medioambiental a empleados  
**30 horas totales**  
**100 participantes**

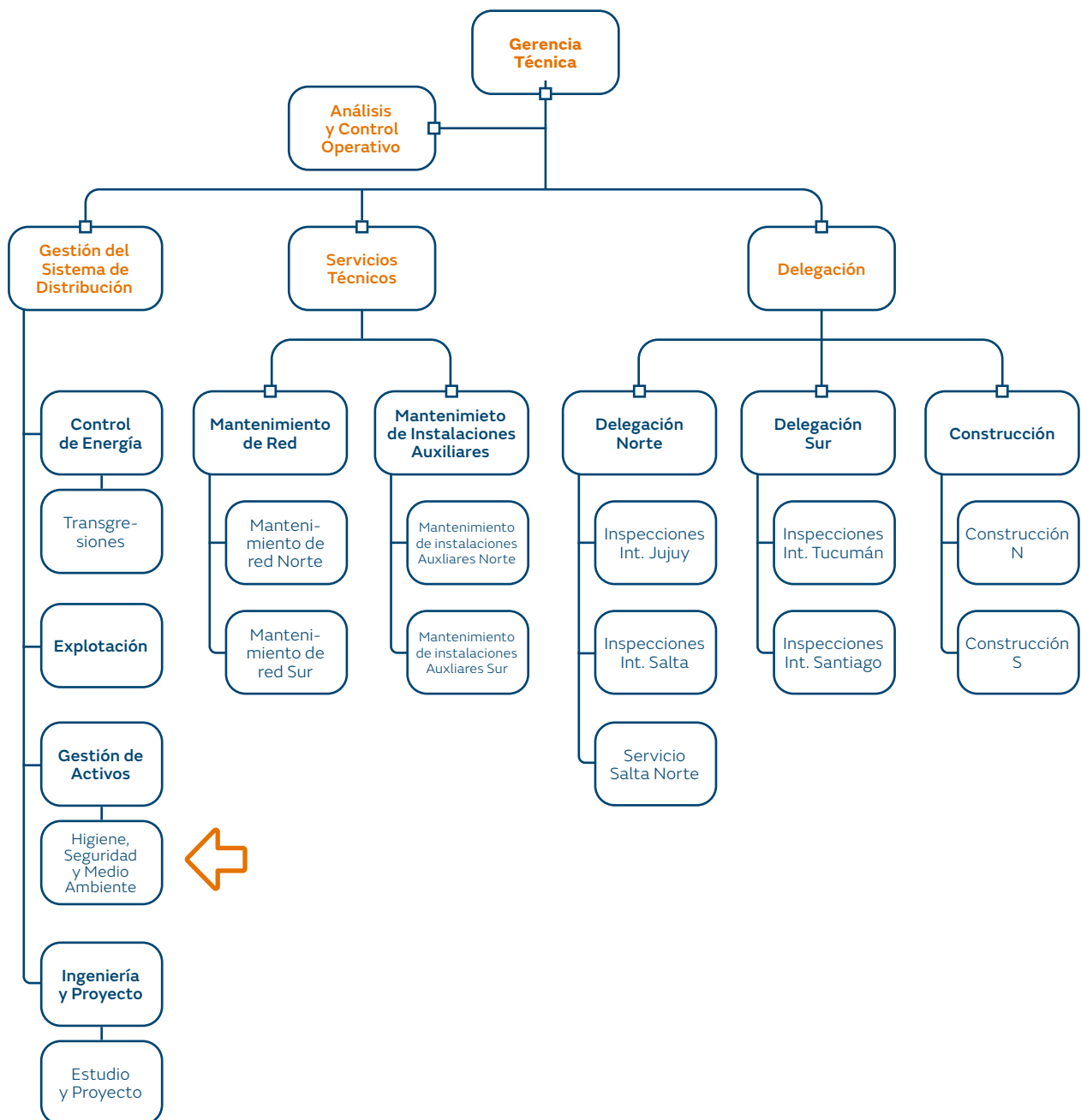
## 4.2 Mitigación y adaptación al cambio climático

En Gasnor, estamos conscientes de los retos que el cambio climático representa y nos comprometemos a manejar nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de manera responsable. Nuestra Gerencia Técnica ha implementado estrategias para reducir estas emisiones, que incluyen un plan anual para la detección y reparación de fugas en nuestras redes y gasoductos. También estamos mejorando nuestras infraestructuras y sustituyendo materiales para minimizar las emisiones durante las operaciones y el mantenimiento.

Nuestro compromiso con el medio ambiente se extiende a la implementación de un plan de movilidad sostenible, la reducción de los viajes de los empleados, la prevención de daños a las infraestructuras, la capacitación en técnicas de excavación seguras, la promoción de prácticas preventivas y la colaboración con los municipios.

En 2023, seguimos adelante con nuestro Programa de Pasantías, dirigido a estudiantes de primaria y secundaria, empresas contratistas y residentes de zonas rurales. El objetivo es prevenir actividades que puedan dañar las tuberías y promover el uso seguro de los artefactos de gas.

Estamos comprometidos con la gestión responsable de las oportunidades y desafíos que presenta el cambio climático. Por ello, nuestro sector de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente se encarga de revisar, evaluar y aprobar los estudios de impacto ambiental para proyectos de mediana y gran escala. Este departamento, que depende de la Jefatura de Gestión de Activos, también desarrolla protocolos detallados para la prevención y respuesta rápida a incidentes como derrames, y garantiza el uso adecuado del equipo de protección personal y otras medidas de seguridad.





Asimismo, en 2023 asumimos el siguiente compromiso de Naturgy con el medio ambiente a fin de reducir las emisiones ocasionadas por nuestra operación:

#### Acciones

**Compromiso general:**  
política, matriz riesgos,  
sistema de gestión

**Gestión de emisiones:**  
gestión, reducción, medición

#### Oportunidades y mejores prácticas

- › Conocer y adoptar la Política global del Medio Ambiente del Grupo.
  - › Desarrollar una Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales para conocer riesgos y oportunidades.
  - › Fortalecer instancias de formación y educación sobre aspectos ambientales para los colaboradores.
  - › Desarrollar un sistema de medición y sistematización de indicadores ambientales clave.
- 
- › Crear un sistema de registro y sistematización de emisiones GEI dentro de la compañía, que permita conocer y reportar emisiones de alcance 1, 2 y 3.
  - › Identificar iniciativas de reducción de emisiones GEI.
  - › Realizar un análisis de materialidad de otros indicadores de emisiones (NOx, SOx, sustancias que agotan la capa de ozono).
  - › Realizar un análisis de gestión de emisiones para determinar riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático que podrían generar cambios sustanciales en las operaciones.

## 1.000 árboles nativos plantados en el Parque Sierra de San Javier, para beneficio de diversas especies.



### Emisiones GEI Alcance 1 (i)

|                                                                       | 2023      | 2022      |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Emisión fugitiva / intrínseca de CH <sub>4</sub> [m <sup>3</sup> ]    | 8.303.910 | 7.757.100 |
| Emisión accidental / incidental de CH <sub>4</sub> [m <sup>3</sup> ]  | 28.300    | 55.000    |
| Emisiones de CH <sub>4</sub> : venteo / operacional [m <sup>3</sup> ] | 25.000    | 41.740    |

(i) (i) Se reportan todas las emisiones de alcance 1 generadas

No se registraron NO<sub>x</sub>, Sox ni otras emisiones significativas al aire.

## 4.3 Uso responsable de los recursos

Un aspecto fundamental para contribuir a la mitigación del cambio climático es la gestión eficaz y consciente del consumo energético. Dentro de las medidas implementadas por nuestra Compañía para disminuir el uso de energía se incluyen: la sustitución de las luminarias en el primer nivel de la sede central y la reestructuración del espacio laboral en el mismo piso siguiendo los criterios de diseño establecidos por Naturgy.

Así, se cambiaron **328 tubos fluorescentes de 100 W** por **160 paneles LED de 48 W** con dimensiones de **(0,50x0,50) metros** y luz de tonalidad neutra.

### Cantidad de móviles para los operarios de campo (i)

| Provincias Gasnor SA | 2023 | 2022 |
|----------------------|------|------|
| Jujuy                | 17   | 17   |
| Salta                | 37   | 37   |
| Tucumán              | 38   | 40   |
| Santiago del Estero  | 13   | 16   |

(i) No incluye la flota de vehículos de las gerencias.

### Consumo de energía

|                                                                   | 2023      | 2022      |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Consumo de gas natural proceso/medios [m <sup>3</sup> (gn)]       | 109.062   | 45.286    |
| Consumo total de electricidad en la instalación/proceso [kWh (e)] | 1.248.837 | 2.855.282 |
| Consumo de diésel/gasóleo resto t (d/g)                           | 0,33      | N/D       |

## 4.4 Consumo responsable del agua

Durante 2023, se implementó la campaña “El valor del agua”. A través de esta acción, se colocó, en cada sanitario de cada sede, cartelería específica sobre la importancia de una adecuada hidratación en forma permanente, como así también el adecuado lavado de manos.

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, como así también para uso sanitario. 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 se realiza extracción de agua proveniente de zonas con estrés hídrico.

Respecto al agua para consumo humano, esta se realiza a través de dispensers de agua, distribuidos en cada sector de cada edificio, tanto con botellas de 20 litros como conectados a la red de agua mediante filtros adecuados. El consumo estimado de agua de bebida en 2023 fue de 155 m<sup>3</sup> de agua.

### Captación de agua (m<sup>3</sup>)

|                                               | 2023    | 2022  |
|-----------------------------------------------|---------|-------|
| Captación de agua subterránea renovable       | 0       | 0     |
| Captación de agua subterránea no renovable    | 0       | 0     |
| Captación de agua de la red de abastecimiento | 7.946   | 8.364 |
| Consumo en otros procesos                     | 3.094,1 | 5.196 |

### Vertido de agua (m<sup>3</sup>)

|                                              | 2023    | 2022  |
|----------------------------------------------|---------|-------|
| Agua vertida a la red pública de saneamiento | 4.851,9 | 3.168 |

## 4.5 Responsabilidad en el uso y disposición de los materiales

Implementamos estrategias para promover la eficiencia en el uso de recursos y, de esta manera, minimizar nuestro impacto en el medio ambiente. Por eso, evaluamos el estado de cada medidor de gas que retiramos para decidir si se reutilizará, reparará o desechará.

En la región de Tucumán, destinamos papeles y plásticos de uso único a la planta de reciclaje del Centro de Interpretación Ambiental y Tecnológico en Tafí Viejo, que se encarga de recolectar reciclables para su monetización y posterior donación a la organización Despertando Coranzoncitos. En Salta, seguimos donando papel y materiales descartables a la Fundación Ceo Sol.

Además, llevamos a cabo la Jornada de Limpieza en el Dique Los Quiroga, organizada por nuestros colaboradores voluntarios en conjunto con la ONG Nuevo Ciclo. Esta iniciativa tiene como fin fomentar la recuperación y el reciclaje de residuos, así como reducir su entierro. Durante esta actividad, se recolectaron 169 kg de desechos, incluyendo plásticos, papeles y vidrios, que fueron enviados al Centro de Reciclado de Santiago del Estero.

Durante 2023, se recuperaron 1.843 medidores residenciales y 1.395 medidores fueron reinstalados. Por otro lado, también se reciclaron 20 toneladas de partes metálicas de medidores que fueron reemplazados, mediante la venta a un particular dedicado al chatarreo.

Los desechos generados por los diversos procesos de nuestra organización se dividen en: residuos no peligrosos y residuos peligrosos. Los primeros, similares a los residuos urbanos, son gestionados y eliminados por las compañías de recolección de cada municipio donde operamos. En cuanto a los reciclables, tenemos un acuerdo con la Municipalidad de Tafí Viejo, Tucumán. Al acumular una cantidad considerable, los transportamos al Centro de Interpretación Ambiental y Tecnológico (CIAT) para su separación y reciclaje, recibiendo un certificado del CIAT por los residuos entregados.



Para evaluar los aspectos e impactos ambientales en proyectos y mantenimiento de redes, seguimos la normativa ambiental actual (NAG 153). Realizamos un Estudio Ambiental Previo (EAP) en la fase de anteproyecto y un Estudio de Impacto Ambiental (EIA) durante la etapa de proyecto ejecutivo. Poseemos también el Manual de Procedimientos Ambiental (versión 12 – diciembre 2022), que incluye Procedimientos Específicos y el Programa de Gestión Ambiental, compuesto por el Plan de Contingencias Ambientales, Plan de Auditoría Ambiental, Plan de Abandono o Retiro de Instalaciones y Plan de Capacitación y Entrenamiento.

En cuanto a los residuos peligrosos, durante 2023, seguimos almacenando residuos Y8/Y48 en el depósito ubicado en la planta Tres Cerritos, en la provincia de Salta. Aunque no se ha completado la inscripción como generador ante la autoridad ambiental nacional, esta gestión no ha sido prioritaria ya que no se ha requerido aún la gestión de transporte y disposición final de estos residuos. Por lo tanto, se han priorizado otras actividades mientras el depósito mantiene suficiente capacidad de almacenamiento.

Las principales medidas técnicas ambientales clave que se implementan en relación con la generación de residuos y que se supervisan durante las obras incluyen:

- › La prevención o corrección del impacto ambiental.
- › El alcance de las tareas realizadas.
- › La categoría de la medida ambiental, ya sea preventiva, de mejora o de remediación.
- › La confirmación de que se realiza una correcta eliminación y disposición final de los residuos producidos durante el día, cumpliendo con la legislación ambiental de cada área.
- › La comprobación de que no se dejan residuos en la zona de trabajo al finalizar la jornada.
- › La reducción de la producción de residuos en las operaciones, mantenimiento y construcción, enfocándose en la formación del personal sobre la separación de origen y el reciclaje.
- › La recolección diferenciada de residuos en el punto de origen, garantizando la separación adecuada entre los residuos no peligrosos y los peligrosos.
- › La inspección del estado y la correcta etiquetación de los contenedores de almacenamiento de residuos.
- › La verificación de que los residuos peligrosos se almacenan adecuadamente, de acuerdo con las normativas aplicables.

## ■ Materiales utilizados

|                                      | 2023  | 2022  |
|--------------------------------------|-------|-------|
| Papel [t (m)]                        | N/D   | 5,6   |
| Tóner y cartuchos de tinta [t (m)]   | N/D   | 0,1   |
| Odorizante [t (m)]                   | 21,52 | 13    |
| Aceite lubricante/hidráulico [t (m)] | 0,8   | 0,95  |
| Pinturas y solventes [t (m)]         | 0,4   | 0,4   |
| Total materiales [t (m)]             | 22,72 | 20,05 |

### ■ Total de residuos generados [t (m)]

|                                    | 2023        |
|------------------------------------|-------------|
| <b>Total de residuos generados</b> | <b>33,3</b> |
| - Total residuos peligrosos        | 1,7         |
| - Total residuos no peligrosos     | 31,6        |

### ■ Peso de residuos no peligrosos [t (m)] 2023

| Nombre del residuo           | Reciclado | Valorización energética | Incineración | Vertedero |
|------------------------------|-----------|-------------------------|--------------|-----------|
| Chatarra                     | 1,3       | 0                       | 0            | 0         |
| Envases vacíos generados     | 0,4       | 0                       | 0            | 0         |
| Escombros                    | 0         | 0                       | 0            | 3         |
| Filtros de aire              | 0         | 0                       | 0            | 0,1       |
| Madera                       | 0         | 0                       | 0            | 0,1       |
| Neumáticos                   | 5         | 0                       | 0            | 0         |
| Papel y cartón generado      | 1         | 0                       | 0            | 0         |
| Pilas alcalinas              | 0         | 0                       | 0            | 0,5       |
| Plásticos                    | 0,2       | 0                       | 0            | 0         |
| Residuos asimilables urbanos | 0         | 0                       | 0            | 20        |
| Tóner, cartuchos o CD        | 0,01      | 0                       | 0            | 0         |

### ■ Peso de residuos peligrosos [t (m)] 2022

| Nombre del residuo                      | Reciclado | Valorización energética | Incineración | Vertedero |
|-----------------------------------------|-----------|-------------------------|--------------|-----------|
| Absorbente, aislantes y mat. Filtración | 0         | 0                       | 0            | 0,25      |
| Envases vacíos contaminados             | 0         | 0                       | 0            | 0,1       |
| Grasa usada                             | 0         | 0                       | 0            | 0,15      |
| Pilas, baterías y acumuladores          | 0         | 0                       | 0            | 1         |
| Pintura y barnices                      | 0         | 0                       | 0            | 0,1       |
| Residuos eléctricos y electrónicos      | 0         | 0                       | 0            | 0,1       |



## Gestión de fugas

Realizamos controles periódicos todos los años 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, como emisiones al ambiente.

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 (detección y clasificación), hasta la reparación y la verificación de que la pérdida haya sido eliminada por completo.

### Cantidad de fugas bajo vereda y en gabinetes del 2023 en las 4 provincias encontradas por re-seguimiento, su clasificación y acciones realizadas para repararlas.

#### Cantidad de fugas bajo vereda y en gabinetes en el 2023 en las 4 provincias

|               | Grado 1                                       | Grado 2                                                                       | Grado 3                                                                           |
|---------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Cantidad      | 1.916                                         | 6.260                                                                         | 96.150                                                                            |
| Observaciones | Se reparan dentro de la jornada de detección. | Se programa su reparación dentro de los 4 a 6 meses de la fecha de detección. | No se reparan, se realiza re-seguimiento dentro del año de la fecha de detección. |

| Unidades físicas                                | Cantidad al 31/12/2023 |
|-------------------------------------------------|------------------------|
| Km de cañería instalada                         | 12.619,49              |
| Nº de intervenciones                            | 9.289                  |
| Nº de denuncias recepcionadas                   | 0                      |
| Nº de denuncias atendidas                       | 0                      |
| Nº de intervenciones originadas por emergencias | 0                      |
| Km de cañerías de acero                         | 17.771,25              |
| Unidades de corriente impresa                   | 312                    |
| Controles e intervenciones efectuados           | 94                     |
| Nº de plantas de Odorización                    | 64                     |
| Controles efectuados                            | 7.076                  |
| Nº de ERP                                       | 506                    |
| Km recorridos                                   | 12.619                 |
| Nº de gabinetes inspeccionados                  | 58.1117                |
| Nº total de empleados                           | 134                    |

## 4.6 Capital natural y biodiversidad

Tenemos una red de más de 250 estaciones reguladoras y otras instalaciones auxiliares esenciales para nuestro servicio, distribuidas en un área geográfica diversa que abarca distintos climas y altitudes. Esta área incluye comunidades dispersas, algunas con baja densidad de población. Por eso, para cada proyecto importante, requerimos un Estudio de Impacto Ambiental y Social aprobado por nuestro sector de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente.

Además, reconocemos los efectos que nuestras operaciones pueden tener en la flora y fauna local, tanto beneficiosos como perjudiciales. Por esta razón, implementamos medidas destinadas a maximizar los positivos y minimizar los impactos negativos.

En 2023, llevamos a cabo programas de capacitación enfocados en la protección de la biodiversidad, abarcando temas como la reforestación y la conservación de hábitats naturales. Un total de 50 personas recibieron formación en estas áreas.

Como parte de estas acciones, se reforestó un área de 40 hectáreas en el Parque Sierra de San Javier. La iniciativa ha beneficiado a diversos hábitats y especies, como mencionamos detalladamente en el presente reporte.

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.

En 2023, actualizamos nuestro procedimiento para la gestión de accidentes e incidentes ambientales. El procedimiento anterior PE.00010.GN-GA de Naturgy fue derogado y, en su lugar, seguimos la Clasificación de sucesos ambientales; código NT.00035-AX.02; que forma parte de la Norma Técnica NT.00035 “Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes”, que establece el protocolo actual respecto a la afección a la biodiversidad por infraestructuras.

Para categorizar los sucesos ambientales, nos basamos en la experiencia acumulada de la Compañía, sucesos previos en el sector y evaluaciones de riesgo ambiental. En caso de duda, prevalece el criterio de la función de medio ambiente del negocio/país.

### 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.

## Daños a la biodiversidad

Daños a la biodiversidad pueden ocurrir por la interacción de estructuras de proceso como líneas eléctricas y aerogeneradores con especies protegidas. En ese caso, el responsable de medio ambiente evaluará la gravedad del daño considerando espacios naturales protegidos, interacción con especies vulnerables o en peligro según catálogos oficiales y la importancia de especies no protegidas. En situaciones de emergencia o gran impacto mediático se dará especial atención. Impactos residuales habituales pueden no clasificarse como sucesos ambientales si no exceden los niveles normales.

