informe responsabilidad corporativa

2014





Sumario

04 Carta del Country Manager.

06 Modelo de negocio.

- 08 Gas Natural Fenosa en cifras.
- 12 Un modelo de negocio competitivo e integrado.
- 14 Gas Natural Fenosa en Panamá.

22 Estrategia.

- 24 Estrategia global de Gas Natural Fenosa.
- 26 Estrategia de Gas Natural Fenosa en Panamá.

28 Proceso de elaboración del informe.

28 Proceso de elaboración del informe.

38 Innovación sostenible.

- 40 Acceso a la energía.
- 42 Seguridad vial.
- 42 Desarrollo de proveedores.
- 43 Subestaciones.

44 Gobierno de Gas Natural Fenosa.

- 46 Buen gobierno para una gestión eficaz y transparente.
- 48 Riesgos y oportunidades.
- 51 Auditoría interna, Compliance y Control interno.

52 La responsabilidad corporativa y Gas Natural Fenosa.

- 54 La Política de Responsabilidad Corporativa.
- 56 El gobierno de la responsabilidad corporativa.
- 59 Premios y reconocimientos.
- 60 Diálogo con grupos de interés.

64 Compromisos de responsabilidad corporativa.

- 66 Orientación al cliente.
- 75 Compromiso con los resultados.
- 78 Medio ambiente.
- 94 Interés por las personas.
- 108 Seguridad y salud.
- 115 Compromiso con la sociedad.
- 124 Integridad.

130 Información adicional.

- 132 Índice de contenidos GRI.
- 137 Glosario de indicadores.
- 147 Informe de revisión independiente.





Señoras y Señores,

Gas Natural Fenosa Panamá continúa afianzándose como una compañía integrada, sólida y con clara vocación de compromiso al mantener sus niveles de calidad, con transparencia de buen gobierno corporativo. Durante el 2014, logramos rendimientos positivos y avances significativos con criterios de rigor y eficiencia que nos permiten, una vez más, presentar resultados excelentes a todos nuestros grupos de interés.

Panamá ha crecido considerablemente y Gas Natural Fenosa no es ajeno a las expectativas del mercado. En 2013, la compañía reforzó su liderazgo y obtuvo la renovación del contrato de la Concesión de la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. y la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. Este gran logro corporativo nos lleva a mantener, para los próximos años, una dinámica operativa con planes de eficiencia e inversión que contribuyan a garantizar un sistema de distribución eléctrica seguro y confiable.

En materia de responsabilidad corporativa, cabe resaltar los compromisos colectivos e individuales asumidos e impulsados de manera efectiva desde la alta dirección y a lo largo de toda nuestra cadena de valor, para mejorar continuamente la calidad y la seguridad de nuestros productos y servicios. Como parte

de sus acciones de responsabilidad social empresarial, la compañía mantiene durante el 2014, su excelencia operativa y la estabilidad del perfil empresarial de Gas Natural Fenosa que han permitido a la compañía mejorar en todos sus ratios financieros.

Uno de los valores esenciales que guían la manera de actuar de Gas Natural Fenosa, es la orientación al cliente. Es por esto que aplica en todo momento todas las prácticas de transparencia informativa, estableciendo canales de comunicación, tanto con los mercados como con el resto de agentes con intereses en el Grupo. Para este año, Gas Natural Fenosa trasladó el call center local a Colombia con el propósito de mejorar el servicio, tanto en calidad como en atención.

En el aspecto ambiental, Gas Natural Fenosa cuenta con las mejores tecnologías disponibles y las herramientas más avanzadas para el control operativo, que contribuyen a la mitigación del cambio climático a través de energías bajas en carbono y renovables, a la promoción del ahorro y a la eficiencia energética, gracias a las cuales la compañía mantiene una homogeneidad y consistencia en su gestión, que apuesta, en la medida de lo posible, al desarrollo sostenible mediante la eco-eficiencia y el uso racional de los recursos naturales y energéticos.