### Daños a la biodiversidad por infraestructuras

| Daño a la biodiversidad                                   |           |                                                                                   |                                  |
|-----------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Afecta a especie protegida dentro de un espacio protegido |           |                                                                                   |                                  |
| No                                                        |           | Sí                                                                                |                                  |
| Afecta a especie protegida fuera de un espacio protegido  |           | La administración activa emergencia, se produce alarma social o impacto mediático |                                  |
| No                                                        | Sí        | No                                                                                | Sí                               |
| Evento no reportable                                      | Incidente | Accidente                                                                         | Accidente de especial relevancia |

Los daños también pueden ser causados por incendios forestales o daños físicos al suelo. La categorización considera la superficie afectada, la protección de espacios naturales y la relevancia mediática o social de los eventos.

### Daños a la biodiversidad por incendio forestal o daños físicos al suelo

| Daño a la biodiversidad            |           |                                                                                               |                                  |
|------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Afecta a espacio natural protegido |           |                                                                                               |                                  |
| No                                 |           | Sí                                                                                            |                                  |
| > 100 m <sup>2</sup>               |           | > 500 ha o la administración activa emergencia o se produce alarma social o impacto mediático |                                  |
| No                                 | Sí        | No                                                                                            | Sí                               |
| Evento no reportable               | > 1 ha    |                                                                                               | Accidente de especial relevancia |
|                                    | No        | Sí                                                                                            |                                  |
|                                    | Accidente | Incidente                                                                                     |                                  |

# Interés por las personas

5.1 Igualdad de oportunidades, diversidad  
e inclusión laboral

74

5.2 Relaciones laborales

77

5.3 Flexibilidad y apoyo al entorno  
familiar

78

5.4 Formación para el desarrollo

79

5.5 Comunicación interna

81



## 5.

## Interés por las personas



### ¿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 2023

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.

#### Grado de cumplimiento

100 % completados los módulos de formación previstos.

100 % establecidos los canales de comunicación para la mejora de la interacción.

100 % alcanzados los estándares requeridos para la certificación.

#### Acciones previstas 2024

Lograr la integración del grupo, acompañando los procesos de cada dirección.

Revisión y análisis integrado del software de liquidación.

Integración del servicio medicina en todo el grupo.

## Logros destacados del año



Implementamos modalidad de trabajo híbrido para los puestos que lo permiten.



Realizamos una encuesta psicosocial para toda la Compañía.



Comenzamos el reacondicionamiento de nuestras oficinas siguiendo el Modelo Pradera.



## 5.1 Igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión laboral

Priorizamos el desarrollo personal y profesional de cada colaborador, centrando nuestra estrategia de recursos humanos en acciones que promuevan una formación y crecimiento continuos. Para impulsar este desarrollo, fomentamos un ambiente de trabajo inclusivo, donde el respeto y la igualdad de oportunidades son valores fundamentales.

Además, nuestras políticas están diseñadas para asegurar que los procedimientos de control y prevención de riesgos estén en consonancia con nuestra visión y estrategia organizativa, anteponiendo siempre la salud y la seguridad de las personas sobre cualquier otra consideración.

### 58 % del personal participó en las reuniones con el gerente general.

En 2023, fortalecimos la comunicación interna y el reconocimiento a través de la herramienta **HappyForce**. Esto nos permitió medir el clima laboral y evaluar las acciones de RR. HH., reflejado en indicadores como el NPS. Mensualmente, destacamos a los empleados reconocidos mediante esta herramienta, compartiendo sus testimonios por correo electrónico. Por otro lado, la aplicación facilita el envío de comentarios anónimos al área de personas, asegurando una respuesta diaria.

#### Indicadores de empleados

|                                                            | 2023  | 2022  |
|------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Total de empleados                                         | 282   | 296   |
| Índice de permanencia (i)                                  | 0,97  | 0,91  |
| Edad media de la plantilla                                 | 47,43 | 45,72 |
| Sueldos, jornales y cargas sociales (en millones de pesos) |       | 1.889 |

#### Bajas y tasa de rotación por grupo etario y sexo 2023 (i)

|              | Bajas 2023 |          |           | Tasa de rotación 2023 |              |              | Bajas 2022 |           |           | Tasa de rotación 2022 |              |              |
|--------------|------------|----------|-----------|-----------------------|--------------|--------------|------------|-----------|-----------|-----------------------|--------------|--------------|
|              | H          | M        | Total     | H                     | M            | Total        | H          | M         | Total     | H                     | M            | Total        |
| <30          | 3          | 0        | 3         | 0,500                 | 0,000        | 0,50         | 1          | 4         | 5         | 0,111                 | 1,000        | 1,11         |
| 30-50        | 4          | 7        | 11        | 0,052                 | 0,099        | 0,15         | 9          | 6         | 15        | 0,095                 | 0,072        | 0,17         |
| >50          | 0          | 0        | 0         | 0,000                 | 0,000        | 0,000        | 8          | 2         | 10        | 0,089                 | 0,133        | 0,222        |
| <b>Total</b> | <b>7</b>   | <b>7</b> | <b>14</b> | <b>0,025</b>          | <b>0,025</b> | <b>0,050</b> | <b>18</b>  | <b>12</b> | <b>30</b> | <b>0,055</b>          | <b>0,037</b> | <b>0,092</b> |

(i) La tasa de rotación se calcula con el cociente bajas / dotación. Se utiliza la nómina del personal al cierre del período. En 2022 y 2023, no hubo altas de empleados.

## Diversidad e Igualdad

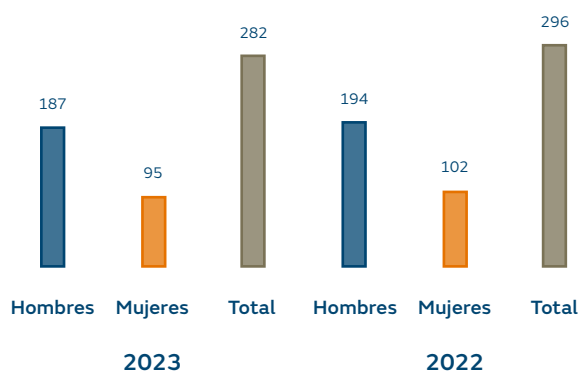
La Política de RC de la Compañía promueve la diversidad y la igualdad de oportunidades en un marco de respeto y diálogo constante, con un enfoque particular en la inclusión de personas con discapacidad. Este compromiso también se extiende a nuestras empresas colaboradoras y proveedores.

Además, fomentamos un entorno laboral con igualdad de derechos y oportunidades, manteniendo un clima de respeto e inclusión donde el diálogo es fundamental. Por eso, contamos con un Código de Ética que expresa nuestra firme oposición a cualquier forma de acoso o conducta intimidante o despectiva.

Nuestra prioridad es el desarrollo personal y profesional de todos los empleados sin discriminación por discapacidad, edad, raza, color, género, religión, opinión política, origen social o ascendencia nacional.

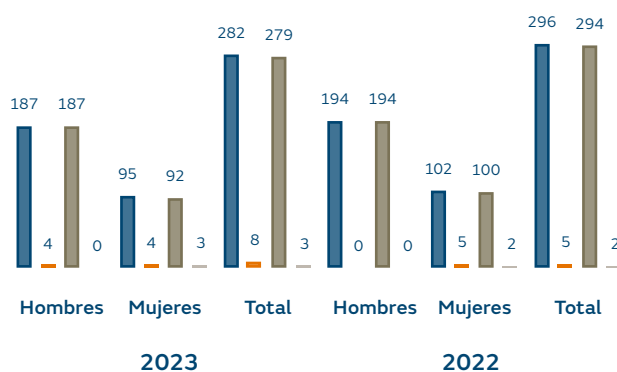


### Colaboradores por género (i)



(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.

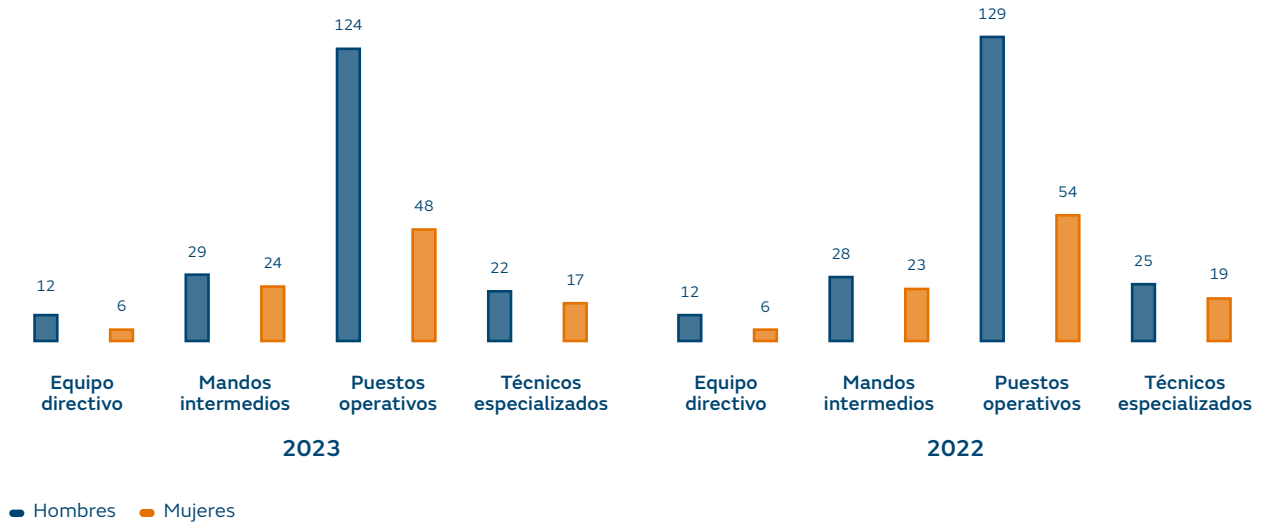
### Colaboradores por tipo de contrato y género



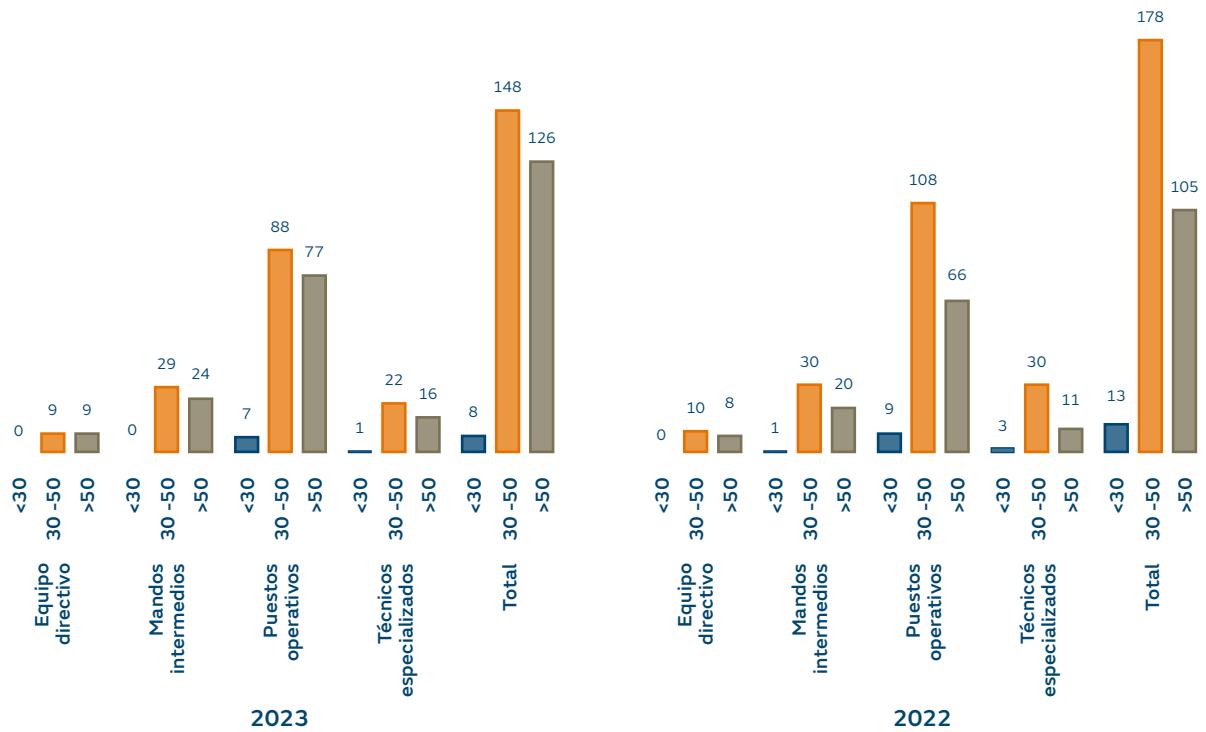
■ Contratos fijos (efectivos) ■ Pasantías  
■ Empleados a tiempo completo ■ Empleados a tiempo parcial



### Colaboradores por categoría profesional y género



### Colaboradores por categoría profesional y edad



## 5.2 Relaciones laborales

### 53 % del personal está cubierto por convenios colectivos de trabajo.

La política salarial de Gasnor se fundamenta en la igualdad, evitando cualquier tipo de distinción. Se establecen los rangos salariales conforme a los convenios colectivos y las metas y habilidades requeridas para cada puesto. Esta política asegura la paridad salarial entre géneros, siendo las diferencias salariales por posición y no por género.

Las compensaciones para el personal de convenio se determinan según el grupo y subgrupo profesional, acorde a los convenios actuales. Aquellos que desempeñan funciones especiales reciben un plus salarial, incluidos en el Convenio Colectivo de Trabajo. Por otro lado, los directivos y gerentes, que no están bajo convenio, perciben una remuneración variable basada en el cumplimiento de objetivos, que incluyen aspectos de seguridad y salud.

Los convenios se revisan cada cuatro años o cuando es necesario, y anualmente se celebran reuniones con los sindicatos para posibles nuevos acuerdos y ajustes salariales. Mantenemos un diálogo abierto y constante con los sindicatos, y 41 empleados ocupan cargos sindicales en las cuatro provincias.

Además, desde mayo de 2023, se aplicó un incremento salarial adicional del 18,5 % sobre las escalas de antigüedad y la creación de un escalón de antigüedad entre 15 y 20 años.

La Compañía y los empleados aportan al fondo de jubilación mensualmente, según lo establecido por ley. Si un empleado renuncia, recibe una gratificación equivalente a tres sueldos netos, de acuerdo con el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones. Los empleados con 25 años de servicio reciben un premio no monetario, igual a un sueldo neto del mes anterior.

#### Retribución

|                                                             | 2023  | 2022 |
|-------------------------------------------------------------|-------|------|
| Relación entre el salario más alto y el más bajo            | 6,35  | 7,70 |
| Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local (i) | 10,38 | 7,35 |

#### Estructura retributiva

|                                                                   | 2023   | 2022    |
|-------------------------------------------------------------------|--------|---------|
| % personal con parte de su retribución fijada en base a objetivos | 33,68% | 31,03 % |

(i) Se utiliza el salario mínimo vital y móvil correspondiente a enero de 2023 y 2022, según corresponda para cada período.

## 5.3 Flexibilidad y apoyo al entorno familiar

Para fomentar el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores, ofrecemos beneficios que mejoran su calidad de vida y promueven un equilibrio laboral. Creemos que un entorno laboral favorable no solo aumenta la productividad, sino que también fortalece el compromiso con la Compañía.

En 2023, mantuvimos nuestra oferta de una amplia gama de beneficios, que incluyeron:

- › Vouchers escolares.
- › Giftcard para el Día del Niño.
- › Funciones de cine durante las vacaciones para hijos de empleados menores de 12 años y sus padres.
- › Descuentos para empleados (Samshop, Club de beneficios Unilever, Cui plataforma de idiomas UBA)
- › Vacunación antigripal.
- › Presentes en fechas especiales.
- › Servicios de obra social.
- › Horario de lactancia.
- › Opciones de préstamos y adelantos salariales.
- › Programas de capacitación.
- › Bono anual por desempeño.
- › Permiso de medio día por cumpleaños.
- › Subsidio de guardería para madres con hijos de hasta 5 años.
- › Becas de mérito o excelencia para hijos de empleados.
- › Talleres de orientación vocacional para hijos de empleados (11 participantes).

Para promover un equilibrio entre la vida laboral y personal, implementamos un esquema de trabajo híbrido dos días a la semana, disponible para empleados que lo deseen y cuyos roles sean compatibles con esa modalidad. Además, organizamos una serie de talleres enfocados en la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, que contaron con una activa participación:

- › Taller sobre vida saludable y actividad física: 73 participantes
- › Taller de salud integral de la mujer: 62 participantes
- › Taller de RCP y uso de DEA: 165 participantes
- › Taller sobre felicidad y bienestar laboral: 118 participantes



**Fomentamos el uso de Gympass, nuestra plataforma de bienestar corporativo para los colaboradores y sus familiares.**

Logramos la **certificación de Empresa Familiarmente Responsable** otorgada por la Fundación MásFamilia en octubre de 2023, en el marco del Modelo EFR

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

|                                                                                                                  | 2023    | 2022  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|
| Cantidad de licencias otorgadas por maternidad                                                                   | 3       | 3     |
| Cantidad de licencias otorgadas por paternidad                                                                   | 3       | 5     |
| Nro. de empleados que regresaron al trabajo durante el período del Informe después de su licencia por maternidad | 2       | 3     |
| Nro. de empleados que regresaron al trabajo durante el período del Informe después de su licencia por paternidad | 3       | 5     |
| Índice de reincorporación al trabajo por licencia por maternidad                                                 | 66,66 % | 100 % |
| Índice de reincorporación al trabajo por licencia por paternidad                                                 | 100 %   | 100 % |

### Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad 2023

|                                                                                                                                                              |   |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------|
| Nro. de empleados que regresaron al trabajo durante 2022 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2022 o 2021)                                        | 7 | 100 % |
| Nro. de empleados que regresaron al trabajo durante 2022 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2022 o 2021) y permanecieron 12 meses en el empleo. | 7 | 100 % |

## 5.4 Formación para el desarrollo

Para identificar las necesidades de formación anuales, llevamos a cabo una evaluación junto con los jefes para identificar las áreas de mejora en conocimientos específicos de cada empleado y su rol. Tras este análisis, consideramos primero las capacitaciones internas aprovechando la experiencia de nuestro personal, y luego buscamos opciones de aprendizaje con empresas asociadas y en el mercado en general. El fin es reducir las deficiencias de conocimiento para mejorar la eficacia en las tareas y procedimientos.

Durante 2023, sumamos contenidos en la Universidad Extendida de acuerdo a necesidades o aristas detectados y nos centramos en las siguientes áreas clave para nuestras iniciativas de formación, educación y evaluación:

- › Seguridad
- › Código Ético
- › Conflictos de interés
- › Prevención y manejo del acoso
- › Derechos humanos
- › Ciberseguridad
- › Talleres de salud
- › Felicidad y bienestar en el trabajo
- › Valor del agua

| Modalidad  | Programa / Temática                     | Objetivo y desarrollo / Acción                                                                                                                                                            | Participantes |
|------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Virtual    | Talleres de salud                       | Charlas de prevención en temas de primeros auxilios, RCP y DEA, Nutrición y buena alimentación, Riesgo cardiovascular                                                                     | 384           |
| Presencial | Encuentros con el gerente general       | Sesiones de encuentros/ cercanía con el personal de personal                                                                                                                              | 167           |
| Virtual    | Ciberseguridad                          | Concientizar y capacitar en materia de ciberseguridad                                                                                                                                     | 290           |
| Presencial | Curso de Operación Segura de Hidro grúa | Brindar los conocimientos básicos necesarios relacionados al marco legal y normativo. Adiestrar en la operación Segura de Hidrogrúas y en los factores que limitan la capacidad de carga. | 6             |

## Actividades de formación

|                                                  | 2023    | 2022    |
|--------------------------------------------------|---------|---------|
| Cursos                                           | 71      | 45      |
| Participantes                                    | 2.920   | 1.962   |
| Horas / persona de formación (i)                 | 4.811,6 | 4.192,6 |
| Promedio de horas de formación por empleado (ii) | 1,64    | 2,13    |

(i) Horas / persona 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 | 2023     | 2022  |
|----------------------------------------------------------|----------|-------|
| Directores (i)                                           | 188,95   | 231   |
| Mandos medios                                            | 1.719    | 1.974 |
| Operarios                                                | 539,5    | 327   |
| Técnicos                                                 | 2.364,15 | 1.598 |

(i) La clasificación "directores" refiere al personal conformado por los gerentes de la Compañía.

## Formación por categoría

| Promedio de horas de formación a empleados por categoría profesional | 2023 | 2022 |
|----------------------------------------------------------------------|------|------|
| Directores (i)                                                       | 2,30 | 2,41 |
| Mandos medios                                                        | 2,04 | 2,13 |
| Operarios                                                            | 1,32 | 1,89 |
| Técnicos                                                             | 1,48 | 2,07 |

(i) La clasificación "directores" refiere al personal conformado por los gerentes de la Compañía.