El área de seguridad y salud es otro de los objetivos estratégicos de la cultura de Gas Natural Fenosa Panamá. En 2014, continuamos el proyecto de seguridad y salud que la empresa a nivel mundial puso en marcha el pasado año y ampliamos la cobertura del mismo lanzando una campaña externa enfocada en seguridad eléctrica y dirigida a toda la sociedad con el propósito de promover conductas preventivas frente al peligro de accidentes de esta índole.

Estos y otros avances en responsabilidad corporativa continúan siendo reconocidos por los diversos índices de sostenibilidad de los que forma parte. Por tercer año consecutivo, Gas Natural Fenosa se situó como líder mundial en el sector de utilities de gas del Dow Jones Sustainability Index.

La política de la calidad de Gas Natural Fenosa, fundamentada en sus valores corporativos, tiene como fin asegurar una gestión eficaz y eficiente de los procesos, de los recursos y de las personas. Para el Informe de Responsabilidad Corporativa de 2014, se realiza un estudio conjunto para el sector de



electricidad, partiendo de los aspectos específicos y a las exigencias de claridad definidos por Global Reporting Initiative en su "Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad G4", que ha servido como base para el análisis realizado de las actividades y logros en este año.

Nuestra compañía en el país, al igual que su presencia a nivel mundial, comprende la responsabilidad y los retos que se presentan en el desarrollo económico y social; es por esto que agradecemos la confianza de autoridades y sociedad en general, con el firme propósito de que continuaremos apostando por proporcionar y mantener una mejora en nuestro proyecto empresarial, colaborando en el desarrollo energético de Panamá.

Agradecer de igual forma a nuestros colaboradores y accionistas por sus esfuerzos dinámicos y la apuesta asumida que nos llevan a mirar al futuro con un mayor optimismo y confianza, compatible con el crecimiento y la solidez de nuestra compañía.

Deseo concluir con una invitación a profundizar en el presente Informe, conscientes de que continuaremos con los proyectos establecidos y sumaremos aquellos que la contingencia nos exija, al consolidar un enfoque proactivo que nos permitirá estar preparados para seguir creciendo a partir de 2015.

José Antonio Hurtado de Mendoza

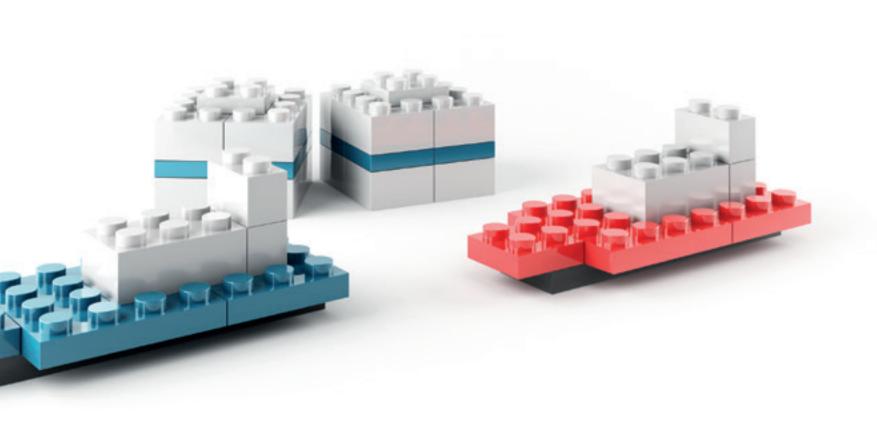
Country Manager Gas Natural Fenosa

Modelo de negocio

- 08 Gas Natural Fenosa en cifras.
- 12 Un modelo de negocio competitivo e integrado.
- 14 Gas Natural Fenosa en Panamá.



responsabilidad corporativa 2014





Gas Natural Fenosa en cifras

Gas Natural Fenosa está presente en más de 30 países con 23 millones de clientes y más del 50% de sus empleados trabajando en otras geografías fuera de España. Su presencia internacional garantiza una posición privilegiada para capturar el crecimiento de nuevas regiones en proceso de desarrollo económico, convirtiéndolo en uno de los principales operadores del mundo.