## Formación por género

|                                                       | 2023    |         |
|-------------------------------------------------------|---------|---------|
|                                                       | Mujeres | Hombres |
| Horas de formación a empleados por género             | 2.251,4 | 2.560,2 |
| Promedio de horas de formación a empleados por género | 1,76    | 1,55    |

## 5.5 Comunicación interna

Mantenemos un diálogo constante con nuestros colaboradores, clave para una relación sólida. Por eso, facilitamos encuentros y ofrecemos múltiples canales de comunicación para asegurar una interacción efectiva. Utilizamos llamadas, correos electrónicos, plataformas digitales y redes sociales para mantener informados y conectados a todos, complementado con reuniones regulares con los gremios.

### E-mail

- › 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
- › Happy Force

### Redes sociales

- › Campañas
- › Invitaciones a Eventos
- › Capacitaciones
- › Refuerzo de los mensajes de la compañía

### Teams

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

**Realizamos una encuesta psicosocial que tuvo un 70 % participación en diciembre de 2023.**

# Seguridad y salud

6.1 La estrategia en seguridad y salud de Gasnor

86

6.2 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral

87

6.3 Gestión de riesgos y acciones preventivas

88

6.4 Formación y sensibilización para la prevención

95

6.5 Monitoreo continuo y registro de datos

96

6.6 Promoción de la salud de nuestros colaboradores

97





# 7.

## Seguridad y salud



### ¿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 2023

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.

### Grado de cumplimiento

100 % cumplido, con la realización de todos los protocolos requeridos para asegurar un entorno de trabajo ergonómico y acorde a las regulaciones actuales.

25 % completado, de acuerdo con la nueva estructura organizativa.

100 % desarrollado exitosamente, para promover un ambiente laboral psicológicamente seguro y saludable.

### Acciones previstas 2024

Fomentar la notificación de incidentes.

Integrar a los contratistas en la gestión preventiva, haciendo reuniones mensuales.

Otorgar reconocimiento al personal propio y de contratistas según métricas positivas.

## Logros destacados del año



Cumplimos el 100 % de los objetivos de OPS / IDS y efectuamos reuniones de Seguridad y Salud con personal propio y contratistas, con seguimiento mensual en Prosafety.



Nuestro equipo de Gestión de Activos participó en el Centro de Competencia de Accidentabilidad y difundimos masivamente la Matriz PLGF y las Reglas de Oro que salvan vidas.



Evaluamos los factores de riesgo ergonómico según Res. SRT Nro. 886/2015 en puestos de trabajo administrativos y operativos (puestos testigos).

## 6.1 La estrategia en seguridad y salud de Gasnor

En Gasnor, la seguridad, la salud y el bienestar son fundamentales en la planificación de nuestras actividades y procedimientos. Para ello, contamos con Políticas de Seguridad, integradas en nuestro Código de Ética, que reflejan nuestro compromiso con la protección y promoción de la salud laboral, un pilar clave de nuestra estrategia corporativa.

Así, la prevención de riesgos constituye un elemento esencial de nuestro liderazgo en el negocio, y se fundamenta en estos principios:

# 1

**Nada es más importante que la salud y la seguridad...**

ni la producción, ni las ventas, ni los beneficios.

# 2

**Todo accidente puede ser evitado.**

# 3

**La seguridad es una responsabilidad de la Dirección...**

y como tal, debe gestionarse.

# 4

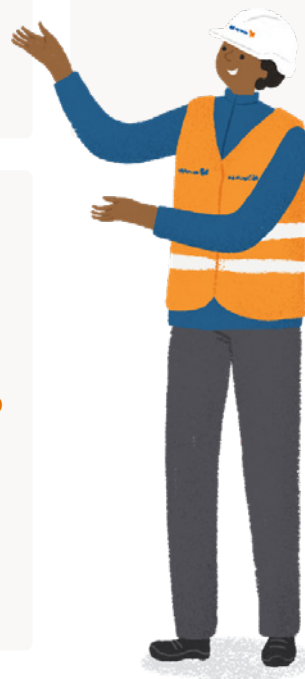
**La seguridad es una responsabilidad individual...**

y una condición de empleo y contratación para las empresas colaboradoras.

# 5

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

nuestra, de nuestros empleados, empresas colaboradoras, visitantes, clientes y de la comunidad.



**Alcanzamos todos los objetivos, por gerencias e individuales, del Proyecto Compromiso Visible con la Seguridad y Salud.**

## 6.2 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral

Nuestro Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo abarca a todos los empleados en Jujuy, Salta, Santiago del Estero y Tucumán, involucrados en la distribución de gas natural, tanto en tareas técnicas como administrativas. El equipo del área está liderado por un ingeniero de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente, asistido por dos prevencionistas especializados en las zonas mencionadas.

Dicho equipo se encarga de la gestión de indicadores de seguridad, supervisa los planes y programas de higiene y seguridad de las empresas contratistas y desarrolla procedimientos e instructivos específicos. También brinda capacitación en prevención de riesgos y ofrece asesoramiento técnico a colaboradores y contratistas. Además, asegura el cumplimiento de las normativas y procedimientos por parte del personal y atiende las auditorías de los entes reguladores como la ART, SRT y los municipios.

En 2023, nuestro servicio de medicina laboral llevó a cabo la vigilancia médica siguiendo la normativa actual mediante las siguientes acciones:

- › Realización y evaluación de exámenes médicos periódicos, con recomendaciones pertinentes.
- › Asistencia y seguimiento a trabajadores con enfermedades o accidentes laborales.
- › Estudios de ausentismo por enfermedad para guiar programas preventivos.
- › Acciones de educación sanitaria, primeros auxilios y vacunación.
- › Creación de un registro de enfermedades profesionales y accidentes laborales.
- › Mantenimiento de un legajo de salud actualizado para cada empleado.
- › Desarrollo y ejecución de un plan de capacitación anual en salud y seguridad con temas como VIH/SIDA y otras enfermedades de transmisión sexual, drogas de abuso, vida saludable, primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar, prevención cardiovascular, y efectos del tabaco sobre la salud.
- › Gestión responsable de residuos patogénicos/patológicos conforme a la normativa.

Por otra parte, contamos con un Comité de Seguridad que forma parte del Comité Gerencial y se reúne mensualmente. Este comité evalúa la accidentabilidad y el progreso de los objetivos del Proyecto Compromiso con la Seguridad, que se reportan mediante Prosafety.

Durante 2023, el equipo de Gestión de Activos participó en reuniones organizadas por el Centro de Competencia de Accidentabilidad, donde se trataron temas como:

- › Progreso en la implementación de Precusores de Lesiones Graves o Fatales (PLGF).
- › Identificación y validación de PLGF importantes para la organización por las Unidades de Prevención España.
- › Actualización y difusión de lecciones aprendidas a partir de accidentes. (NT.00048-FO.03 rev.3).
- › Definición y análisis del Ratio de Exposición a LGF (eventos PLGF/total de eventos).
- › Implantación del indicador PLGF en Prosafety para IDS, Tolerancia 0 y Hallazgos.

## 6.3 Gestión de riesgos y acciones preventivas

Continuamos con el desarrollo del Programa de Prevención de Daños, siguiendo la norma NAG 100 (sección 614), con el objeto de establecer acciones tendientes a prevenir daños a las instalaciones enterradas de la Compañía, provenientes de actividades de excavación por parte de terceros o de contratistas de Gasnor, a saber:

- › Excavación.
- › Voladura.
- › Perforación.
- › Construcción de túneles.
- › Rellenos.
- › Remoción de estructuras sobre el terreno por medios explosivos o medios mecánicos.
- › Otras operaciones de movimiento de tierras.

La gestión del Programa de Prevención de Daños se realiza entre las siguientes áreas de la Distribuidora, siguiendo los objetivos que a continuación se detallan:

### Gestión de activos Higiene, seguridad y medio ambiente

- › Elaboración y actualización del Programa de Prevención de Daños
- › Difusión y capacitación a personal propio, municipios y empresas que realizan obras en el vía pública.
- › Gestión de reuniones con autoridades municipales para explicar los alcances del convenio de colaboración mutua.

### Ingeniería Estudios y proyectos

- › Recepción y respuesta de pedidos de interferencias

### Servicios técnicos Mantenimiento de red

- › Vigilancia continua.
- › Control y seguimiento de obras en zonas de interferencias

Respecto al objetivo de difusión del Programa, durante 2023 se realizaron capacitaciones a 514 responsables de empresas constructoras, de servicios públicos y Municipios.

Durante 2023, se firmaron 12 convenios de colaboración con municipios y avanzamos en la gestión de la firma con otros 8, buscando la cooperación mutua en áreas relevantes para cumplir los objetivos del programa. De este modo, reforzamos la prevención como clave para el uso eficiente y seguro del gas natural en Argentina, y nos comprometemos a proporcionar las directrices necesarias a las empresas que colaboran con los municipios.



En 2023 registramos un total acumulado de 182 daños por terceros, 14 interferencias emitidas y 8 % de daños con interferencia emitida.





| Provincia           | Municipios con convenios firmados                                                                | Gestiones avanzadas para firma de convenio |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Tucumán             | Yerba Buena<br>Banda del Río Salí<br>Las Talitas<br>Ministerio de Obras Públicas de la provincia | San Isidro de Lules<br>Concepción          |
| Salta               | Salta (capital)<br>San Lorenzo<br>Metán                                                          | Orán<br>Vaquero<br>El Carril               |
| Jujuy               | San Pedro<br>Libertador Gral. San Martín                                                         | San Salvador<br>Palpalá                    |
| Santiago del Estero | Termas de Río Hondo<br>Santiago del Estero<br>La Banda                                           | Frías                                      |

Por otra parte, seguimos avanzando en el Proyecto Compromiso Visible con la Seguridad y Salud, generando registros mediante Prosafety (OPS / IDS / Reuniones de Seguridad) con empleados y contratistas. El proyecto fomenta la participación activa a través de ciclos de inducción y capacitación en los contenidos principales de las normas técnicas involucradas en el proyecto.

## Matrices de riesgo

Tenemos matrices de riesgo para distintos puestos de trabajo, que son esenciales para las capacitaciones específicas, inspecciones de seguridad y creación de procedimientos e instructivos. Con los cambios estructurales, en especial en áreas técnicas, estamos actualizando y revisando estas matrices, creando algunas nuevas y redefiniendo otras. En 2023, continuamos con este proceso de actualización.

Así, ofrecimos capacitaciones específicas sobre estas matrices para que el personal aprenda a identificar los riesgos de sus actividades diarias. Utilizamos los riesgos identificados por los colaboradores y sus jefaturas para mejorar las matrices con los riesgos y medidas preventivas pertinentes.

Las acciones preventivas son fundamentales para la gestión de riesgo. Por eso realizamos distintas actividades durante el año como:

- › Inspecciones en obras de los equipos de izaje, registradas en Prosafety mediante IDS.
- › Relevamientos de condiciones de seguridad, higiene y bioseguridad en sedes y sucursales en Jujuy, Salta, Santiago del Estero y Tucumán, con condiciones peligrosas reportadas a través Prosafety aplicando una política de tolerancia cero hacia los desvíos.
- › Recargas anuales de extintores, con un cumplimiento del 100 % en el servicio de mantenimiento anual.
- › Estudio Protocolo de Ergonomía, según Res. SRT Nro. 886/2015.
- › Mantenimientos al equipo del Camión Grúa de la Compañía a través del Service Oficial del Equipo de Izaje.

Además, en 2023 implementamos el Plan de Capacitación en Seguridad a través de la plataforma e-learning de Omint ART, diseñada para el autoaprendizaje, con el propósito de educar y concienciar sobre seguridad y salud. La convocatoria se hizo por correo electrónico a “Todos Gasnor”, enviando una placa informativa con los detalles de los cursos. 216 colaboradores aprobaron los siguientes módulos:

- › Seguridad en oficinas.
- › Elementos de protección personal.
- › Orden y limpieza.
- › Prevención contra incendios.

También llevamos a cabo las siguientes instancias de formación:

- › Capacitaciones masivas sobre el Plan de Prevención de Daños a Instalaciones de Gasnor para empresas y municipios que efectúan excavaciones en la vía pública.
- › Inducciones de Seguridad para las empresas encargadas del mantenimiento e implementación de servicios en nuestras instalaciones.
- › Capacitación externa para operadores de grúas sobre temas de seguridad y la certificación del equipo de izaje.



## Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

Como parte del plan de acción destinado a la reducción de accidentes, con foco en los factores que preceden a lesiones serias y mortales, desarrollamos la Matriz de Factores de Lesiones Graves y Fatales (PLGF) junto con las respectivas Reglas de Oro.

Durante 2023, se trabajó arduamente en la identificación, registración y seguimiento de acciones preventivas, mediante la plataforma Prosafety. Se cumplieron todos los objetivos de las principales herramientas preventivas implementadas, incluidos:

1. Control previo al inicio de las tareas.
2. Observaciones preventivas de seguridad.
3. Inspecciones documentadas de seguridad, haciendo hincapié en los PLGF.
4. Reuniones de seguridad y salud, tanto con personal propio como con contratistas.

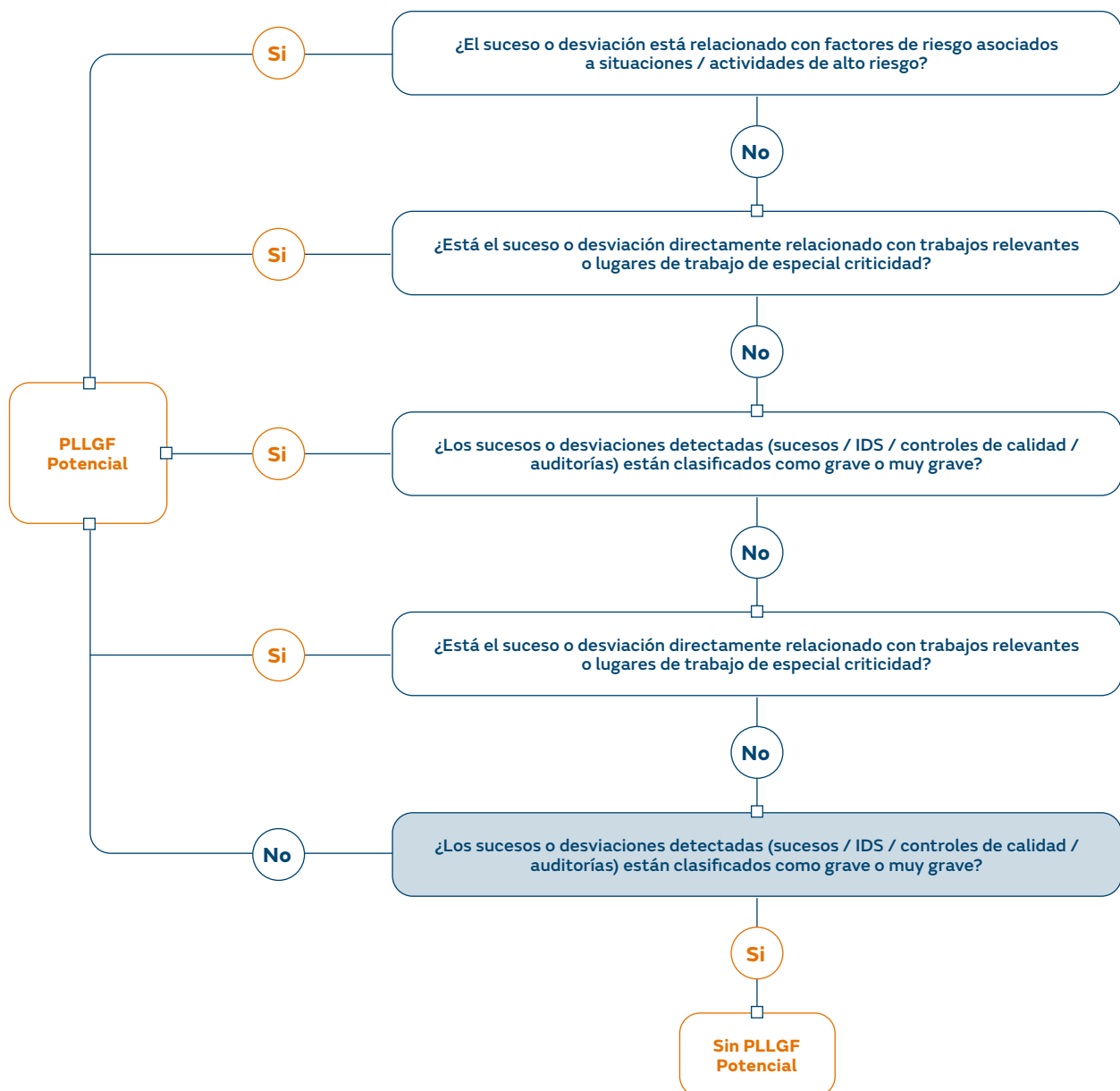
## Precusores de Lesiones Graves o Fatales (PLGF)

Los Precusores de Lesiones Graves o Fatales (PLGF) se identifican como cualquier condición o comportamiento que, de no ser modificado, tiene el potencial de resultar en lesiones serias o mortales. Esto también incluye escenarios de alto riesgo donde las medidas de protección son inexistentes, deficientes o ignoradas, lo que podría derivar en consecuencias graves o letales si se mantienen.

**Suceso relevante:** se refiere a sucesos que resultan en daños personales de gravedad considerable o la muerte, o que tienen la capacidad de causarlos.

Al examinar todos los sucesos con detenimiento, se pueden clasificar en dos grupos: aquellos con un alto potencial de gravedad y los de bajo potencial. Según un modelo teórico, únicamente el 20 % de los sucesos presentan un alto potencial de causar lesiones graves o mortales.

## ¿Cómo identificar si estamos ante un PLLGF potencial?



## Reglas de Oro

Establecimos las Reglas de Oro para las siguientes tareas, señalando los riesgos asociados y especificando las medidas preventivas correspondientes:

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

En 2023, como parte del Proyecto de Compromiso Visible con la Seguridad y Salud, obtuvimos los siguientes resultados:

### Seguimiento de Observaciones Preventivas de Seguridad

| OPS                                                                                                   | Diciembre 2023              | Diciembre 2022              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| OPS realizadas / programadas en el mes                                                                | 300 %                       | 84 %                        |
| Nro. de observadores con actividad en el mes /<br>Nro. de observadores previstos en el mes            | 100 %                       | 50 %                        |
| Nro. de acciones (mejoras o correctivas) emprendidas<br>como consecuencia de la aplicación de las OPS | 30                          | 19                          |
| Nro. de OPS donde se han observado comportamientos<br>inseguros / Nro. de OPS realizadas              | 11/20                       | 16/21                       |
| OPS                                                                                                   | Acumulado<br>diciembre 2023 | Acumulado<br>diciembre 2022 |
| OPS realizadas acumuladas / programadas acumuladas                                                    | 342/234                     | 361/262                     |

### Seguimiento de Inspecciones Documentadas de Seguridad

| IDS                                                                                      | Diciembre 2023              | Diciembre 2022              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| IDS realizadas / programadas en el mes                                                   | 48/1                        | 18/16                       |
| Nro. de inspectores con actividad en el mes /<br>Nro. de inspectores previstos en el mes | 14/1                        | 7/16                        |
| Nro. de desviaciones leves tipificadas                                                   | 12                          | 18                          |
| Nro. de desviaciones graves o muy graves tipificadas                                     | 0                           | 16/21                       |
| Seguimiento de acciones derivadas                                                        | 12                          | 18                          |
| IDS                                                                                      | Acumulado<br>diciembre 2023 | Acumulado<br>diciembre 2022 |
| IDS realizadas acumuladas / programadas acumuladas                                       | 248/171                     | 194/182                     |

### Seguimiento de Reuniones de seguridad con Personal Propio (RPP)

| RPP                                                                                          | Diciembre 2023              | Diciembre 2022              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| RPP realizadas / programadas en el mes                                                       | 27/27                       | 164/54                      |
| Nro. de capacitadores con actividad en el mes /<br>Nro. de capacitadores previstos en el mes | 27/27                       | 37/27                       |
| RPP                                                                                          | Acumulado<br>diciembre 2023 | Acumulado<br>diciembre 2022 |
| RPP realizadas acumuladas / programadas acumuladas                                           | 472/472                     | 588/610                     |

### Seguimiento de Reuniones de seguridad con Contratistas (RC)

| RC                                                                                           | Diciembre 2023              | Diciembre 2022              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| RC realizadas / programadas en el mes                                                        | 21/29                       | 10/5                        |
| Nro. de capacitadores con actividad en el mes /<br>Nro. de capacitadores previstos en el mes | 19/29                       | 6/5                         |
| RC                                                                                           | Acumulado<br>diciembre 2023 | Acumulado<br>diciembre 2022 |
| RC realizadas acumuladas / programadas acumuladas                                            | 122/57                      | 119/89                      |

## 6.4 Formación y sensibilización para la prevención

### Capacitaciones en seguridad y salud



**1.959**  
horas de  
formación



**6,7**  
horas de formación  
por empleado



**290**  
empleados  
incluidos



**289**  
sesiones  
formativas



**3.065**  
asistencias

Para asegurar una prevención efectiva, consideramos clave el rol de la formación del personal. Por esta razón, ponemos énfasis en iniciativas y programas dedicados a la educación, la sensibilización y el fomento de la conciencia en temas de seguridad y salud.