Gas Natural Fenosa en el mundo

- Flujo de gas.
- Planta de licuefacción.
- Planta de regasificación.
- Planta de regasificación arrendada.
- Contratos de gas a largo plazo.
- Gasoducto Europa-Magreb (Empl).
- Gasoducto Medgaz.

Puerto Rico •

Infraestructura de GN/GNL y generación de electricidad.

República Dominicana •

Generación de electricidad.

México

Distribución de gas y generación de electricidad.

Guatemala •

Telecomunicación.

Costa Rica -

Generación de electricidad.

Panamá -

Distribución y generación de electricidad.

Colombia -

Distribución de gas, GLP y electricidad, y comercialización de GN/GNL y electricidad.

Perú-

Portugal

Comercialización

de GN/GNL y comercialización

de electricidad.

España

Exploración, transporte, distribución y comercialización de gas y electricidad.

Regasificación, upstream, comercialización e

Generación de electricidad.

infraestructura de GN/GNL.

EEUU. Chenierie (2016)

Distribución de gas.

Distribución de gas. Comercialización de GN/GNL.

Brasil -

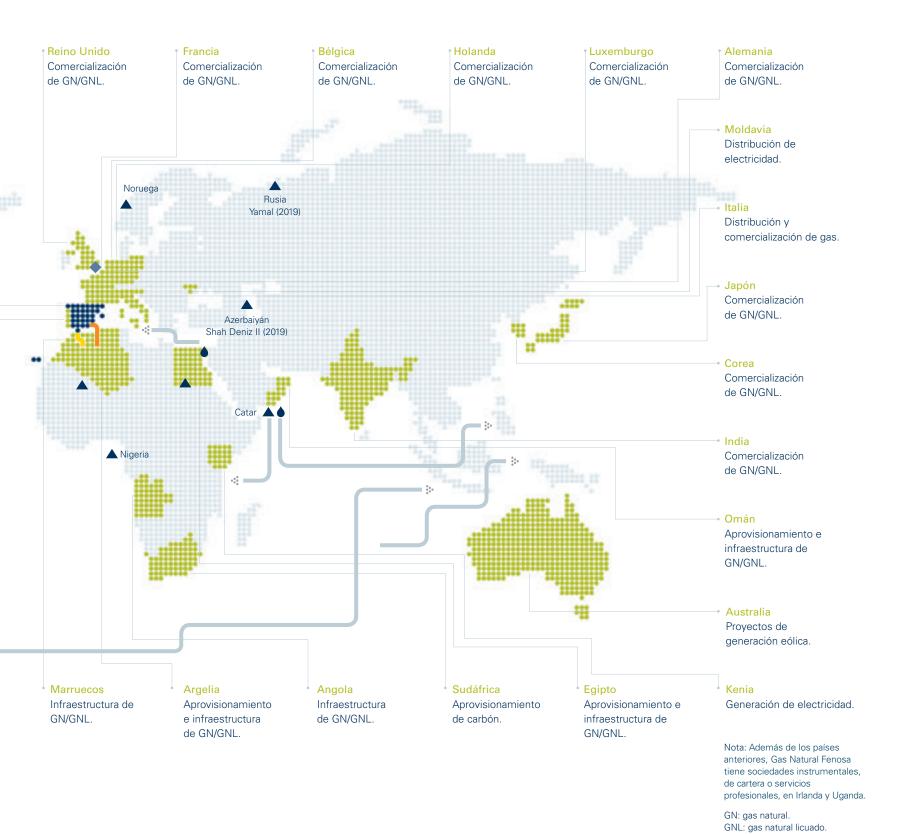
Argentina

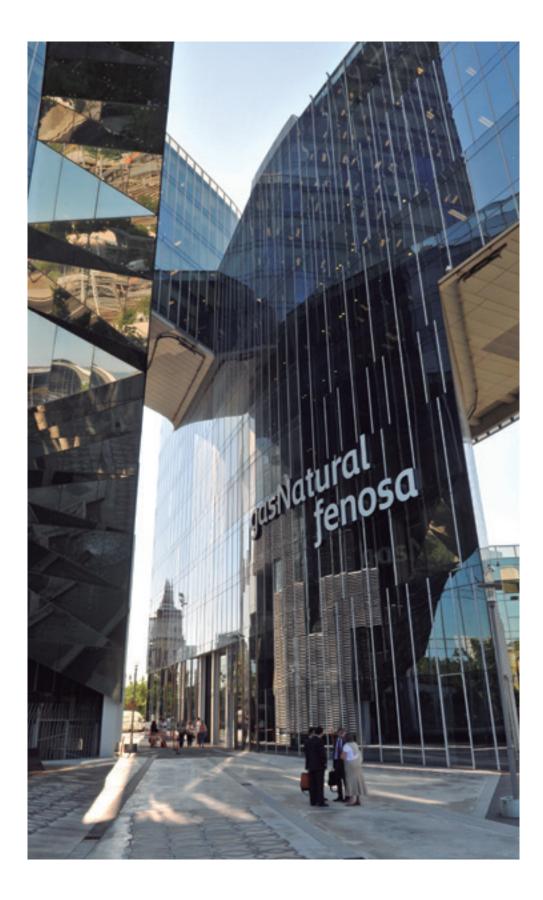
Distribución de gas. Comercialización de GN/GNL.

Trinidad y Tobago

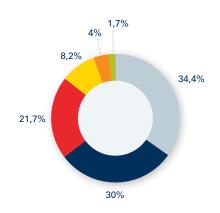


Para más información sobre la estructura societaria por negocios del grupo, ver el Informe de Gestión Consolidado 2013.





Accionistas e inversores de Gas Natural Fenosa (%)



- Grupo "La Caixa".
- Grupo Repsol.
- Inversores institucionales internacionales.
- Minoristas.
- Sonatrach.
- Inversiones institucionales españolas.

Principales magnitudes de Gas Natural Fenosa

Operaciones	2014	2013	2012
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	424.290	422.352	408.375
Transporte de gas/Empl (GWh)	120.558	122.804	116.347
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	12.869	11.948	11.663
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	10.415	7.439	8.206
Red de distribución de gas (km)	135.113	123.689	120.760
Longitud líneas distribución y transporte de electricidad (km)	228.808	231.978	238.915
Energía eléctrica producida (GWh)	48.282	51.080	52.505
Personal	2014	2013	2012
Número de empleados	22.652	14.982	15.959
Financiero (en millones de euros)	2014	2013	2012
Importe neto de la cifra de negocios	24.742	24.322	21.076
Beneficio operativo bruto (Ebitda)	4.853	4.849	4.645
Resultado de explotación	3.190	3.022	2.947
Inversiones totales	4.389	1.597	1.406
Beneficio neto atribuible a la compañía	1.462	1.445	1.325
Datos por acción (euros por acción)	2014	2013	2012
Cotización a 31 de diciembre	20,81	18,69	13,58
Beneficio	1,46	1,44	1,45

Nota: A partir del 1 de enero de 2014 por aplicación obligatoria de la NIIF 11 "Acuerdos conjuntos" se realiza el cambio de método de consolidación aplicable básicamente a Unión Fenosa Gas, Ecoeléctrica (central de ciclo combinado ubicada en Puerto Rico), Nueva Generadora del Sur (central de ciclo combinado ubicada en España) y varias sociedades conjuntas que explotan instalaciones de generación renovable y cogeneración en España y que han pasado a consolidarse por el método de participación en lugar de por el método de integración proporcional.

La aplicación de dicha norma ha supuesto reexpresar, a efectos comparativos, el balance a 1 de enero de 2013 y a 31 de diciembre de 2013 y la cuenta de pérdidas y ganancias de 2013, hecho que también afecta a determinados ratios financieros.