Así, en 2023 realizamos capacitaciones enfocadas en:

- Elementos de Protección Personal.
- Seguridad en Oficinas.
- Orden y Limpieza.
- Prevención contra Incendios.

Cada curso consistió en realizar una lecto-comprensión de los principales aspectos del tema y una vez finalizada dicha lectura se realizó una evaluación, cuya nota de aprobación es del 80% como mínimo. En el caso de no alcanzar la nota, se reinicia el curso hasta obtener el % mínimo de aprobación. Participaron de dichas actividades formativas 290 empleados.

Además, se convocó a todos los colaboradores a realizar las capacitaciones en Seguridad mediante la plataforma E-learning de Omint ART, cuyos cursos están diseñados con formato autodidáctico, con el objetivo de lograr formación, sensibilización y toma de conciencia en los distintos tópicos propuestos. En total se registraron 3.065 asistencias.

## 6.5 Monitoreo continuo y registro de datos

En el marco de nuestras operaciones, llevamos a cabo un monitoreo y registro continuo de datos, aplicando las Normas Técnicas del Grupo Naturgy. Comunicamos los resultados del seguimiento de índices de accidentalidad a la Gerencia Técnica mediante un informe que incluye los datos del mes en curso y los acumulados.

Durante 2023, hicimos una revisión exhaustiva de la NT.00035 con el objetivo de simplificar el proceso de comunicación de accidentes. Esta revisión implicó la actualización de las denominaciones de unidades y responsabilidades, la integración de las normativas NT.00035 y NT.00072, así como el procedimiento PE.00010, que han sido derogados. De este modo, logramos una adecuación del formato y una adaptación a los cambios organizativos, que fue revisada por el centro de competencia y normalización y ratificada por el Comité Organizativo de Higiene y Seguridad.

### Índices de Accidentabilidad Personal Propio (OIT) (i)

|                                        |                  | Acumulado 2023 |
|----------------------------------------|------------------|----------------|
| Accidentes laborales con días perdidos |                  | 6              |
| Días laborales perdidos                |                  | 142            |
| Índice de gravedad                     | Gasnor SA        | 0,1680         |
|                                        | Redes LATAM (ii) | 0,068          |
| Índice de frecuencia                   | Gasnor SA        | 7,08           |
|                                        | Redes LATAM (ii) | 2,77           |

(i) No se presentan datos comparativos 2022 por cambios en la metodología de reporte de estos indicadores.

(ii) TAM 12 personal propio.

### Índices de Accidentabilidad Personal Propio (OSHA)(i)

|                                        |                  | Acumulado 2023 |
|----------------------------------------|------------------|----------------|
| Accidentes laborales con días perdidos | Consolidables    | 2              |
|                                        | No Consolidables | 5              |
| Días laborales perdidos                | Consolidables    | 121            |
|                                        | No Consolidables | 75             |
| Índice de Gravedad                     | Gasnor SA        | 28,553         |
| Índice de Frecuencia                   | Gasnor SA        | 0,47           |

(i) No se presentan datos comparativos 2022 por cambios en la metodología de reporte de estos indicadores.

### Índices de Accidentabilidad Contratistas (OIT) (i)

|                                        |  | Acumulado 2023 |
|----------------------------------------|--|----------------|
| Accidentes laborales con días perdidos |  | 3              |
| Días laborales perdidos                |  | 93             |
| Índice de Gravedad                     |  | 0,238          |
| Índice de Frecuencia                   |  | 7,68           |

(i) No se presentan datos comparativos 2022 por cambios en la metodología de reporte de estos indicadores.



## Índices de Accidentabilidad Contratistas (OSHA) (i)

|                                        | Acumulado 2023 |
|----------------------------------------|----------------|
| Accidentes laborales con días perdidos | 3              |
| Días laborales perdidos                | 62             |
| Índice de Gravedad                     | 47,643         |
| Índice de Frecuencia                   | 1,54           |

(i) No se presentan datos comparativos 2022 por cambios en la metodología de reporte de estos indicadores.

## 6.6 Promoción de la salud de nuestros colaboradores

Además de atender la salud de nuestro equipo, disponemos del servicio “Área protegida” de Vittal, que ofrece asistencia médica en emergencias y urgencias a cualquier persona en nuestras instalaciones, incluyendo empleados o visitantes eventuales, clientes o proveedores. Ante un incidente, contactamos inmediatamente con la empresa para una rápida transferencia al centro médico correspondiente.

Ponemos a disposición servicios y programas voluntarios de fomento de la salud para nuestros empleados. En 2023, realizamos las siguientes acciones:

- › Capacitación sobre procedimiento de trabajo seguro – Picadura de insectos – 46 participantes
- › Capacitación en Seguridad y Salud – 180 participantes
- › Felicidad y Bienestar laboral – 121 participantes
- › Prevención Cardiovascular – 85 participantes
- › Taller de salud integral de las mujeres – 62 participantes
- › Taller de RCP y DEA – 192 participantes
- › Taller sobre vida saludable y actividad física – 73 participantes – 25%



**290 personas**  
participaron en los programas  
de prevención.



**826 reconocimientos**  
a través de la app de Happy Force.

Cantidad de consultas en consultorios y visitas médicas a domicilio:

› 122 presenciales

› 56 virtuales

› 1 visita a domicilio

También contamos con un Manual de Procedimientos para la Gestión del Servicio Médico que detalla la atención y los métodos de comunicación para diversas situaciones médicas que los colaboradores puedan experimentar, como enfermedades inculpables o profesionales, accidentes inculpables o de trabajo, etc. En cada caso, se debe informar a los supervisores y al Servicio Médico para coordinar la atención adecuada y asistir a los colaboradores durante las horas acordadas; de lo contrario, se debe recurrir al Servicio de Atención de Emergencias privado (área protegida).

# Cadena de suministros responsable

7.1 Nuestra cadena de suministro

101

7.2 Gestión de la cadena de suministro

103

7.3 Selección de proveedores

103

7.4 Desarrollo de proveedores

106

7.5 Evaluación de los proveedores

106

7.6 Código Ético del proveedor

108



# 7.

## Cadena de suministros responsable



### ¿Cuál es nuestro compromiso?

- › Extender la cultura de Naturgy a la cadena de suministro, transmitiendo el objetivo de excelencia en el servicio, de eficiencia en los recursos y los principios de actuación responsable de la Compañía, y fomentando la incorporación de criterios de sostenibilidad en su gestión diaria.
- › Promover el cumplimiento de los códigos y políticas de Naturgy en la cadena de suministro, especialmente en el ámbito de derechos humanos, la ética y la seguridad y salud y 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 2023

Dar cumplimiento al Plan de Adjudicar a empresas proveedoras para la ejecución del Contrato Marco.

Contratar un nuevo servicio de Control Satelital vehicular

Implementar el módulo de compras y almacenes del sistema SAP

#### Grado de cumplimiento

Cumplimos con el objetivo y adjudicamos un total de dos empresas en las zonas Norte y Sur, incluyendo las provincias de Tucumán, Santiago del Estero, Salta y Jujuy.

Cerramos un acuerdo con Oleiros S.A. que nos proveerá el servicio de control satelital vehicular por el plazo desde enero 2023 hasta diciembre 2024 con posibilidad de renovar por 3 años más, y que se caracteriza por seguimiento en tiempo real de la flota, reportes sobre movimientos por periodo, km recorridos, Gerenciamiento y control de flota.

Cumplimos con el 100% de la implementación de la nueva herramienta.

#### Acciones previstas 2024

Incorporar el Sistema de Registro y clasificación de Proveedores a través de Achilles, promoviendo de esta manera el cumplimiento de los códigos y las políticas de Naturgy en la cadena de suministro, especialmente en el ámbito de derechos humanos, ética, seguridad y salud y medioambiente. A mediados de 2023 se realizó la comunicación a todos los proveedores y la fecha límite para registrarse fue enero de 2024.

Finalizar con la implementación de todas las normativas del grupo en la gestión de inventarios.

## Logros destacados del año



Adjudicamos a 2 empresas para la ejecución del Contrato Marco en zona Norte (Salta y Jujuy) y zona Sur (Tucumán y San-tiago del Estero). De esta forma unificamos los diferentes contratos/servicios en empresas que cumplan con los códigos y políticas de Naturgy en la cadena de suministro, especialmente en el ámbito de derechos humanos, la ética y la seguridad y salud y medio ambiente.



Seguimos fortaleciendo la sostenibilidad en la selección de proveedores. Incorporamos inventarios de huella de carbono como requisito en las ofertas, siendo obligatorios desde 2023 para licitaciones mayores a €500.000 y actividades de alto riesgo climático.



Impulsamos el flujo de formaciones online impartidas desde la Universidad Extendida.

## 7.1 Nuestra cadena de suministro

En Gasnor, reconocemos la importancia que tienen nuestros proveedores y contratistas para el funcionamiento óptimo de nuestra cadena de valor. Trabajamos en conjunto para desarrollar relaciones basadas en la confianza, la estabilidad y el beneficio compartido, guiados por los principios de transparencia y gestión del riesgo.

Implementamos criterios objetivos e imparciales de evaluación y selección de proveedores, garantizando que los miembros de nuestra cadena de suministro cumplan con los estándares éticos delineados en el Código Ético del Proveedor. Este código, derivado del conjunto de principios éticos de Naturgy, así como de nuestras políticas sobre derechos humanos, seguridad y salud, medio ambiente y anticorrupción, refleja además los preceptos de buen gobierno reconocidos a nivel internacional.

Adoptamos un enfoque de gestión que considera los riesgos que enfrenta la compañía, en el que incluimos no sólo los que se originan puertas adentro, sino también aquellos que podrían derivar del desempeño de nuestros proveedores y contratistas. Riesgos por un inadecuado manejo de materias tales como el medio ambiente, seguridad y salud, derechos humanos, prácticas laborales o corrupción, son algunos de ellos.

Las contrataciones y la gestión de proveedores las realizamos de acuerdo a los lineamientos de Naturgy. Para asegurar una gestión sostenible, fomentamos relaciones transparentes y recíprocamente beneficiosas con nuestros proveedores, que deben adherirse a nuestro Código Ético.

Conforme a la Ley Nro. 27.437 de Compre Argentino y Desarrollo de Proveedores (Decreto Reglamentario Nro. 800/2018, Resolución SI 91/2018 y SI 185/2019), damos preferencia a los proveedores locales sobre los extranjeros, siempre considerando nuestros estándares de calidad operativa, la eficiencia y la gestión de riesgos.

## Características de nuestros proveedores

- › Contamos con el acompañamiento, principalmente, de contratistas de obras y servicios, fabricantes o distribuidores de productos.
- › Nuestras áreas de mayor influencia son el Noroeste argentino (Tucumán, Santiago del Estero, Salta y Jujuy) y el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA). En esta última se concentra la mayor cantidad de proveedores de materiales.
- › Contratamos servicios mayormente basados en una fuerte contribución de mano de obra.

**En 2023, licitamos el Contrato Marco para la zona de Salta y Jujuy, por un lado, y para la zona Sur (Tucumán y Santiago del Estero), por otro. A una empresa adjudicamos la primera, y a otra la segunda.**

### Indicadores de proveedores

|                                       | 2023  | 2022  |
|---------------------------------------|-------|-------|
| Número total de proveedores           | 240   | 214   |
| - Locales (Compre Argentino)          | 240   | 214   |
| - Extranjeros                         | 0     | 0     |
| Ordenes de compras emitidas (i)       |       |       |
| Cantidad de compras emitidas          | 370   | 914   |
| Compras emitidas en millones de pesos | 3.848 | 2.467 |

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

### Pago a proveedores (en millones de pesos)

|                                                  | 2023    | 2022  |
|--------------------------------------------------|---------|-------|
| Pagos efectuados a proveedores generales         | 4.502   | 2.447 |
| Pagos efectuados por compra de gas a Repsol YPF. | 10,53   | 11,73 |
| Pagos a TGN                                      | 1.634   | 945   |
| Pagos por compra de gas a otros proveedores      | 8.725,7 | 5.041 |

## 7.2 Gestión de la cadena de suministro

Sostenemos una gestión responsable de la cadena de suministro acorde a los procesos establecidos por el Grupo, para satisfacer eficientemente las necesidades de bienes y servicios. Nuestros procesos cubren todas las fases de la compra, desde que se identifica la necesidad de un bien o servicio hasta el seguimiento de la gestión de los contratos o pedidos. Además, el 100% de nuestros procesos de compra son auditables interna y externamente por el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS).

La contratación se basa en condiciones contractuales unificadas y universales a nivel corporativo, que incluyen entre otras, cláusulas sociales, prácticas laborales y de derechos humanos, requisitos medioambientales, cláusulas anticorrupción y prácticas éticas. Todos los contratos basados en este modelo único incorporan esas cláusulas. Las condiciones generales globales de contratación y las específicas del país están publicadas en las respectivas páginas web del Grupo.

**Este año incorporamos el sistema Repro, de la empresa Achilles, para el registro y clasificación de proveedores, que permite validar y gestionar la información de acuerdo a los estándares del Grupo.**

Nuestros compromisos de gestión son:

- ▶ Extender la cultura de Naturgy a toda la cadena de suministro promoviendo la excelencia en el servicio, la eficiencia en los recursos, el cumplimiento de los principios de actuación responsable, y la incorporación de criterios de sostenibilidad en la gestión diaria.
- ▶ Impulsar el cumplimiento de los códigos y las políticas de Naturgy en la cadena de suministro, especialmente en el ámbito de derechos humanos, ética, seguridad y salud, y medioambiente.
- ▶ Fomentar la contratación de proveedores del país o la región donde opera la compañía, para generar impacto social positivo.
- ▶ Incentivar prácticas que favorezcan la trazabilidad y el comercio justo de las materias primas desde el origen.

## 7.3 Selección de proveedores

Consideramos que el proceso de selección de proveedores es clave para garantizar la calidad de nuestros servicios. Todos nuestros proveedores deben estar homologados según los criterios establecidos por el Grupo y de acuerdo a sus actividades.

En ese sentido, contamos con una Declaración Responsable que cada proveedor debe completar y rubricar, independientemente de su nivel de riesgo. En ella, nos proporciona información básica y asume el compromiso con los aspectos legales, sociales y ambientales que nuestro Código Ético y la propia Declaración requieren.



Por su parte, a los proveedores de alto riesgo les solicitamos información más exhaustiva que incluye aspectos financieros y de compliance.

Todos los procesos de compras son digitales. Contamos con la plataforma SAP que contempla la digitalización de todos los documentos: solicitudes de compras, peticiones de ofertas, propuestas de adjudicación y pedidos u órdenes de compras.

Continuando con nuestra estrategia de vínculos duraderos, formalizamos contratos basados en acuerdos previos y nuevos convenios para los servicios esenciales del negocio, como:

- › Contrato marco servicio técnico e ingeniería
- › Mantenimiento de instalaciones auxiliares de red y protección catódica
- › Lectura y distribución de facturas
- › Detección de fugas
- › Inspección de instalaciones internas y colocación de medidores

Contratamos un servicio de control documental a todos los contratistas para verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales, laborales y de seguridad. Todos los contratistas/Prestadores de servicios deben subir al portal la siguiente documentación: Recibos de sueldos del personal afectado, Formularios ART, Seguros de vida obligatorio, nómina de personal incluido en F.931, constancia de pago del mismo, contrato firmado y sellado en Rentas, seguros de RC y garantías en caso de corresponder, nota de adhesión al código ético y políticas anticorrupción, Compliance, Derechos Humanos y Responsabilidad Corporativa del grupo.

## Inventario huella de carbono

La gestión ambiental responsable y la lucha contra el cambio climático son pilares centrales de nuestra estrategia empresarial. Siguiendo este compromiso, hemos empezado a integrar gradualmente criterios de sostenibilidad en la evaluación y selección de propuestas. En 2022, invitamos a los proveedores en licitaciones superiores a 60.000 euros a presentar voluntariamente su inventario de huella de carbono, conforme a estándares reconocidos y con certificación verificada por una entidad autorizada.

Desde 2023, en la segunda fase del Proyecto de Huella de Carbono, se ha hecho obligatorio incluir en los pliegos el certificado de huella de carbono para proveedores con licitaciones que excedan los 500.000 euros, siempre que el servicio o material esté clasificado como de alto riesgo climático según la taxonomía del Grupo Naturgy. Además, se continúa invitando a los proveedores en licitaciones mayores a 60.000 euros a presentar su inventario de huella de carbono de manera voluntaria, siguiendo estándares reconocidos y con la debida certificación verificada.



---

Minimizamos la impresión  
en papel, llevándola  
a su casi nula expresión.



## 7.4 Desarrollo de proveedores

Por medio de su Universidad Corporativa, Naturgy ofrece cursos técnicos y de gestión, a empresas colaboradoras externas, clientes y proveedores del Grupo. De esta manera, promueve la eficiencia operativa, la adopción de métodos innovadores y el desarrollo de competencias para la excelencia operativa y de servicio.

En 2023, 926 personas se formaron en áreas como *compliance*, habilidades básicas de atención al cliente, liderazgo en seguridad, nutrición y buena alimentación, prevención cardiovascular, prevención y atención primaria de la mujer, RCP avanzado y uso de DEA, entre otros.

---

Fueron un total de 176 cursos, en modalidades presencial y remota, **resultando 5.815 horas de formación.**

Por otra parte, consideramos que el contacto fluido con nuestros proveedores es indispensable para el sostenimiento de la operación. Para ello, llevamos adelante comunicaciones por mail, reforzando ocasionalmente con llamadas telefónicas.

## 7.5 Evaluación de los proveedores

Con la implementación del sistema Repro, mencionada más arriba, todos los proveedores deben registrarse, tomar conocimiento y dar conformidad al Código de Ética del Grupo, sus políticas anticorrupción, de *compliance*, de derechos humanos y de responsabilidad corporativa.

Cada proveedor, independientemente de su nivel de riesgo, debe completar un formulario llamado Declaración Responsable, donde proporciona información básica y acepta nuestro Código Ético y la propia Declaración, que abarca aspectos legales, sociales y medioambientales de obligado cumplimiento. Para los proveedores de alto riesgo, se añade un cuestionario más detallado sobre información financiera y *compliance*. La aceptación de estos criterios sociales y medioambientales no impide su contratación. Si no se completa el registro o la evaluación, se procede a un seguimiento para asegurar la obtención de la declaración.

La **Declaración Responsable** de cumplimiento establece que el proveedor, en el contexto de sus actividades empresariales, declara bajo su responsabilidad que:

1. Se adhiere a las leyes, normativas y reglamentos aplicables a sus trabajos y/o productos.

2. Posee los permisos o licencias necesarios para su actividad y/o fabricación/distribución de productos, incluyendo todos los derechos de propiedad intelectual o industrial requeridos para sus servicios a Naturgy.
3. Está al día con sus obligaciones legales, fiscales, y responsabilidades contractuales hacia proveedores y subcontratistas.
4. Cumple con las disposiciones legales en materia laboral, seguridad social, y salud y seguridad en el trabajo.
5. Está al corriente con sus obligaciones de pagos a acreedores, impuestos empresariales, contribuciones y salarios de trabajadores, sin nóminas pendientes. Sus empleados tienen contratos que especifican condiciones y datos identificativos, y declaran el tipo de jornada laboral realizada.
6. Su personal está contratado legalmente y cumple con las obligaciones retributivas, fiscales y derechos laborales según la ley y convenios colectivos.
7. Está dispuesto a contratar coberturas de responsabilidad civil si Naturgy lo requiere.
8. Cuenta con la organización y medios para realizar sus trabajos, con personal capacitado e informado sobre los riesgos y medidas preventivas y de protección.
9. Tiene un sistema de gestión medioambiental o toma medidas para cumplir con las obligaciones medioambientales y de gestión de residuos peligrosos.
10. Tiene un sistema de gestión de calidad o toma medidas para asegurar la calidad de los trabajos realizados.
11. Implementa medidas de seguridad (antimalware, antivirus, etc.) para proteger dispositivos y contenidos digitales relacionados con sus trabajos y/o productos.

A su vez, mensualmente los proveedores deben presentar en el portal de control documental, toda la documentación referida a:

- › el cumplimiento de: las leyes laborales, sociales e impositivas,
- › el contrato debidamente cumplimentado,
- › los seguros de responsabilidad civil,
- › las garantías de cumplimiento de contratos,
- › el programa y el plan de seguridad,
- › la constancia de capacitación, y
- › estadísticas de accidentes.

---

En 2023, iniciamos la evaluación de 69 proveedores, de los cuales **el 52% cumplió con los criterios sociales y ambientales.**

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.

Requerimos 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.). Este cumplimiento queda registrado en la plataforma de control documental Infocontrol, en donde los proveedores deben subir la documentación exigida, caso contrario se inhabilita los pagos de sus facturas.

## 7.6 Código Ético del proveedor

Todos los proveedores activos con contratos vigentes se encuentran adheridos al Código de Ética del Grupo. Al inicio del contrato deben presentar una declaración jurada firmada.

Cada pedido o contrato que negociamos en Gasnor debe cumplir con las Condiciones Generales Globales del Grupo. En éstas, se detalla la Política de Derechos Humanos y el Código Ético. Dicho Código es accesible para todos los proveedores e incluye un apartado con pautas sociales y laborales, donde se promueve el respeto por los valores éticos, la legalidad y los derechos humanos.

Difundimos el Código Ético mediante mails, y a través de los pedidos y contratos. Además los ponemos a disposición en la plataforma de Infocontrol y en la página web del Grupo.

---

**69 (30%) proveedores recibieron el Código Ético en 2023 y 31 lo firmaron.**

## Derechos humanos en la cadena de suministro

Asumimos el respeto por los derechos humanos y lo reflejamos en la Política Global de Derechos Humanos del Grupo. En ella se incluyen compromisos específicos con nuestra cadena de suministro.

Estamos comprometidos con la eliminación de toda forma de trabajo forzoso. Específicamente en la cadena de valor, ponemos el foco en los pliegos y contratos con proveedores y contratistas, en las obligaciones derivadas de contratos de trabajo de terceros, las leyes laborales y los convenios colectivos, así como la legislación sobre pensiones y seguridad del trabajador.

---

## En 2023, hemos comunicado y capacitado a nuestros proveedores, **sobre la Política de Derechos Humanos corporativa.**

En todos los pliegos y contratos, exigimos que nuestros proveedores y contratistas garanticen que sus colaboradores estén legalmente contratados, y que cumplan con las obligaciones retributivas, fiscales y laborales, conforme a la legislación y a los convenios colectivos aplicables en caso de corresponder. En Gasnor, respetamos y garantizamos el derecho de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva.

A través de controles mensuales del personal de nuestros proveedores y contratistas, verificamos que no existan menores de edad ni trabajadores en condiciones laborales irregulares. Además, toda la documentación debe presentarse a través del portal Infocontrol para su análisis, no aprobando las facturas pendientes en caso de incumplimientos. No hemos detectado casos de irregularidades, y tampoco contamos con proveedores que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio.

Con la implementación del contrato Marco a mediados de 2023, reemplazamos muchas empresas contratistas locales pequeñas por una sola adherida a las políticas del Grupo. Esto facilita el control del cumplimiento de las obligaciones laborales, sociales y medioambientales.

# Compromiso social

8.1 Generación de riqueza y bienestar

114

8.2 Consumo responsable

115

8.3 Promoción del talento

121

8.4 Negocios inclusivos

122

8.5 Evaluación de los impactos  
en la comunidad

122

8.6 Compromiso institucional

123





## 8.

# Compromiso social



Mantenemos un compromiso de colaboración continua con las comunidades donde operamos, dedicados día a día a su desarrollo económico y social. Aportamos conocimientos y capacidad de gestión y, por la naturaleza de nuestra industria, contribuimos a afrontar y solucionar retos asociados al acceso a la energía, como los que afectan a los colectivos vulnerables.

### ¿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 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.

### Grado de cumplimiento

En 2023, contamos con 50 voluntarios únicos que se sumaron en diferentes proyectos o actividades de RSE.

Llevamos a cabo Pueblos Solares, un proyecto de instalación de paneles solares en el pueblo de Quilmes (Valle Calchaquí). Realizamos una nueva edición del programa "Asociar energías" que implementa cocinas ecológicas en grupos de mujeres emprendedoras de Joaquín V. González y alrededores (Salta). Realizamos charlas y campañas digitales sobre eficiencia energética.

Apoyamos la formación de tres mujeres como instaladoras gasistas, promoviendo la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

### Acciones previstas 2024

Trabajar sobre la formación del voluntariado corporativo.

Llegar a nuevas comunidades con nuestros programas de RSE.

Fomentar el reciclado de papel y plástico en nuestras oficinas.

## Logros destacados del año



Desarrollamos dos programas de RSE vinculados a las energías renovables y alternativas y 5 iniciativas vinculadas a la capacitación sobre el uso eficiente de los recursos.



Implementamos el programa Pueblos Solares a través del cual abastecimos de energía solar a la comunidad indígena de Quilmes, mediante una metodología participativa centrada en la educación, el enfoque de derechos y las habilidades socioemocionales y comunitarias.



Invertimos \$3.330.000 en proyectos de patrocinio y acción social, en beneficio de las comunidades donde estamos.



Apostamos al desarrollo de las mujeres dentro de la industria mediante el apoyo a su formación como instaladoras gasistas, rompiendo con estereotipos de género.

## 8.1 Generación de riqueza y bienestar

Dedicamos parte de nuestros beneficios a la acción social, y a través del diálogo fluido y permanente con las comunidades locales buscamos conocer sus intereses, inquietudes y necesidades para procurar satisfacerlos. Facilitando la involucración y participación de sus miembros, realizamos proyectos sostenibles en el tiempo, basados en tres líneas principales de acción:

- Educación
- Preservación del medioambiente
- Trabajo genuino e inclusivo



**Colaboramos continuamente con las comunidades de las regiones donde operamos. En 2023, abastecimos 120 localidades dentro de nuestra área licenciada. Además, estuvimos presente en 12 localidades con proyectos en territorios y en 120 con proyectos a distancia.**

### Cuadro de indicadores de comunidad

|                                                                           | 2023               | 2022               |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social (en pesos)</b> | <b>\$9.000.000</b> | <b>\$3.602.500</b> |
| Total de localidades abastecidas en el área licenciada de Gasnor          | 120                | 120                |
| Localidades con proyectos en territorio                                   | 12                 | 8                  |
| Localidades con proyectos a distancia                                     | 120                | 120                |



## 8.2 Consumo responsable, promoción del talento y negocios inclusivos

Queremos continuar siendo agentes de cambio en la industria del gas a través de iniciativas de inclusión y trabajando en diferentes proyectos para promover el uso eficiente de la energía y los recursos, fomentar el cuidado del medio ambiente y fortalecer a los sectores desfavorecidos.

### Pueblos Solares

Durante 2023, desarrollamos el proyecto Pueblos Solares en la comunidad originaria de Quilmes (Valle Calchaquí, Tucumán) en alianza con la Fundación León. Desde un abordaje intercultural y participativo el objetivo fue atender las necesidades energéticas de la comunidad mediante la promoción de la energía solar, favorecida por la capacidad de adaptación climática. De esta manera, instalamos 2 paneles solares de 540 W en sitios de encuentro comunitario del pueblo e implementamos un programa complementario de formación teórico-práctica dirigido a la comunidad sobre el uso y mantenimiento de dichos paneles, la energía limpia y la adaptación al cambio climático. De esta forma, posicionamos una estrategia intercultural y participativa para enfrentar las amenazas causadas por el cambio climático y la pérdida de biodiversidad.

Además, el diseño de este proyecto incorporó un análisis comparativo basado en género para identificar la forma en que la desertificación y la necesidad del uso de energía solar afecta a las mujeres, ya que son las más vulnerables frente al cambio climático al no contar con las herramientas y recursos necesarios para enfrentar sus impactos, sobre todo aquellas que habitan zonas rurales. De esta manera, este proyecto hizo hincapié en la participación activa de las mujeres de la comunidad, consultándolas y facilitando su implicación de forma segura y equitativa.

2 paneles solares de 540 W de potencia instalados  
\$800.000 invertidos



## Cooperación basada en el respeto cultural

Desde Gasnor respetamos la autonomía de las comunidades indígenas y reconocemos su derecho a preservar su cultura y modos de vida tradicionales. De esta manera, diseñamos proyectos de responsabilidad social que no interfieran con estas prácticas y, siempre que sea posible, incorporamos elementos que promuevan y preserven la cultura local.

De esta manera, previo al desarrollo del proyecto Pueblos Solares realizamos una consulta informada a los pueblos indígenas sobre las iniciativas a implementar. Dicha consulta se llevó a cabo junto a la Fundación León, asegurando mediante su intervención una presencia territorial constante.

Además, a través de canales de comunicación abiertos y transparentes facilitamos el diálogo significativo con las comunidades, y fomentamos la inclusión de sus líderes y miembros en todas las etapas de los proyectos, desde la planificación hasta la implementación y evaluación. Los invitamos a participar activamente en la toma de decisiones y valoramos sus aportes y conocimientos tradicionales. Adicionalmente, las oportunidades de capacitación y desarrollo que les ofrecemos les brindan habilidades y conocimientos que les permiten participar de manera más efectiva, además de aprovechar al máximo los beneficios brindados.

## Promoción de la formación y educación de la infancia y juventud

En alianza con la asociación civil Minkai llevamos a cabo acciones que permiten que alumnos de una escuela rural de la localidad de Palominos (Tucumán) reciban formación sobre reciclaje, gestión de residuos y huertas orgánicas. Los estudiantes viajaron al Centro de Interpretación Ambiental y Tecnológico de Tafí Viejo junto a nuestros voluntarios y en paralelo acompañamos la creación de una huerta ecológica en la escuela.

---

# 40 alumnos beneficiados

## Energía del Sabor

En alianza con el Banco de Alimentos de Tucumán realizamos la segunda edición de este programa de formación en gastronomía, destinado a referentes de organizaciones sociales con comedores infantiles a su cargo. Los profesionales formados son capaces de trabajar operativamente como cocineros y están habilitados para diseñar, implementar y supervisar empresas y procesos culinarios y servicios gastronómicos de alto nivel. De esta manera, la capacitación profesional en gastronomía es un medio efectivo para empoderar, generar empleo, fomentar el emprendimiento y promover la inclusión social, contribuyendo al desarrollo integral de las personas y de las comunidades. Asimismo, el impacto de este programa se replica en otras organizaciones sociales, beneficiando indirectamente a miles de personas.





**30 beneficiarios**  
directos

**2.000 beneficiarios**  
indirectos

**70% de los alumnos**  
pertenecen a organizaciones  
beneficiarias del Banco  
de Alimentos

## Programa Asociar energías

Junto a la Fundación Solar Inti capacitamos a un grupo de mujeres rurales de El Galpón, El Tunal y Macacha Güemes (Salta) en el uso de cocinas de biomasa para emprendimientos gastronómicos.

- 36 mujeres capacitadas
- 20 mujeres con emprendimiento gastronómico.
- 20 cocinas y 20 hornos ecológicos
- 20 familias
- 80 beneficiados indirectos

### Talleres brindados

- Autoconstrucción de cocinas ecológicas
- Gastronomía
- Manipulación de alimentos
- Elaboración de comidas locales

### Logros obtenidos

- -80% de consumo de leña y -80% de humos en las viviendas
- 20 Toneladas de CO<sub>2</sub> / año ahorrado por la mejora de la combustión
- 20 árboles / mes / familia, se evitan de talar
- Aumento aprox. de 30% de ingresos económicos por los emprendimientos que se llevaron adelante



## Formación de mujeres gasistas

Durante 2023, apoyamos la formación de tres mujeres como instaladoras gasistas, promoviendo la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral al romper con estereotipos de género, creando entornos más inclusivos y fomentando la adquisición de habilidades especializadas que favorecen el crecimiento profesional y la promoción dentro de la industria.

### 3 mujeres formadas como instaladoras gasistas

## Concientización sobre el uso eficiente del agua

Junto con Agua Segura en 2023 llevamos a cabo dos talleres de concientización sobre el uso responsable del agua – tanto en las oficinas como en los hogares– destinado a nuestros colaboradores. Las temáticas abordadas fueron “el valor de agua” y “compostaje” y la suma de participantes de ambos talleres fue de 166 personas.

**166 personas capacitadas**

**4 horas de formación**

## Conservación de los ecosistemas y acción por el clima

Realizamos una jornada de limpieza de un área del dique Los Quiroga (Santiago del Estero), organizada por miembros de nuestro voluntariado corporativo y coordinada junto a la ONG Nuevo Ciclo. Esta acción tuvo como objetivo la promoción de la recuperación y el reciclado de residuos, y la disminución de su enterramiento. Se recolectaron 169 kg de desechos (plásticos, papeles y vidrios) que se destinaron al Centro de Reciclado de Santiago del Estero.

Por otra parte, continuamos participando del programa Conscientes junto a Fundación del Tucumán, que tiene como objetivo generar acciones con un impacto positivo en el medio ambiente y fomentar un compromiso activo en el cuidado del planeta. En la edición de 2023 contribuimos con el proyecto de reforestación de 40 hectáreas del cerro San Javier (Tucumán) con el aporte de 1000 árboles nativos y el trabajo de colaboradores voluntarios y sus familias. Este aporte se estima que permitirá la captura de 1.880 Tn CO<sub>2</sub> de la atmósfera, lo que representa un hito en la mitigación del cambio climático y la preservación del equilibrio ecológico de la región.





---

169 k de residuos recuperados  
1000 árboles nativos donados  
1880 TNC<sub>2</sub> capturadas de la atmósfera  
40 hectáreas reforestadas  
20 voluntarios participantes



## Programa Emprendedores Sociales

A través de este programa fomentamos el voluntariado en nuestros colaboradores, acompañando las propuestas comunitarias que ellos presentan y apadrinan. En la edición de 2023 apoyamos económicamente la realización de 6 proyectos orientados al cuidado del medioambiente y la promoción social:

- › **Asociación Cooperadora de la Escuela General Lamadrid (San Salvador de Jujuy).**  
Proyecto de valorización del patio de la institución con la instalación de tableros de básquet para ofrecer a niños, jóvenes y adultos un espacio de recreación.
- › **Asociación Cooperadora de la Escuela General Lamadrid (San Salvador de Jujuy).**  
Adquisición de utensilios de cocina para el comedor de la escuela, que brinda desayuno y merienda a 294 niños.
- › **Proyecto “Vistiendo un sentimiento” – Escuela de fútbol barrial (Tucumán).**  
Adquisición de indumentaria y materiales de entrenamiento para 150 niños de entre 5 y 13 años que concurren a la escuelita de fútbol.
- › **ONG Abriga Sueños (Tucumán).**  
Capacitación a voluntarios para la creación de espacios y elementos inspirados en el método Montessori.
- › **Grupo Scout San Miguel (Tucumán).**  
Promoción del uso eficiente y responsable de la energía y los recursos naturales a través de actividades de cuidado del medioambiente. A través el proyecto “Siempre listos para dejar un mundo mejor”, la organización busca promover el uso eficiente y responsable de la energía y los recursos naturales, por medio de actividades que movilicen y hagan participe a la sociedad con el cuidado del medioambiente en las zonas de residencia.
- › **Acompañar ONG (Buenos Aires).**  
Promoción de valores socio-comunitarios en las infancias. La ONG Acompañar trabaja con las infancias en situación de vulnerabilidad de la zona oeste de provincia de Buenos Aires, y en esta oportunidad propone realizar talleres de superhéroes, donde a través de la identificación de estos personajes puedan trabajar en la promoción de valores sociocomunitarios.

### Enfoque para contar con la participación de los grupos vulnerables (en nuestras iniciativas sociales)

Buscamos que los grupos vulnerables participen en nuestros proyectos y actividades de manera provechosa. De esta manera, trabajamos para identificar y abordar sus necesidades específicas, implementando programas y proyectos que promuevan su inclusión y desarrollo, en alianza con instituciones y agencias gubernamentales y con organizaciones de la sociedad civil.

Fomentamos su inclusión activa en todas las etapas de nuestros proyectos, brindándoles la oportunidad de participar en consultas, toma de decisiones y actividades, valorando sus opiniones y contribuciones siempre. Al mismo tiempo, nuestros programas de capacitación y desarrollo específicamente diseñados para ellos les proporcionan habilidades y conocimientos que les permiten una participación más efectiva, además de mejorar sus oportunidades de empleo y desarrollo personal.

## Igualdad de género en la participación de proyectos

Impulsamos la participación activa de mujeres en todos los niveles de nuestra organización, desde la toma de decisiones estratégicas hasta la implementación de iniciativas en el terreno. E implementamos diversas acciones para garantizar una intervención segura y equitativa: nuestras políticas de igualdad de género promueven claramente la no discriminación y la equidad en todos los aspectos de nuestra operación.

Además, fomentamos la representación equitativa en comités, equipos de trabajo y otros espacios de participación, así como favorecemos el desarrollo y la promoción del liderazgo femenino. Nuestros programas de sensibilización y capacitación sobre género y diversidad fomentan una cultura organizacional inclusiva y respetuosa, promoviendo la comprensión de las cuestiones de género y la igualdad de oportunidades. Y contamos con medidas para prevenir y abordar la violencia de género en el lugar de trabajo, incluyendo políticas de tolerancia cero, procedimientos de denuncia confidenciales y apoyo psicosocial para las víctimas.

## 8.3 Proyectos de patrocinios

En 2023 realizamos varios proyectos de patrocinio ambiental, social y cultural.

### › Bosque Estado de Israel – Fundación León

En el marco de su 20 aniversario, la Fundación León lideró la plantación de un nuevo bosque nativo en las yungas de San Javier en Tucumán; acompañamos la celebración colaborando con la forestación del bosque.

### › Talleres de oficio de gastronomía – ONG Pata Pila

Patrocinamos el proyecto gastronómico que la ONG Pata Pila lleva a cabo en el marco de sus talleres de oficio para las comunidades originarias de Yacuy (Salta). Nuestro aporte permitió la compra de tres batidoras para el taller de repostería, al que asisten 64 personas.

### › Exposición de arte y antigüedades - Fundación para Albergues Infantiles

Patrocinamos la feria de arte y antigüedades que la Fundación realiza todos los años para recaudar fondos. El dinero recolectado se destina a los programas y proyectos a beneficio de los niños y jóvenes vulnerables que la fundación alberga, y a quienes acompaña de manera integral para su desarrollo e integración.

### › Taller de capacitación de abordaje psicopedagógico en primera infancia – Asociación Down Is Up

Patrocinamos a esta asociación civil de padres con hijos con síndrome de Down en la realización de una capacitación destinada a promover la instrucción y la formación académica, y a concientizar a la sociedad sobre la real integración de personas con este síndrome.

### › Festimanda

Apoyamos la realización de la primera edición de este encuentro creativo en Tucumán, desarrollado como un espacio de creación, difusión y debate a través de diferentes actividades vinculadas al proceso creativo, la producción de sentido y la gestión de recursos de la industria cultural.

### › Foro Publicitario Federal “Comunicación de impacto positivo”

Patrocinamos la realización de la primera edición del Foro Publicitario, organizado por la agencia DKZ en colaboración con el Consejo Publicitario Argentino, destinado a promover campañas de bien público, impulsar mensajes que generen un impacto positivo en la sociedad y fomentar la responsabilidad social en el ámbito publicitario.



## 8.4 Evaluación de los impactos en la comunidad

Es nuestra prioridad reducir y prevenir los impactos negativos que nuestras operaciones puedan tener sobre las comunidades en las que desarrollamos nuestras actividades. Para ello identificamos y diseñamos planes de desarrollo comunitario que contribuyen a promover el bienestar local.

Los principales impactos negativos significativos generados a partir de nuestra actividad son:

- › Venteos a la atmósfera en diferentes zonas del área de licencia debido a 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 (Salta), EVM Miraflores (Jujuy), EVMs Tucumán Norte y Tucumán Sur (Tucumán) y EVMs Lamadrid (Santiago del Estero).
- › Derrames menores<sup>3</sup> de combustible y aceite propios de las operaciones en toda nuestra área de actuación.

Trabajamos continuamente para mitigar estos impactos y asegurar de esta manera el desarrollo sostenible en todas nuestras comunidades.

## Gestión de asentamientos en instalaciones de la compañía

Nuestro personal recorre periódicamente las instalaciones para verificar la existencia de asentamientos sobre la traza de los gasoductos, advertir inmediatamente a los infractores en caso de hallarlos y constatar con un escribano la situación. De no conseguir que los contraventores recapaciten, dialogamos 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 avanzar, recurrimos a presentaciones legales ante la fiscalía correspondiente para conseguir el accionar de la fuerza pública. En 2023, no tuvimos operaciones que causaron o contribuyeron a reubicaciones involuntarias de personas en tierras propias.