Un modelo de negocio competitivo e integrado

Gas Natural Fenosa es una compañía integrada de gas y electricidad, cuyo modelo de negocio se apoya en cuatro fortalezas fundamentales:

- Ser un operador *best in class* en la distribución y venta de energía.
- Disponer de un parque de generación eficiente y diversificado que permite gestionar de manera competitiva los recursos naturales disponibles.
- Tener un sólido posicionamiento internacional, con amplias perspectivas de desarrollo.
- Contar con un equipo humano comprometido y con gran experiencia en el negocio.

El negocio de Gas Natural Fenosa se centra en el ciclo de vida completo del gas, desde su explotación hasta su comercialización, y en la generación, distribución y comercialización de electricidad, actividades que contribuyen en más de un 97% al ebitda de la compañía. A estas, se unen otras áreas de negocio, como los servicios energéticos, que favorecen la diversificación de las



actividades y los ingresos, anticipándose a las nuevas tendencias del mercado atendiendo las necesidades específicas de los clientes y ofreciéndoles un servicio, integral no centrado únicamente en la venta de energía.

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

Líneas de negocio de Gas Natural Fenosa

Liderazgo en el negocio del gas

Gas Natural Fenosa opera en toda la cadena de valor del gas. La compañía es líder en el mercado de distribución español, donde lleva gas natural a más de 1.000 municipios en nueve comunidades autónomas y supera los cinco millones de clientes. Asimismo, es la primera distribuidora de Latinoamérica, y cuenta con una importante presencia en el mercado italiano.

Adicionalmente, gracias a una cartera de suministros de gas natural licuado (GNL) y gas natural de alrededor 30 bcm, y una infraestructura de gas única e integrada en la que destaca una flota de nueve buques metaneros, la compañía se sitúa como uno

de los mayores operadores de GNL en el mundo y un referente en la cuenca atlántica y mediterránea, y dispone de una posición de privilegio para desarrollar nuevos mercados, fundamentalmente en el área mediterránea, en Latinoamérica y en Asia.

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

Referente en el negocio eléctrico

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

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

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

La capacidad de gestión y experiencia en el negocio eléctrico, junto con su posición única de integración del mercado del gas convierten a la compañía en referente en este sector.





Gas Natural Fenosa en Panamá

Total de la plantilla GNF Panamá

	Hombres	Mujeres	Total
2009	353	153	506
2010	325	137	462
2011	296	136	432
2012	283	136	419
2013	270	136	406
2014	254	124	378

En 2014 se cumplieron dieciséis años desde la llegada de Gas Natural Fenosa a Panamá, tras la privatización del IRHE en el año 1998. Durante todos estos años la empresa ha demostrado su compromiso con el país mediante la inversión de más de 500 millones de dólares para modernizar el sistema eléctrico del país.

Esta inversión se ve reflejada en todos los proyectos y actividades que la empresa ha realizado durante estos años de operaciones en el país como la introducción de las primeras subestaciones blindadas, la instalación de modernos sistemas de alumbrado público, la interconexión de proyectos de electrificación rural, la segmentación de circuitos, la instalación de puntos de telecontrol nuevos, la instalación del sistema de medición prepago y el soterramiento de cables.

En 2013, la empresa ha alcanzado un importante logro a nivel nacional, la renovación del contrato de la Concesión de la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. y la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. que le permitirá seguir mejorando el servicio y la cobertura eléctrica durante quince años más. Para ello, Gas Natural Fenosa seguirá invirtiendo, como lo ha venido haciendo hasta el momento, en tres áreas fundamentalmente para garantizar el suministro a todos sus clientes: la expansión y crecimiento, la reducción de pérdidas y la atención al cliente.