## 8.5 Compromiso institucional

Potenciamos nuestro impacto en las comunidades mediante alianzas estratégicas con diferentes instituciones y organizaciones. Estas sinergias permiten que trabajemos en una actividad diversa, respetuosa, inclusiva y sostenible en el tiempo. Entre los principales convenios destacamos:

- |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>› Asociación civil Pata Pila</li> <li>› Asociación civil Minkai</li> <li>› Fundación Banco de Alimentos de Tucumán</li> <li>› Fundación del Tucumán</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Fundación Salta</li> <li>› Fundación Noroeste</li> <li>› Fundación León</li> <li>› Fundación Solar Inti</li> </ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>(3)</sup> Inferiores a 2 litros.

## 8.6 Gestión de conflictos

Gestionamos los conflictos a través de las políticas de *compliance* presentes en nuestro Código Ético y nuestras pautas de conducta. Además, desde 2022 contamos con un Manual de Comunicación en Crisis que establece los procedimientos y líneas de acción a seguir ante eventuales escenarios de conflicto con los diferentes grupos de interés. Su objetivo principal es minimizar los impactos negativos que una situación crítica pudiera ocasionar.

Ante un posible conflicto de interés, ofrecemos diferentes canales de comunicación y procesos:

### Grupos de interés

Clientes

---

Colaboradores

---

Instaladores matriculados

---

Empresas contratistas

---

Funcionarios públicos/gubernamentales, ONG, directivos y accionistas

### Canales de comunicación

Línea telefónica atención a clientes: 0810 444 1444  
Línea telefónica de emergencias: 0800 555 8800  
Redes sociales (@naturgynoa)  
Correo electrónico: [clientesnoa@naturgy.com.ar](mailto:clientesnoa@naturgy.com.ar)  
WhatsApp: 381 356 0060  
Oficina virtual: [ov.naturgynoa.com.ar](https://ov.naturgynoa.com.ar)  
APP PIC (aplicación móvil para clientes nuevos)

---

Grupos de WhatsApp  
Correo electrónico corporativo  
Portal de intranet  
Redes sociales (@naturgynoa)  
Herramienta colaborativa Teams (chats, llamadas, video-llamadas y transmisión en streaming)

---

APP PIC (aplicación móvil para gestión de instalaciones)

---

Correo electrónico

---

Reuniones presenciales y/o virtuales

No se registraron conflictos durante 2023.



# Integridad y transparencia

9.1 Gobierno empresario para una gestión ética y transparente

128

9.2 Auditoría Interna y Compliance

132

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

133



## 9.

# Integridad y transparencia



## ¿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 2023**

Impulsar los cursos de *compliance* y derechos humanos que se dictan por medio de la UE

---

Actualizar normas internas

---

Implementar el Formulario de Autoevaluación para miembros del Directorio

**Grado de cumplimiento**

100 % cumplido.

---

Actualizamos el Procedimiento de poderes - atenciones empresariales

---

Implementado exitosamente en su totalidad.

**Acciones previstas 2024**

Desarrollar un plan anual de formaciones en *compliance* para altos mandos.

---

Canal del Código Ético: realizar una formación para la instrucción de denuncias.

---

Actualizar los documentos corporativos (reglamentos, políticas, órganos)

---

Reforzar la comunicación sobre temas de *compliance* y gobierno corporativo a través del desarrollo de videos cortos llamados *Compliance NEWS*, que tratan sobre código ético, canal de denuncias y política anticorrupción.

---

## Logros destacados del año



Impulsamos los cursos de *compliance* y derechos humanos dictados por medio de la Universidad Extendida.



Actualizamos normas internas.



Implementamos el formulario de autoevaluación para miembros del Directorio.

## 9.1 Gobierno empresario para una gestión ética y transparente

Nos comprometemos a llevar adelante nuestro negocio con una gestión prudente de los riesgos, adhiriéndonos a los estándares éticos y de transparencia más elevados, con el fin de reforzar la confianza entre nuestros grupos de interés.

### El Directorio como máximo órgano de administración

El Directorio, en su rol de máximo órgano de gobierno, posee las facultades para orientar la gestión, estructura y liderazgo de la Compañía. Su labor es fomentar iniciativas que aporten valor en términos económicos, sociales y ambientales, siempre alineadas con los intereses de nuestros *stakeholders*, programas comunitarios, pactos sindicales y políticas de Compliance, Responsabilidad Corporativa, Derechos Humanos y Gestión Ambiental, garantizando la adhesión a la normativa actual.

Las reuniones del Directorio se llevan a cabo de manera regular para aprobar y evaluar el plan estratégico del negocio, supervisar los objetivos de gestión y asegurar la conformidad con el presupuesto del año.

En 2023, el Directorio se reunió 8 veces.

#### Composición del Directorio (al 31.12.23)

| Nombre               | Cargo                    | Función      |
|----------------------|--------------------------|--------------|
| Presidente           | Gerardo Néstor Gómez     | Ejecutivo    |
| Vicepresidente       | Horacio Carlos Cristiani | No ejecutivo |
| Directores titulares | Jorge Teich              | Ejecutivo    |
|                      | Gustavo Martínez         | Ejecutivo    |
|                      | Rafael Salas Cox         | No ejecutivo |
| Directores suplentes | Omar Payero              | Ejecutivo    |
|                      | Adolfo Mendevil          | Ejecutivo    |
|                      | Carmen Paz Talma         | No ejecutivo |
|                      | José Luis Fernández      | Ejecutivo    |

### Designación y selección

El Directorio de Gasnor se compone actualmente de cinco miembros titulares, de los cuales tres ocupan cargos ejecutivos, y cuatro suplentes, con tres en cargos ejecutivos también. La Asamblea de Accionistas es quien nombra a los directores, siguiendo la Ley General de Sociedades y los Estatutos Sociales, por un término que puede variar entre uno y tres años.

Para ser director, se requiere una trayectoria, conocimientos y experiencia profesional que se ajusten al desempeño del cargo, así como cumplir con los requisitos legales y estatutarios necesarios. La integridad personal es un criterio clave, y se espera que demuestren una alta ética e integridad en lo personal y profesional. Los directores no cuentan con independencia según las normativas de la CNV.

## Funciones del Directorio

El Directorio tiene la responsabilidad de establecer y fomentar los objetivos y estrategias generales de la Compañía. Además, se encarga de evaluar y dar su aprobación a las políticas de Gasnor, que son las siguientes:

- **Política de Responsabilidad Corporativa:** establece relaciones de confianza con los grupos de interés y busca satisfacer sus expectativas de forma coherente y equilibrada, lo cual es clave para el valor a largo plazo.
- **Política de Derechos Humanos:** define el compromiso de Gasnor con el respeto a los derechos humanos, previniendo abusos o violaciones directas o indirectas por parte del personal o de terceros relacionados con la Compañía.
- **Gestión Ambiental:** supervisión por parte del Directorio para asegurar una gestión que preserve el medio ambiente y promueva una cultura de respeto y sensibilización ambiental por parte de colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad general.
- **Programa de Integridad (Modelo de Prevención Penal):** basado en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y en los lineamientos de la Oficina Anticorrupción, integra normas del Código Ético, la Política Anticorrupción, due diligence de contraparte y procedimientos internos para prevenir y detectar delitos, así como contemplar procedimientos de reacción.
- **Política de Compliance:** conjunto de normas, procedimientos y buenas prácticas para asegurar que las operaciones de la Compañía se alineen con las leyes y estándares éticos.
- **Conflictos de interés:** desarrollo de políticas (según capítulo 4.10. “Lealtad a la empresa y conflictos de interés” del Código Ético) para que los empleados actúen con lealtad y eviten conflictos entre intereses personales y empresariales, siguiendo principios de lealtad, abstención y transparencia. Hay una política de conflictos de interés que se desprende del mencionado capítulo.

## Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos

Nuestra Política de Responsabilidad Corporativa, integrada en la estrategia global de la Compañía, se aplica en todas las áreas y cada una define sus propios objetivos de sustentabilidad con metas e indicadores específicos. Esta política es ejecutada por el Comité de Sustentabilidad, que se encarga de identificar, actualizar y sistematizar el desempeño económico, social y ambiental. El Comité se reúne regularmente para discutir sobre sustentabilidad y el informe anual de sostenibilidad.

En el ámbito de la responsabilidad social, mantenemos programas que promueven la conciencia sobre el uso eficiente de los recursos naturales y la inclusión social.

Gasnor lleva a cabo un riguroso proceso para rendir cuentas y organizar indicadores, lo que nos permite una gestión completa de los impactos en la sociedad y el medio ambiente. Esto facilita la identificación, gestión y comunicación de los temas esenciales para la Compañía y sus grupos de interés.

Asimismo, la escucha activa a nuestros públicos mejora la calidad de los informes y la gestión del negocio, obteniendo beneficios sociales y ambientales a partir de las sugerencias recogidas cada año. La evaluación e información de posibles impactos está a cargo del área de Comunicación y Relaciones Institucionales.



## Gestión de los conflictos de intereses

Gasnor cuenta con una Política de Conflictos de Interés desde 2021, siguiendo el Código Ético de la Compañía, que exige a los empleados actuar con lealtad y evitar conflictos entre intereses personales y los de la empresa. Esta política se basa en principios de lealtad, abstención y transparencia. Asimismo, la Política Anticorrupción de Naturgy incluye principios sobre conflictos de interés.

A lo largo del año, incentivamos a los empleados a evitar situaciones de conflicto y actuar en interés de Gasnor a través de capacitaciones y charlas. Además, deben informar participaciones en otras empresas y abstenerse de influir en decisiones con interés personal. En caso de dudas, pueden dirigirse al superior jerárquico, al Comité de Ética y Cumplimiento o al Canal de Denuncias.

En octubre de 2022, se introdujo una “Declaración de Cumplimiento del Código Ético y Políticas de Compliance, Anticorrupción y Conflictos de interés” para empleados y directores.

Por otro lado, todos los directores titulares de la Sociedad y el Comité de Dirección confirmaron su conocimiento y cumplimiento de estas políticas y el Código Ético, comprometiéndose a buscar asesoramiento en caso de dudas.

En 2023 no se registraron casos de conflictos de interés.

## Capacitaciones

La Compañía ofrece formación continua al Directorio y el Comité de Dirección en gestión, actualidad económica, política y regulatoria. Se han impartido capacitaciones sobre los elementos de los programas de integridad (Ley 27.401), Canales de Denuncias, protección al denunciante y Tone from the Top. Además, los miembros del Comité de Dirección fueron invitados al evento anual de la Asociación Argentina de Ética y Compliance, de la cual Gasnor forma parte.

Por otra parte, el área de Personas y Organización proporciona entrenamientos regulares al Comité de Dirección en temas de medio ambiente, seguridad y salud, entre otros temas.

## Evaluación del desempeño del Directorio

En 2023, implementamos un cuestionario de autoevaluación para que los directores puedan analizar y evaluar su rendimiento y gestión anual. Así, el sector de Servicios Jurídicos analizó y archivó el cuestionario que cada uno contestó de manera individual, y en base a los resultados, propuso al Directorio diferentes medidas para mejorar el desempeño de sus funciones.

Además, el Directorio realiza una evaluación continua de su gestión a lo largo del año, con revisiones trimestrales del progreso y la realización de los objetivos iniciales. Estas evaluaciones se reflejan en las actas de Directorio, las Reseñas Informativas y en la Memoria Anual que se incluyen con los Estados Financieros.

## Remuneraciones

La Compañía cuenta con un departamento especializado en análisis de mercado y encuestas para recomendar remuneraciones y beneficios adecuados. Estas recomendaciones se basan en datos enviados por nuestra casa matriz y estudios internacionales independientes.

La Asamblea de Accionistas de Gasnor establece la remuneración del Directorio, considerando la información proporcionada por dicho organismo sobre su adecuación, razonabilidad y alineación con las pautas de mercado y la situación específica de la Compañía.

El Directorio, por su parte, reporta a la Asamblea de Accionistas las compensaciones de sus miembros, asegurando que son razonables, se ajustan a las pautas de mercado y reflejan las circunstancias de la Compañía, considerando las responsabilidades, el tiempo dedicado, la competencia y la reputación profesional de los directores.

Respecto a los gerentes, el área de Personas y Organización lleva a cabo un análisis similar y propone remuneraciones y beneficios acordes.

## Comunicación con grupos de interés

El Directorio dispone de diferentes canales para relacionarse con los grupos de interés de la Compañía. El sitio web es uno de los medios para mantener contacto con clientes, proveedores y miembros de la comunidad, mientras que los empleados usan canales internos. La comunicación con los accionistas se realiza en las Asambleas Anuales.

En este ámbito, el Comité de Gerentes juega un papel importante, ya que en él se discuten, analizan y valoran las inquietudes críticas y otros temas de interés antes de presentarlos al Directorio junto con las observaciones pertinentes para la toma de decisiones. Es importante mencionar que los asuntos considerados por el Directorio incluyen un análisis de los riesgos vinculados a las decisiones a tomar, así como la documentación de soporte que la Secretaría del Directorio proporciona previamente a los miembros del Órgano de Administración.

## Comisión Fiscalizadora

La Comisión Fiscalizadora y la Asesoría Legal están integradas en una entidad única, compuesta por tres síndicos titulares y tres directores suplentes. Su función principal es generar un informe anual de los Estados Contables de la Compañía y revisar las políticas contables importantes conforme a las normativas de sindicatura del país. También supervisa la información de las decisiones de Gasnor registradas en las actas y verifica que estas decisiones cumplan con la ley y los estatutos desde un punto de vista formal y documental.

### Comisión Fiscalizadora y la Asesoría Lega (al 31.12.23)

| Nombre               | Cargo                         | Función      |
|----------------------|-------------------------------|--------------|
| 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

Desde Auditoría interna, revisamos el sistema de control interno de los procesos de la compañía. Para ello contamos con un Plan Anual de Auditoría Interna donde evaluamos los controles y riesgos asociados a dichos procesos. 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.

Durante 2023, llevamos adelante 6 proyectos de auditoría interna que evaluaron los procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de corrupción, fraude y legales de las direcciones generales del negocio y corporativas. En ninguno de ellos detectamos riesgos relacionados con la corrupción. El análisis cubrió el 100 % de las direcciones generales de la organización.

### Función de aseguramiento y compliance

El área de Compliance es la encargada de apoyar al Comité de Ética y Cumplimiento, y sus roles y responsabilidades son definidos por la Política de Compliance. Realiza un seguimiento continuo para asegurar el cumplimiento de la normativa externa, políticas y procedimientos del Grupo para atenuar los riesgos legales principales, incluyendo corrupción y fraude.

Gestiona el Modelo de Prevención Penal y, evalúa los riesgos legales en los modelos implementados, particularmente en prevención penal y regulaciones.

### Incumplimiento y multas

En relación con incumplimientos y multas, se consideran “multas y/o sanciones significativas” aquellas establecidas por resoluciones definitivas con montos que superan los \$3.000.000 (tres millones de pesos argentinos).

Durante 2023, nuestra gestión se llevó a cabo con integridad y responsabilidad, sin haber registrado incidentes, multas ni sanciones significativas por:

- › Reclamaciones de comunidades locales.
- › Violaciones a los derechos de pueblos indígenas.
- › Acciones legales por competencia desleal, prácticas monopólicas o contra la libre competencia.
- › Incumplimientos de normativas o códigos voluntarios sobre salud y seguridad de productos y servicios.
- › Incumplimientos de normativas o códigos voluntarios en información y etiquetado de productos y servicios.
- › Incumplimientos de normativas o códigos voluntarios en comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinio.
- › Reclamaciones fundamentadas por violaciones a la privacidad del cliente.
- › Incumplimientos significativos de legislación y normativas.
- › Multas pagadas en el periodo reportado por incumplimientos legales y normativos.
- › Casos de discriminación.
- › Casos de corrupción.
- › Situaciones donde se infringió el derecho de los trabajadores a la libertad de asociación y negociación colectiva.

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

La integridad y el comportamiento ético son fundamentales en nuestra operación. Nos comprometemos a mantener procesos y sistemas que garanticen la adhesión a las políticas y regulaciones legales actuales, tanto internamente como en nuestras interacciones externas.

### Código Ético

Nuestro Código Ético, creado y ratificado por el Consejo de Administración del Grupo, es el marco que define las directrices éticas para el comportamiento diario de los integrantes de la Compañía en relación con todos sus grupos de interés. Refleja los compromisos de Gasnor en cuanto a la gobernanza adecuada, la responsabilidad corporativa y las prácticas éticas y de cumplimiento normativo.

Durante 2023, promovimos el Código Ético, las normas de conducta y su modelo de gestión a través de diversas plataformas dirigidas al público externo:

- **Redes sociales:** compartimos el Código junto con sus normas de conducta.
- **Informe de Sostenibilidad 2022:** incluimos una sección específica sobre Integridad.
- **Memoria Contable:** contiene una sección especial sobre Integridad y Transparencia.
- **Sitio web:** en [www.naturgynoa.com.ar](http://www.naturgynoa.com.ar) hay una sección específica para la difusión del Código Ético, las Políticas y el Canal de Denuncias.
- **Correo electrónico:** enviamos correos a los principales proveedores con un recordatorio del Código Ético del Proveedor, también disponible en el sitio web.
- **Eventos:** Día Internacional de contra la Corrupción del 9 de diciembre.

|                             | Total realizado | % realizado | Pendientes | % pendiente |
|-----------------------------|-----------------|-------------|------------|-------------|
| El Código Ético de Naturgy  | 224             | 78 %        | -63        | -22 %       |
| Conflictos de interés       | 213             | 74 %        | -74        | -26 %       |
| Formación frente al acoso   | 214             | 75 %        | -73        | -25 %       |
| Programa de Ciberseguri-dad | 413             | 144 %       | 126        | 44 %        |
| Derechos Humanos            | 202             | 70 %        | -85        | - 30%       |

### Código Ético del Proveedor

Durante 2023, comunicamos a los proveedores activos un recordatorio del Código Ético del Proveedor mediante correo electrónico, reafirmando las directrices éticas que deben guiar su comportamiento. Este Código abarca conductas en ámbitos sociales, laborales, éticos, de buen gobierno, así como en seguridad, salud, medio ambiente y calidad.

El departamento de Compras también promueve estas políticas y procedimientos.

**34 proveedores informados y capacitados sobre el Código Ético del Proveedor.**

## Comité de Ética y Cumplimiento

El Comité de Ética y Cumplimiento de la Compañía es un cuerpo colegiado compuesto por los departamentos de Servicios Jurídicos, Personas y Organización, Comunicación y Relaciones Institucionales, Administración y Seguimiento Operativo y Auditoría Interna.

Conforme a su Reglamento de Organización y Funcionamiento, el Comité impulsa y apoya la difusión del Código de Ética y el Canal de Denuncias, el Modelo de Prevención Penal y la Política Anticorrupción, además de la realización de capacitaciones, campañas de prevención de fraudes y la convocatoria de reuniones regulares sobre estos temas.

Durante 2023, Gustavo Martínez asumió el cargo de oficial de cumplimiento y presidente del Comité. Hubo una actualización en el Reglamento y se llevaron a cabo 3 reuniones.

## Canal de Denuncias

El Canal de Denuncias es un recurso para que los colaboradores y público externo resuelvan dudas sobre la interpretación o aplicación del Código Ético y reporten, de manera honesta, cualquier incumplimiento de las normas y directrices de conducta. Para ello, contamos con la herramienta EQS IntegrityLine, que facilita la gestión de consultas y denuncias relacionadas con el Código Ético, asegurando la implementación de acciones correctivas cuando sea necesario.

De acuerdo con el Reglamento del Canal, se mantiene la confidencialidad y el anonimato de las comunicaciones y se protege contra represalias a los empleados que participen de forma legítima en el proceso.

En 2023, se recibieron ocho denuncias a través del Canal del Código, todas cerradas en tiempo y forma.

## Modelo de Prevención Penal

El Modelo de Prevención Penal (Programa de Integridad) consiste en una serie de acciones, mecanismos y procedimientos internos destinados a fomentar la integridad y realizar supervisión y control para prevenir, detectar y rectificar irregularidades y actos ilícitos. Se ajusta a los requisitos mandatorios y opcionales establecidos por los Artículos 22 y 23 de la Ley 27.401 y las directrices de la Oficina Anticorrupción.

El modelo se revisa y actualiza anualmente, con la evaluación de un auditor independiente. Se centra en la gestión de los impactos potenciales de la corrupción y cuenta con una matriz de riesgos que se examina y actualiza regularmente por las diferentes áreas de la Compañía, incluyendo controles generales para reducir los riesgos identificados. Además, se dispone de un documento que detalla los riesgos específicos por área para su mitigación o eliminación.