Modelo de negocio competitivo e integrado

Gas Natural Fenosa Panamá, cuya sede principal está ubicada en la Avenida Diógenes de la Rosa Edif. 812 en la Ciudad de Panamá, cuenta con diferentes empresas dentro del grupo que le permiten continuar con la expansión y crecimiento de su modelo de negocio. Así podemos mencionar: la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. (EDEMET) y la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI), Energía y Servicios de Panamá, S.A. (ESEPSA), Gas Natural Fenosa Engineering, S.A. (GNFE) y Gas Natural Fenosa Servicios.

Como parte del plan estratégico de Gas Natural Fenosa, durante el 2014 se produjo la venta de la filial Gas Natural Fenosa Telecomunicaciones (GNFT), operador neutro de fibra óptica que está presente en España y Latinoamérica.



La Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. y la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí forman parte del grupo desde 1998. Energía y Servicios de Panamá, S.A. ha sido creada con el propósito de desarrollar proyectos de generación, así como para aprovechar todos aquellos negocios donde se requieran los servicios comerciales del Grupo, maximizando así la rentabilidad de la acción. Gas Natural Fenosa Engineering, S.A. está especializada en el sector energético, su principal activo es la amplia experiencia en diseño, ingeniería, construcción y explotación de todo tipo instalaciones de generación eléctrica, transporte y distribución de electricidad y gas natural en el mercado nacional e internacional.

Gas Natural Fenosa Servicios Panamá, S.A., es una empresa del Grupo Gas Natural Fenosa, cuyo objetivo es brindar a sus clientes un conjunto de soluciones integrales que cumplan con todas las condiciones de calidad, tiempo de respuesta y precios competitivos. Dentro de su portafolio de productos, cuenta con los expertos que brindan asesoría en el desarrollo de proyectos de eficiencia energética, es por ello que buscamos: satisfacer las necesidades energéticas de nuestros clientes de la forma más

eficiente y sostenible posible, invertir en compromisos a largo plazo ofreciendo climatización, producción de frío, confort y ahorro y aplicar soluciones innovadoras a través de nuestro firme compromiso con la eficiencia energética y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y contaminantes.

Generación en Panamá

En Panamá operan cuatro centrales hidroeléctricas y dos centrales termoeléctricas con capacidad neta de 31.978 megawatts (MW).

Central Hidroeléctrica La Yeguada

Se encuentra ubicada en el distrito de Calobre, Provincia de Veraguas. Lanzó operaciones en 1967, con una capacidad neta de 6.6 MW.

Central Hidroeléctrica Macho de Monte

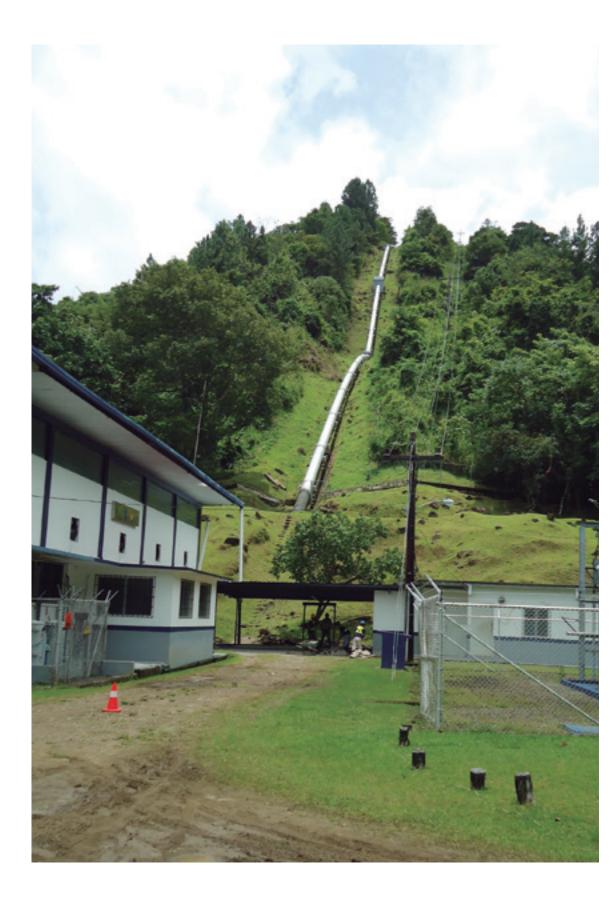
Ubicada en el distrito de Bugaba, Provincia de Chiriquí. Inició operaciones el 2001, con una capacidad neta de 2.4 MW.