## Política Anticorrupción

Creemos que es esencial disponer de una política que incorpore los principios fundamentales de un modelo anticorrupción, abarcando los principales riesgos legales, reputacionales y económicos que enfrenta la Compañía. Por eso, promovemos una cultura de prevención del fraude y la corrupción, a través de la formación y sensibilización de empleados y directivos, complementada con monitoreos y controles para minimizar los riesgos, y la aplicación de sanciones disciplinarias en casos de fraude y corrupción.

Nos comprometemos a impulsar y reforzar las acciones que ayuden a prevenir, detener, investigar y repudiar cualquier tipo de corrupción, ya sea directa o indirecta. Herramientas como el Canal de Denuncias, el Procedimiento de Due Diligence de Contraparte, la confirmación del conocimiento del Código Ético por parte de los empleados y las políticas de integridad son fundamentales para la implementación de la Política de Anticorrupción.

### **100 % de nuestros empleados, incluidos los miembros del Comité de Dirección están informados sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización**

En 2023, revisamos la Política de Atenciones Empresariales respecto a los montos que definen una atención empresarial. Además, habilitamos para los empleados la opción de realizar consultas iniciales virtualmente, permitiendo que el departamento de Compliance analice y responda a las consultas, así como investigue para proporcionar una respuesta definitiva. Esto resulta en un registro único de consultas sobre atenciones empresariales y mayor eficiencia en la evaluación inicial. No se registraron consultas.

## Política Global de Derechos Humanos

De acuerdo con nuestra Política Global nos comprometemos a respetar los Derechos Humanos de todas las personas con las que interactuamos, incluyendo empleados y terceros. Para ello, nos guiamos por los Principios Rectores de la ONU sobre las Empresas y los Derechos Humanos, las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y su Guía para la Debida Diligencia. Este compromiso se extiende a todos los colaboradores y comunidades en las áreas de operación, incluyendo pueblos indígenas.

Para establecer esta política, se realizó un análisis contextual detallado, considerando indicadores de organizaciones reconocidas y la percepción de riesgos del equipo directivo, así como la fortaleza institucional en derechos humanos en los países de operación, prestando especial atención a grupos vulnerables.

### **Principios de la Política de Derechos Humanos y riesgos identificados**

Los principios de la política abarcan el respeto a las personas, la no discriminación, la erradicación del trabajo infantil, la libertad de asociación, la negociación colectiva, la salud de los empleados, el empleo digno, el respeto a las comunidades y sus tradiciones, la lucha contra la corrupción y la protección de la privacidad.

Se identificaron 33 riesgos en derechos humanos, involucrando a líderes de negocio para validar la exposición a estos riesgos y los mecanismos de gestión, resultando en planes de acción para su mitigación.



## Principios de la Política de Derechos Humanos y riesgos identificados

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

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

### Compromiso 2. Erradicación del trabajo infantil

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

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

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

### Compromiso 4. Proteger la salud de los empleados

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

### Compromiso 5. Asegurar un empleo y salario adecuados

|                             |                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Riesgo 12. Salario digno    | Que los empleados no reciban un salario digno.                                                                                                                                                         |
| Riesgo 13. Horas de trabajo | Que se puedan violar los límites del número de horas trabajadas por semana y el derecho de los empleados al descanso.                                                                                  |
| Riesgo 14. Descanso         | En aquellos lugares en los que el marco institucional no establece condiciones de remuneración o el derecho de las personas a tomar descansos, que la empresa no haya establecido medidas al respecto. |

|                                                              |                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Riesgo 15. Conciliación entre la vida personal y profesional | Que la empresa no facilite las condiciones que permitan a las personas mantener un equilibrio adecuado entre su vida personal y profesional. |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                       |                                                                        |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Riesgo 16. Privacidad | Que la empresa no respete el derecho de sus empleados a la privacidad. |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------|

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

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

#### **Compromiso 7. Respetar a las comunidades indígenas y los modos de vida tradicionales**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Riesgo 29. Libertad de opinión y de expresión                                      | Que la empresa no respete ni promueve el derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y religiosa, ni la libertad de opinión y de expresión dentro de su campo de actividad.                      |
| Riesgo 30. Derechos sociales de la comunidad                                       | Que la empresa no emprenda acciones ni fomenta 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. |
| <b>Compromiso 10. Contribuir a combatir la corrupción y proteger la privacidad</b> |                                                                                                                                                                                                          |
| Riesgo 33. Corrupción                                                              | Que las actividades de la empresa incentiven o fomenten la corrupción público-privada.                                                                                                                   |

La política y sus compromisos, aplicables a todas las actividades de Gasnor, se comunican a empleados, colaboradores externos y proveedores a través de WhatsApp, correo electrónico y se difunden al público general a través de redes sociales y la página web de Gasnor (<https://www.naturgynoa.com.ar/pagina/40/politicas-codigos-conducta>). También brindamos formación en Derechos Humanos mediante cursos online, que se extiende a proveedores y colaboradores externos.

Además, nuestro sector de Comunicación realiza anualmente una campaña de concienciación para reforzar una cultura de integridad y respeto, asegurando que la práctica profesional de todos los empleados refleje estos valores.

## Derechos de los pueblos indígenas

Mediante la Política de Derechos Humanos, Gasnor se compromete a respetar los derechos y tradiciones de las comunidades indígenas (Compromiso 7), asegurando que nuestras operaciones no impacten negativamente en su modo de vida y promoviendo su participación en nuestras actividades, con compensaciones justas cuando sea necesario.

En 2023, llevamos a cabo dos iniciativas con estas comunidades:

- 1) **Proyecto Pueblos Solares:** en alianza con la Fundación León, apoyamos a la comunidad indígena de Quilmes en Tucumán, fomentando el uso de energía solar y el desarrollo de habilidades socioemocionales y comunitarias. Procuramos mantener un diálogo abierto para una consulta informada, respetamos su autonomía cultural, promovimos su participación activa en todas las etapas del proyecto y ofrecemos capacitación en energías renovables, con un enfoque especial en las necesidades de las mujeres de la comunidad.
- 2) **Talleres de oficio:** patrocinamos un taller de repostería organizado por la Asociación Civil Pata Pila para mujeres y jóvenes en la comunidad guaraní de Yacuy, Salta, proporcionando los recursos necesarios para su realización. Participaron 39 adultas (curso avanzado) y 25 jóvenes (curso principiante).



# Sección técnica del Informe

## 10.1 Análisis de Materialidad

142

## 10.2 Gestión de temas materiales

142

## 10.3 Alcance y lineamientos internacionales utilizados

145

## 10.4 Índice de contenidos GRI

146





# 10.

## Sección técnica del Informe

### 10.1 Análisis de Materialidad

Para el proceso de elaboración de este Informe se utilizó como referencia el análisis de materialidad realizado en el año 2021, desarrollado en base a los Estándares GRI. Asimismo, se tuvo en cuenta los temas materiales específicos de nuestro sector establecidos por el estándar sectorial GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021.

Este análisis tuvo en cuenta el contexto en el que opera nuestra organización a través de un análisis de tendencias de sustentabilidad en la industria e incluyó 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

Los avances en la gestión de los asuntos materiales han sido descritos 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.

A continuación, incluimos 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.

| Temas materiales                 | Estándares GRI                                     | Capítulo                                                                                        | Grupo de interés |
|----------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>Categoría: Medio Ambiente</b> |                                                    |                                                                                                 |                  |
| Economía circular                | GRI 301: Materiales 2016<br>GRI 306: Residuos 2020 | Compromiso con la sostenibilidad<br>Gestión responsable del medio ambiente                      | Sociedad         |
| Eficiencia energética            | GRI 302: Energía 2016                              | Compromiso con la sostenibilidad<br>Gestión responsable del medio ambiente                      | Sociedad         |
| Educación ambiental              | Sin relacionamiento directo                        | Compromiso con la sostenibilidad<br>Gestión responsable del medio ambiente<br>Compromiso social | Sociedad         |

| Temas materiales                        | Estándares GRI                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Capítulo                                                                                          | Grupo de interés |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Emisiones y cambio climático            | GRI 302: Energía 2016<br>GRI 305: Emisiones 2016<br>GRI 201: Desempeño económico 2016<br>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016<br><b>Estándares sectoriales:</b><br>GRI 11.1 Emisiones de GEI<br>GRI 11.2 Adaptación al clima, resiliencia y transición<br>GRI 11.3 Emisiones al aire | Compromiso con la sostenibilidad<br>Gestión responsable del medio ambiente                        | Sociedad         |
| Gestión de residuos                     | GRI 306: Residuos 2020<br><b>Estándar sectorial:</b><br>GRI 11.5 Residuos                                                                                                                                                                                                                       | Compromiso con la sostenibilidad<br>Gestión responsable del medio ambiente                        | Sociedad         |
| Biodiversidad                           | GRI 304: Biodiversidad<br><b>Estándar sectorial:</b><br>GRI 11.4 Biodiversidad                                                                                                                                                                                                                  | Compromiso con la sostenibilidad<br>Gestión responsable del medio ambiente                        | Sociedad         |
| Agua y efluentes                        | GRI 303: Agua y efluentes 2018<br><b>Estándar sectorial:</b><br>GRI 11.6 Agua y efluentes                                                                                                                                                                                                       | Compromiso con la sostenibilidad<br>Gestión responsable del medio ambiente                        |                  |
| <b>Categoría: Social</b>                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                  |
| Cuidado y bienestar de los trabajadores | GRI 401: Empleo 2016<br>GRI 402: Relaciones trabajador - empresa 2016<br>GRI 404: Formación y enseñanza 2016<br>GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016<br><b>Estándar sectorial:</b><br>GRI 11.10 Prácticas de empleo                                                                   | Compromiso con la sostenibilidad<br>Interés por las personas<br>Seguridad y salud                 | Empleados        |
| Seguridad laboral                       | GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018<br><b>Estándar sectorial:</b><br>GRI 11.9 Salud y seguridad en el trabajo                                                                                                                                                                         | Compromiso con la sostenibilidad<br>Seguridad y salud                                             | Empleados        |
| Acceso a la energía                     | Sin relacionamiento directo                                                                                                                                                                                                                                                                     | Compromiso con la sostenibilidad<br>Interés por las personas                                      | Sociedad         |
| Atención y satisfacción del cliente     | GRI 417: Marketing y etiquetado 2016                                                                                                                                                                                                                                                            | Compromiso con la sostenibilidad<br>Excelencia en el servicio<br>Cadena de suministro responsable | Clientes         |
| Formación y desarrollo profesional      | GRI 404: Formación y enseñanza 2016                                                                                                                                                                                                                                                             | Compromiso con la sostenibilidad<br>Interés por las personas                                      | Empleados        |
| Atracción y retención de talento        | GRI 401: Empleo 2016                                                                                                                                                                                                                                                                            | Compromiso con la sostenibilidad<br>Interés por las personas                                      | Empleados        |
| Formación y desarrollo profesional      | GRI 404: Formación y enseñanza 2016                                                                                                                                                                                                                                                             | Compromiso con la sostenibilidad<br>Interés por las personas                                      | Empleados        |
| Atracción y retención de talento        | GRI 401: Empleo 2016                                                                                                                                                                                                                                                                            | Compromiso con la sostenibilidad<br>Interés por las personas                                      | Empleados        |

| Temas materiales                                         | Estándares GRI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Capítulo                                                                                                                                            | Grupo de interés                  |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Gestión de conflictos                                    | <b>Estándar sectorial:</b><br>GRI 11.18 Conflictos y seguridad                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Compromiso con la sostenibilidad<br>Integridad y transparencia<br>Compromiso social                                                                 | Clientes<br>Sociedad<br>Empleados |
| Contribución y desarrollo de la comunidad                | GRI 413: Comunidades locales 2016<br><b>Estándar sectorial:</b><br>GRI 11.15 Comunidades locales                                                                                                                                                                                                                                                      | Compromiso con la sostenibilidad<br>Compromiso social                                                                                               | Sociedad                          |
| Respeto por los derechos humanos                         | GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016<br>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016<br>GRI 410: Prácticas de seguridad 2016<br>GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016<br><b>Estándares sectoriales:</b><br>GRI 11.12 Trabajo forzoso y esclavitud moderna<br>GRI 11.13 Libertad de asociación y negociación colectiva | Compromiso con la sostenibilidad<br>Interés por las personas<br>Cadena de suministro responsable<br>Integridad y transparencia<br>Compromiso social | Sociedad                          |
| Derechos de poblaciones indígenas                        | <b>Estándares sectoriales:</b><br>GRI 11.17 Derechos de poblaciones indígenas                                                                                                                                                                                                                                                                         | Compromiso con la sostenibilidad<br>Integridad y transparencia                                                                                      | Sociedad                          |
| Diversidad e igualdad de oportunidades                   | GRI 202: Presencia en el mercado<br>GRI 401: Empleo<br>GRI 404: Formación y enseñanza<br>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades<br>GRI 406: No discriminación<br><b>Estándar sectorial:</b><br>GRI 11.11 No discriminación e igualdad de oportunidades                                                                                       | Compromiso con la sostenibilidad<br>Interés por las personas<br>Integridad y transparencia                                                          | Sociedad                          |
| <b>Categoría: Economía y gobernanza</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                     |                                   |
| Integridad, cumplimiento y transparencia en los negocios | GRI 205: Anticorrupción 2016<br>GRI 206: Competencia desleal 2016<br><b>Estándar sectorial:</b><br>GRI 11.19 Competencia desleal<br>GRI 11.20 Anticorrupción                                                                                                                                                                                          | Compromiso con la sostenibilidad<br>Integridad y transparencia                                                                                      | Clientes<br>Empleados             |
| Desempeño económico                                      | GRI 201: Desempeño económico 2016<br>GRI 202: Presencia en el mercado<br>GRI 203: Impactos económicos indirectos<br>GRI 204: Prácticas de adquisición 2016<br>GRI 207: Fiscalidad 2019<br><b>Estándares sectoriales:</b><br>GRI 11.14 Impactos económicos<br>GRI 11.21 Pagos a los gobiernos                                                          | Compromiso con la sostenibilidad<br>Compromiso con los resultados                                                                                   | Grupos financieros / Bancos       |
| Innovación tecnológica y digital                         | Sin relacionamiento directo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Compromiso con la sostenibilidad<br>Excelencia en el servicio                                                                                       | Clientes<br>Empleados             |
| Seguridad de las instalaciones y operaciones             | GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016<br>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018<br>GRI 306: Efluentes y residuos 2016<br><b>Estándar sectorial:</b><br>GRI 11.8 Integridad de los activos y gestión de incidentes críticos                                                                                                           | Compromiso con la sostenibilidad<br>Excelencia en el servicio<br>Interés por las personas<br>Seguridad y salud<br>Cadena de suministro responsable  | Clientes<br>Empleados             |

| Temas materiales                                                    | Estándares GRI                                                                                              | Capítulo                                                                            | Grupo de interés |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Cadena de suministro responsable y sostenible                       | GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016<br>GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016         | Compromiso con la sostenibilidad<br>Cadena de suministro responsable                | Proveedores      |
| Rendición de cuentas en temas sociales, ambientales y de gobernanza | Contenidos generales                                                                                        | Compromiso con la sostenibilidad<br>Acerca de este Informe                          | Sociedad         |
| Ciberseguridad y seguridad de la información                        | GRI 418: Privacidad del Cliente 2016                                                                        | Compromiso con la sostenibilidad<br>Excelencia en el servicio                       | Clientes         |
| Buen gobierno corporativo                                           |                                                                                                             | Compromiso con la sostenibilidad<br>Integridad y transparencia                      | Sociedad         |
| Derechos sobre la tierra y los recursos                             | Contenidos generales<br><b>Estándares sectoriales:</b><br>GRI 11.16 Derechos sobre la tierra y los recursos | Compromiso con la sostenibilidad<br>Integridad y transparencia<br>Compromiso social | Sociedad         |

## 10.3 Alcance y lineamientos internacionales utilizados

Este Informe de Sostenibilidad comunica el desempeño económico, social, ambiental y de gobernanza de Gasnor S.A. en Argentina del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023, 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 2023 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 |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------|
| <b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b> | <b>Contenidos generales</b>                                                                 |                    |                                    |
|                                         | <b>La organización y sus prácticas de presentación de informes</b>                          |                    |                                    |
|                                         | 2-1 Detalles de la organización                                                             | 6-7, 10-12, 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             |                                    |
|                                         | 2-4 Actualización de la información                                                         | Nota 4             |                                    |
|                                         | 2-5 Verificación externa                                                                    | Nota 5             |                                    |
|                                         | <b>Actividades y trabajadores</b>                                                           |                    |                                    |
|                                         | 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales                             | 10-11, 36, 101-102 |                                    |
|                                         | 2-7 Empleados                                                                               | 74-75              |                                    |
|                                         | 2-8 Trabajadores que no son empleados                                                       | Nota 6             |                                    |
|                                         | <b>Gobernanza</b>                                                                           |                    |                                    |
|                                         | 2-9 Estructura y composición de gobernanza                                                  | 128                |                                    |
|                                         | 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno                                  | 128                |                                    |
|                                         | 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  | 129                |                                    |
|                                         | 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos                            | 129                |                                    |
|                                         | 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad | Nota 8             |                                    |
|                                         | 2-15 Conflictos de interés                                                                  | 130                |                                    |
|                                         | 2-16 Comunicación de inquietudes críticas                                                   | 131                |                                    |
|                                         | 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno                                 | 130                |                                    |
|                                         | 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno                                 | 130                |                                    |

| Estándar GRI                                                                                                                                                | Contenido                                                                                              | Ubicación                              | N.º Ref del Estándar Sectorial GRI |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|
| <b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>                                                                                                                     | 2-19 Políticas de remuneración                                                                         | 130-131                                |                                    |
|                                                                                                                                                             | 2-20 Proceso para determinar la remuneración                                                           | 130-131, Nota 9                        |                                    |
|                                                                                                                                                             | <b>Estrategia, políticas y prácticas</b>                                                               |                                        |                                    |
|                                                                                                                                                             | 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible                                          | 6-9                                    |                                    |
|                                                                                                                                                             | 2-23 Compromisos y políticas                                                                           | 129, 133, 135-138, 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                                    | 134                                    |                                    |
|                                                                                                                                                             | 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas                                                   | 132                                    |                                    |
|                                                                                                                                                             | 2-28 Afiliación a asociaciones                                                                         | 122                                    |                                    |
|                                                                                                                                                             | <b>Participación de los grupos de interés</b>                                                          |                                        |                                    |
|                                                                                                                                                             | 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés                                            | 29-31, 36-39, 47, 77, 81, 121-122, 134 |                                    |
|                                                                                                                                                             | 2-30 Convenios de negociación colectiva                                                                | 77                                     |                                    |
| <b>Temas Materiales</b>                                                                                                                                     |                                                                                                        |                                        |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                                                                                                         | 3-1 Proceso para determinar los temas materiales                                                       | 142                                    |                                    |
|                                                                                                                                                             | 3-2 Listado de temas materiales                                                                        | 142-145                                |                                    |
| <b>Atención y satisfacción del cliente</b>                                                                                                                  |                                                                                                        |                                        |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                                                                                                         | 3-3 Gestión de temas materiales                                                                        | 34, 36-39, 142-145                     |                                    |
| <b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>                                                                                                                 | 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios                      | Nota 13                                |                                    |
|                                                                                                                                                             | 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios | 132                                    |                                    |
|                                                                                                                                                             | 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing                             | 132                                    |                                    |
| <b>Emisiones y cambio climático</b><br>Tema 11.1 Emisiones de GEI<br>Tema 11.2 Adaptación al clima, resiliencia y transición<br>Tema 11.3 Emisiones al aire |                                                                                                        |                                        |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                                                                                                         | 3-3 Gestión de temas materiales                                                                        | 54, 56-60, 142-145                     | 11.1.1 11.2.1 11.3.1               |
| <b>GRI 302: Energía 2016</b>                                                                                                                                | 302-1 Consumo energético dentro de la organización                                                     | 61                                     | 11.1.2                             |



| Estándar GRI                                                                                                                       | Contenido                                                                                                                 | Ubicación                             | N.º Ref del Estándar Sectorial GRI |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|
| <b>GRI 305: Emisiones 2016</b>                                                                                                     | 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)                                                                               | 61                                    | 11.1.5                             |
|                                                                                                                                    | 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire                          | 61                                    | 11.3.2                             |
| <b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>                                                                                           | 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático                            | 58-60                                 | 11.2.2                             |
| <b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</b>                                                                             | 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios                       | 58-60                                 | 11.3.3                             |
| <b>Seguridad de las instalaciones y operaciones</b><br><b>Tema 11.8 Integridad de los activos y gestión de incidentes críticos</b> |                                                                                                                           |                                       |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                                                                                | 3-3 Gestión de temas materiales                                                                                           | 84, 86-93, 142-145                    | 11.8.1                             |
| <b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</b>                                                                             | 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios | 132                                   |                                    |
| <b>GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018</b>                                                                               | 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" |                                    |
| <b>Eficiencia energética</b>                                                                                                       |                                                                                                                           |                                       |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                                                                                | 3-3 Gestión de temas materiales                                                                                           | 54, 56-61, 142-145                    |                                    |
| <b>GRI 302: Energía 2016</b>                                                                                                       | 302-1 Consumo energético dentro de la organización                                                                        | 61                                    |                                    |
| <b>Integridad, cumplimiento y transparencia en los negocios</b><br><b>Tema 11.20 Anticorrupción</b>                                |                                                                                                                           |                                       |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                                                                                | 3-3 Gestión de temas materiales                                                                                           | 132-135, 142-145                      | 11.20.1                            |
| <b>GRI 205: Anti-corrupción 2016</b>                                                                                               | 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción                                                   | 135                                   | 11.20.2                            |
|                                                                                                                                    | 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción                                            | 133, 135                              | 11.20.3                            |
|                                                                                                                                    | 205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas                                                                 | 132                                   | 11.20.4                            |