Se encuentra registrada ante las Naciones Unidas como Proyecto de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) en el marco del Protocolo de Kioto. Es una de las primeras hidroeléctricas a nivel nacional en obtener los Certificados de Carbono que otorga este protocolo.

Central Hidroeléctrica Dolega

Ubicada en el Distrito de Dolega, provincia de Chiriquí, cuenta con una capacidad neta de 3.12 MW, lanzó operaciones en el 2001.

De igual forma se encuentra registrada ante las Naciones Unidas como Proyecto de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) en el marco del Protocolo de Kioto. Al igual que la Central Macho de Monte es una de las primeras hidroeléctricas a nivel nacional en obtener los Certificados de Carbono que otorga este protocolo.



Central Hidroeléctrica Los Algarrobos

La Central Los Algarrobos se encuentra ubicada en la Provincia de Chiriquí. Entró en operación en el año 2009. La Central cuenta con una potencia de generación neta de 9.858 MW. Registrada ante las Naciones Unidas como Proyecto de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) en el marco del Protocolo de Kioto.

Central Térmica Capira

Inició operaciones en 1972, ubicada en el Distrito de Capira. La Central está formada por 3 motores de combustión interna y posee una capacidad neta total de 5.5 MW.

Central Termica Chitré

La Central Chitré se encuentra en la Provincia de Herrera, formada por 2 motores de combustión interna, con una capacidad neta de 4.5MW. Inició Operaciones en 1972.

Política de calidad

Gas Natural Fenosa, consciente de que los clientes son el centro de todos sus esfuerzos, se compromete con ellos asegurando que todos los procesos de atención al cliente, así como de operación de la Red de Distribución Eléctrica, sean cubiertos por un mecanismo eficiente que garantice la eficacia en su atención.

La política de la calidad de Gas Natural Fenosa, fundamentada en sus valores corporativos, tiene como fin asegurar una gestión eficaz y eficiente de los procesos, de los recursos y de las personas.

De allí, la puesta en práctica de un Sistema de Gestión de la Calidad que incorpora a directivos, colaboradores y suministradores en un proceso de mejora continua, cuyo principal objetivo es lograr la satisfacción de sus clientes. Gas Natural Fenosa cuenta actualmente con tres certificaciones, ISO 9001 en Gestión de la Calidad, en ISO 14001 en Gestión Ambiental y la Norma 18001 en Seguridad y Salud ocupacional, esta última obtenida durante el 2013; en conjunto conforman el Sistema Integrado de Gestión de la empresa.

Orientación al cliente

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

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

Política Ambiental

Gas Natural Fenosa desarrolla sus actividades prestando una especial atención a la protección del entorno y al uso eficiente de los recursos naturales que necesitamos para satisfacer la demanda energética. En el respeto al medio ambiente, actúa más allá del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos ambientales que voluntariamente adopta, involucrando a sus proveedores y fomentando en sus grupos de interés el uso responsable de la energía.

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

Compromiso con la salud

Garantizar la seguridad y la salud entre empleados, proveedores, empresas colaboradoras y la sociedad en su conjunto, es un compromiso adquirido por Gas Natural Fenosa en su Política de Responsabilidad Corporativa, y constituye uno de los ejes principales de actuación estratégica de la compañía.

- Mejorar las condiciones y calidad de vida de los colaboradores de la empresa.
- Impulsar la mejora continua en nuestros proveedores, disminuyendo los riesgos, previniendo accidentes e incidentes y generando una conciencia preventiva.
- Construir comportamientos que coadyuven a prevenir, identificar y disminuir los actos y condiciones inseguras, en las actividades, procesos e instalaciones.