| Estándar GRI                                                                     | Contenido                                                                                                                 | Ubicación                 | N.º Ref del Estándar Sectorial GRI |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------|
| <b>GRI 206: Competencia desleal 2016</b>                                         | 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia | 132                       |                                    |
| <b>Información sectorial adicional</b>                                           | Enfoque para asegurar la transparencia en los contratos                                                                   | Nota 14                   | 11.20.5                            |
|                                                                                  | Beneficiarios efectivos de la organización                                                                                | Nota 15                   | 11.20.6                            |
| <b>Seguridad laboral</b><br>Tema 11.9 Salud y seguridad en el trabajo            |                                                                                                                           |                           |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                              | 3-3 Gestión de temas materiales                                                                                           | 84, 86-95, 142-145        | 11.9.1                             |
| <b>GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018</b>                             | 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo                                                         | 87, Nota 16               | 11.9.2                             |
|                                                                                  | 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes                                     | 88, 90-93, 96, Nota 17    | 11.9.3                             |
|                                                                                  | 403-3 Servicios de salud en el trabajo                                                                                    | 97                        | 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                                                     | 95                        | 11.9.6                             |
|                                                                                  | 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores                                                                           | 97, 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                            |
| <b>Cuidado y bienestar de los trabajadores</b><br>Tema 11.10 Prácticas de empleo |                                                                                                                           |                           |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                              | 3-3 Gestión de temas materiales                                                                                           | 72, 74-75, 77-78, 142-145 | 11.10.1                            |
| <b>GRI 401: Empleo 2016</b>                                                      | 401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal                                                           | 74                        | 11.10.2                            |
|                                                                                  | 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales       | 78                        | 11.10.3                            |
|                                                                                  | 401-3 Permiso parental                                                                                                    | 79                        | 11.10.4                            |
| <b>GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016</b>                               | 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales                                                                 | Nota 22                   | 11.10.5                            |
| <b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>                                       | 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado                                                                  | 81                        | 11.10.6                            |
|                                                                                  | 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición                   | 79-80                     | 11.10.7                            |

| Estándar GRI                                              | Contenido                                                                                                          | Ubicación                      | N.º Ref del Estándar Sectorial GRI |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| <b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b> | 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales                 | 107                            | 11.10.8                            |
|                                                           | 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas                                     | 106-107                        | 11.10.9                            |
| <b>Cadena de suministro responsable y sostenible</b>      |                                                                                                                    |                                |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                       | 3-3 Gestión de temas materiales                                                                                    | 100, 103-104, 106-108, 142-145 |                                    |
| <b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b> | 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales                 | 106-108                        |                                    |
|                                                           | 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas                                     | Nota 23                        |                                    |
| <b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b> | 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales | 106-108                        |                                    |
|                                                           | 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas                                  | Nota 23                        |                                    |
| <b>Gestión de residuos<br/>Tema 11.5 Residuos</b>         |                                                                                                                    |                                |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                       | 3-3 Gestión de temas materiales                                                                                    | 54, 56-58, 63-64, 142-145      | 11.5.1                             |
| <b>GRI 306-1: Residuos 2020</b>                           | 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos                               | 63-64                          | 11.5.2                             |
|                                                           | 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos                                             | 63-64, Nota 24                 | 11.5.3                             |
|                                                           | 306-3 Residuos generados                                                                                           | 65                             | 11.5.4                             |
|                                                           | 306-4 Residuos no destinados a eliminación                                                                         | 65                             | 11.5.5                             |
|                                                           | 306-5 Residuos destinados a eliminación                                                                            | 65                             | 11.5.6                             |
| <b>Buen gobierno corporativo</b>                          |                                                                                                                    |                                |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                       | Gestión de temas materiales                                                                                        | 126, 128-131, 134, 142-145     | 11.20.1                            |
| <b>Indicador propio</b>                                   | Componentes del modelo de prevención penal                                                                         | 134                            | 11.20.2                            |
| <b>Formación y desarrollo profesional</b>                 |                                                                                                                    |                                |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                       | Gestión de temas materiales                                                                                        | 72, 79-80, 142-145             | 11.20.1                            |
| <b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>                | 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado                                                           | 81                             |                                    |
|                                                           | 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición            | 79-80                          |                                    |

| Estándar GRI                                                                                                                                                                                 | Contenido                                                                                                          | Ubicación                 | N.º Ref del Estándar Sectorial GRI |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------|
| <b>Agua y efluentes</b><br>Tema 11.6 Agua y efluentes                                                                                                                                        |                                                                                                                    |                           |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                                                                                                                                          | 3-3 Gestión de temas materiales                                                                                    | 54, 56-58, 62, 142-145    | 11.6.1                             |
| <b>GRI 303: Agua y Efluentes 2018</b>                                                                                                                                                        | 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales                 | 106-108                   |                                    |
|                                                                                                                                                                                              | 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas                                     | Nota 23                   |                                    |
|                                                                                                                                                                                              | 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales | 106-108                   |                                    |
|                                                                                                                                                                                              | 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas                                  | Nota 23                   |                                    |
| <b>Gestión de residuos</b><br>Tema 11.5 Residuos                                                                                                                                             |                                                                                                                    |                           |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                                                                                                                                          | 3-3 Gestión de temas materiales                                                                                    | 54, 56-58, 63-64, 142-145 | 11.5.1                             |
| <b>GRI 306-1: Residuos 2020</b>                                                                                                                                                              | 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido                                                              | 62                        | 11.6.2                             |
|                                                                                                                                                                                              | 303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua                                                | 62                        | 11.6.3                             |
|                                                                                                                                                                                              | 303-3 Extracción de agua                                                                                           | 62                        | 11.6.4                             |
|                                                                                                                                                                                              | 303-4 Vertido de agua                                                                                              | 62                        | 11.6.5                             |
| <b>Contribución y desarrollo de la comunidad</b><br>Tema 11.15 Comunidades locales                                                                                                           |                                                                                                                    |                           |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                                                                                                                                          | 3-3 Gestión de temas materiales                                                                                    | 112, 114-121, 142-145     | 11.15.1                            |
| <b>GRI 413: Comunidades Locales 2016</b>                                                                                                                                                     | 413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo      | 114-121                   | 11.15.2                            |
|                                                                                                                                                                                              | 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales          | 121                       | 11.15.3                            |
| <b>Información sectorial adicional</b>                                                                                                                                                       | Presentar información sobre el número y los tipos de reclamaciones de las comunidades locales.                     | 132                       | 11.15.4                            |
| <b>Respeto por los derechos humanos</b><br>Tema 11.12 Trabajo forzoso y esclavitud moderna<br>Tema 11.13 Libertad de asociación y negociación colectiva<br>Tema 11.18 Conflictos y seguridad |                                                                                                                    |                           |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                                                                                                                                          | 3-3 Gestión de temas materiales                                                                                    | 126, 135-138, 142-145     | 11.12.1<br>11.13.1                 |

| Estándar GRI                                                                                                   | Contenido                                                                                                                           | Ubicación                    | N.º Ref del Estándar Sectorial GRI |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|
| <b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016</b>                                                             | 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio                                  | 135-138, Nota 25             | 11.12.2                            |
| <b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016</b>                                            | 407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo | 135-138, Nota 26             | 11.13.2                            |
| <b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>                                                      | 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales                                  | 106-108                      | 11.12.3                            |
| <b>Desempeño económico</b><br><b>Tema 11.14 Impactos económicos</b><br><b>Tema 11.21 Pagos a los gobiernos</b> |                                                                                                                                     |                              |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                                                            | 3-3 Gestión de temas materiales                                                                                                     | 42-43, 142-145               | 11.14.1<br>11.21.1                 |
| <b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>                                                                       | 201-1 Valor económico directo generado y distribuido                                                                                | 43                           | 11.14.2<br>11.21.2                 |
| <b>GRI 202: Presencia en el mercado 2016</b>                                                                   | 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local                                       | 77                           |                                    |
| <b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>                                                            | 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados                                                                          | 115-121                      | 11.14.4                            |
|                                                                                                                | 203-2 Impactos económicos indirectos significativos                                                                                 | 115-121                      | 11.14.5                            |
| <b>GRI 204: Prácticas de adquisición 2016</b>                                                                  | 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales                                                                                    | Nota 27                      | 11.14.6                            |
| <b>Acceso a la energía</b>                                                                                     |                                                                                                                                     |                              |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                                                            | 3-3 Gestión de temas materiales                                                                                                     | 115, 117, 142-145            |                                    |
| <b>Indicador propio</b>                                                                                        | Iniciativas de mejora de acceso a la energía                                                                                        | 115, 117                     |                                    |
| <b>Educación ambiental</b>                                                                                     |                                                                                                                                     |                              |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                                                            | 3-3 Gestión de temas materiales                                                                                                     | 54, 58, 67, 118-119, 142-145 |                                    |

| Estándar GRI                                                                                                     | Contenido                                                                                     | Ubicación                            | N.º Ref del Estándar Sectorial GRI |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b><br><b>Tema 11.11 No discriminación e igualdad de oportunidades</b> |                                                                                               |                                      |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                                                              | 3-3 Gestión de temas materiales                                                               | 54, 56-58, 63-64, 142-145            | 11.5.1                             |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                                                              | 3-3 Gestión de temas materiales                                                               | 72, 74-75, 78, 133, 135-138, 142-145 | 11.11.1                            |
| <b>GRI 202: Presencia en el mercado 2016</b>                                                                     | 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local | 77                                   |                                    |
| <b>GRI 401: Empleo 2016</b>                                                                                      | 401-3 Permiso parental                                                                        | 79                                   | 11.11.3                            |
| <b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>                                                                       | 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado                                      | 81                                   | 11.11.4                            |
| <b>GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016</b>                                                      | 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados                                           | 74-75                                | 11.11.5                            |
| <b>GRI 406: No discriminación 2016</b>                                                                           | 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas                              | 132                                  | 11.11.7                            |
| <b>Innovación tecnológica y digital</b>                                                                          |                                                                                               |                                      |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                                                              | 3-3 Gestión de temas materiales                                                               | 34, 36, 38-39, 142-145               | 11.20.1                            |
| <b>Economía circular</b>                                                                                         |                                                                                               |                                      |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                                                              | 3-3 Gestión de temas materiales                                                               | 54-60, 63-64, 142-145                |                                    |
| <b>GRI 301: Materiales 2016</b>                                                                                  | 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen                                                | 63-64                                |                                    |
| <b>GRI 306: Residuos 2020</b>                                                                                    | 306-2 Residuos no destinados a eliminación                                                    | 65                                   |                                    |
| <b>Biodiversidad</b><br><b>Tema 11.4 Biodiversidad</b>                                                           |                                                                                               |                                      |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                                                              | 3-3 Gestión de temas materiales                                                               | 54-60, 67, 69, 142-145               | 11.4.1                             |



| Estándar GRI                                                               | Contenido                                                                                                                               | Ubicación              | N.º Ref del Estándar Sectorial GRI |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------|
| <b>GRI 304: Biodiversidad 2016</b>                                         | 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad                                     | 67, 69                 | 11.4.3                             |
|                                                                            | 304-3 Hábitats protegidos o restaurados                                                                                                 | 67, 69                 | 11.4.4                             |
| <b>Ciberseguridad y seguridad de la información</b>                        |                                                                                                                                         |                        |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                        | 3-3 Gestión de temas materiales                                                                                                         | 50-51, 142-145         |                                    |
| <b>GRI 418: Privacidad del Cliente 2016</b>                                | 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente                   | 132                    |                                    |
| <b>Derechos sobre la tierra y los recursos</b>                             |                                                                                                                                         |                        |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                        | 3-3 Gestión de temas materiales                                                                                                         | 112, 114, 122, 142-145 | 11.16.1                            |
| <b>Información sectorial adicional</b>                                     | Ubicaciones de las operaciones que han causado o contribuido a reasentamientos involuntarios o en las que hay reasentamientos en curso. | 122                    | 11.16.2                            |
| <b>Rendición de cuentas en temas sociales, ambientales y de gobernanza</b> |                                                                                                                                         |                        |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                        | 3-3 Gestión de temas materiales                                                                                                         | 128, 142-145           |                                    |
| <b>Derechos de poblaciones indígenas</b>                                   |                                                                                                                                         |                        |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                        | 3-3 Gestión de temas materiales                                                                                                         | 116, 135-138, 142-145  | 11.17.1                            |
| <b>GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016</b>                     | 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas                                                                     | 132                    | 11.7.2                             |
| <b>Gestión de conflictos</b>                                               |                                                                                                                                         |                        |                                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>                                        | 3-3 Gestión de temas materiales                                                                                                         | 123, 142-145           |                                    |

**Temas de los estándares sectoriales GRI aplicables considerados no materiales**

| Tema                          | Explicación                                                                                                                    |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>GRI 11: Petróleo y Gas</b> |                                                                                                                                |
| 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.                                                   |

## Notas al índice de contenidos

2-1  
**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.

2-2  
**Nota 2:** El estado financiero y el Informe de Sostenibilidad incluyen información de Gasnor únicamente.

2-3  
**Nota 3:** Los informes financieros incluyen el período de enero a diciembre 2023 coincidiendo con el Informe de Sostenibilidad. La frecuencia de presentación de informes es anual. La fecha de publicación del Informe fue en Agosto 2023.

2-4  
**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.

2-6  
**Nota 5:** Este Informe no cuenta con verificación externa.

2-7, 401-1, 405-2, 11.10.2, 11.11.6, ODS 5.1, 8.5, 8.6  
**Nota 6:** Corresponde a personal eventual a los fines de cubrir licencias por maternidad, o por enfermedades prolongadas del personal efectivo.

2-7, ODS 8.5  
**Nota 7:** El presidente del Directorio es el Gerente General de la empresa. Entendemos que no existe ningún impedimento legal ni hay conflictos de interés en que la función la lleve a cabo la misma persona.

2-8, ODS 8.5  
**Nota 8:** El Informe de Sostenibilidad es revisado y aprobado por parte del Directorio de Gasnor S.A.

2-11, ODS 16.6  
**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.

| Comité de Dirección | Función / Cargo                    | Tipo de sueldo | Bonificaciones / incentivos                  | Indemnización / Reembolsos Beneficios jubilación |
|---------------------|------------------------------------|----------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Ariel Sanchez       | Gerente General                    |                | Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. | Igual al resto de la compañía. Según LCT.        |
| Verónica Argañaraz  | Comunicación                       |                | Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. |                                                  |
| Marcela Córdoba     | Regulación                         |                | Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. |                                                  |
| Lucas Pizarro       | Gerencia técnica                   |                | Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. |                                                  |
| Facundo Altea       | Comercial                          |                | Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. |                                                  |
| Manuel Lamela       | Gerencia administración y finanzas |                | Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. |                                                  |

2-12

**Nota 10:** Gasnor asume, a través de esta política, su responsabilidad de respetar los Derechos Humanos de todas las personas con las que se relaciona, ya sean empleadas o terceros. 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 inicial de esta política, Gasnor 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, Gasnor tendrá especial cuidado con aquellos colectivos en situación de vulnerabilidad.

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

2-13

**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.

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.

2-14

**Nota 12:** (i) 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 Servicios Jurídicos, Persona y Organización, Comunicación y Relaciones Institucionales, Administración y Seguimiento Operativo y Auditoría Interna.

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.

(ii) 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 prescritos por los Arts. 22 y 23 de la Ley 27.401 y los Lineamientos de la Oficina Anticorrupción.

2-19, 2-20

**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 (Nº 22.802), la ley de Defensa del Consumidor (Nº 24.240) y la ley de Protección de Datos Personales (Nº 25.326), así como diversas disposiciones del ENARGAS. Esta Autoridad realiza auditorías 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).

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

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.

2-24

**Nota 14:** La página web de <https://www.naturgynoa.com.ar/pagina/40/politicas-codigos-conducta> 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.

2-30, ODS 8.8

**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 |
|--------------------------------------|------------------------------|-------------|-------------------|----------------------------------------------------------|
| Naturgy Argentina Gas y Electricidad | 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        |                                                          |

417-1

**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.

417-2, 417-3, 406-1, 416-2, 418-1, 11.11.7, ODS 5.1, 8.5

**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. En 2023 se continúa con el proceso de actualización de las matrices.

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.

En la plataforma Prosafety se registran las OPS (Observaciones Preventivas de Seguridad) y las IDS (Inspecciones de Seguridad) para comunicar la existencia de acciones y condiciones inseguras, generando el plan de acción de mejora correspondiente en cada caso.

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 de evitar la repetición del mismo en cualquier ambiente laboral. Para la Investigación de Accidentes/Incidentes se utiliza, principalmente, el método de los 5 (cinco) ¿Por Qué? y para los accidentes graves o fatales se emplea el método del Árbol de Causas.

Información sectorial adicional 11.2.4

**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.

306-3, 11.8.2, ODS 15.1

**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.

Información sectorial adicional 11.20.5

**Nota 20:** No hubo fallecimientos de empleados ni trabajadores en 2023.

No hubo lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias.

Número de lesiones por accidente laboral registrables de empleados: 2

Tasa de lesiones por accidente laboral registrables: 0,47

Número de lesiones por accidente laboral registrables de trabajadores: 0



#### Accidentes más habituales

- ▶ Traumatismo en miembros inferiores.
- ▶ Quemadura térmica en rostro.

Se tomó como criterios para el cálculo el factor 200.000.

Información sectorial adicional 11.20.6

**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.

Los peligros se encuentran identificados en las matrices de riesgos ocupacionales, en los procesos y tareas en los cuales existen factores de riesgo ergonómico.

Peligros que han provocado o contribuido a provocar dolencias y enfermedades laborales durante 2023: Un peligro relacionado con EP informado en 2023 por Omint ART es el denominado HIRSI (Hipoacusia Inducida por Ruido).

Medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar los riesgos mediante la jerarquía de control: Control de uso de protección auditiva y Capacitación sobre el riesgo “exposición a ruido” y las medidas mitigativas.

402-1, 11.10.5, ODS 8.8

**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.

413-2

**Nota 23:** No se registraron proveedores con impacto ambientales o sociales negativos significativos.

409-1, 11.12.2

**Nota 24:** Durante 2023, se continuó almacenando residuos Y8/ Y48 en el depósito situado dentro del predio de la planta Tres Cerritos, Salta. No se avanzó con la gestión de inscripción como generador ante la autoridad ambiental a nivel nacional, habida cuenta que al no requerir gestión de transporte y disposición final se priorizaron otras actividades.

407-1, 11.13.2, ODS 8.8

**Nota 25:** No contamos con proveedores que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio. A través de la implementación de contrato Marco a mediados de 2023, muchas empresas contratistas locales pequeñas fueron reemplazadas por 1 sola empresa adherida a las políticas del grupo Naturgy, facilitando el control en el cumplimiento de las obligaciones laborales, sociales y medio ambiente.

201-4, 11.21.3

**Nota 26:** 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. Respeta el Convenio Colectivo y actúa en línea con los compromisos asumidos en la Política de Derechos Humanos de la compañía.

202-2, 11.11.2, 11.14.3, ODS 8.5

**Nota 27:** 99% de las adquisiciones es a proveedores locales



# Lineamientos y alcance de este Informe



Esta publicación incluye el desempeño económico, social y ambiental de Gasnor del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023, 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.

## **Naturgy NOA (Gasnor S.A.)**

Av. Corrientes 800, piso 29  
Torre Odeón  
C1043AAU Buenos Aires  
[www.naturgy.noa.com.ar](http://www.naturgy.noa.com.ar)

## **Edición**

Dirección de Comunicación, Relaciones  
Institucionales y Sostenibilidad de  
Naturgy Argentina

## **Facilitadores externos:**

Sustenia  
[www.sustenia.com.ar](http://www.sustenia.com.ar)

## **Diseño Gráfico**

Marcela Lombardi  
[www.mlombardi.com.ar](http://www.mlombardi.com.ar)

**Naturgy** 