Responsable con las comunidades

Gas Natural Fenosa en Panamá, además de generar riqueza y empleo, participa en proyectos sociales ya que es fundamental contribuir al desarrollo y bienestar de las comunidades con las que la compañía se relaciona, centrando sus esfuerzos en ofrecer un suministro energético sostenible, eficiente, seguro y respetuoso con el medio ambiente y con los Derechos Humanos.

 Integración positiva en la sociedad de los países en los que se opera, evaluando el impacto social de la actividad y respetando la cultura, las normas y el entorno.



- Generar valor a través de la propia actividad y con la colaboración de organizaciones no gubernamentales, la comunidad local y otros agentes sociales, en todos los países donde la compañía está presente.
- Promover la educación, la formación, la riqueza cultural y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.

Apuesta por la tecnología

La innovación es uno de los motores de desarrollo de Gas Natural Fenosa. En un sector tecnológicamente avanzado, como el energético, es imprescindible tomar parte en los desarrollos más punteros.

En eficiencia energética a nivel de distribución, las actividades de I+D+i en Panamá en 2014 estuvieron relacionadas con tres aspectos principales:

 Ahorro energético, alcanzado a partir de herramientas y soluciones de alta eficiencia energética en la utilización de tecnologías de iluminación, como las luminarias instaladas en una de las vías principales del país.

- Servicios energéticos, como las auditorías energéticas o los servicios de asesoramiento energético, principalmente a grandes clientes o instituciones públicas.
- Desarrollo de nuevas tecnologías para las redes inteligentes, con la instalación de la subestaciones blindadas que ofrecen importantes ventajas medioambientales, de seguridad y calidad del suministro.

En generación, Gas Natural Fenosa ha apostado en Panamá por el desarrollo de las energías renovables a través de los proyectos hidroeléctricos presentes en la provincia de Chiriquí y Veraguas. En total, la compañía ha registrado 3 proyectos ante las Naciones Unidas como Proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) en el marco del Protocolo de Kioto. En total cuentan con una capacidad neta de casi 15 MW.

Adicionalmente, Gas Natural Fenosa, en su apuesta por el futuro de Panamá, ha traído al país los más avanzados sistemas automatizados de control y gestión. Dispone de un Centro de Operación de la Red (COR) en Albrook desde el cual se puede monitorear y controlar toda la distribución eléctrica en el área de concesión, que va desde la 11 de octubre hasta Costa Rica. Durante el 2013, se creó además un Centro de Operación de Red en la Subestación El Torno, de manera que de presentarse cualquier eventualidad en el COR de Albrook que obligue a abandonarlo, la empresa pueda seguir teniendo el control de la red eléctrica a través de este centro de contingencia. Esto garantizará la seguridad y confiabilidad del servicio prestado.

Cuenta también con un Laboratorio de Medidas y Tecnología de la Medición, subestaciones y plantas eléctricas móviles, cables forrados ecológicos que no afectan a los animales ni a la vegetación y sistemas de conexión y desconexión automática que garantiza la confiabilidad del servicio.

Regiones donde opera

Gas Natural Fenosa tiene sus oficinas centrales en la ciudad de Panamá, capital del País. La compañía distribuye la electricidad, adquirida en grandes cantidades en los puntos de compra del mercado mayorista eléctrico, con calidad, seguridad y respeto al medio ambiente, en cuatro zonas territoriales que van desde la 11 de octubre en la Ciudad de Panamá hasta la frontera con Costa Rica.

Las zonas territoriales son las siguientes:

- Zona Panamá Centro: cubre toda el área metropolitana de la provincia de Panamá, incluyendo las Áreas Revertidas del sector Pacífico.
- Zona Panamá Oeste: se extiende desde el Puente Centenario hasta San Carlos. Además cubre las Áreas Revertidas de Howard y Rodman.
- Zona Interior: atiende las provincias centrales de Coclé, Veraguas, Herrera y Los Santos.
- Zona de Chiriquí: cubre la provincia de Chiriquí y parte de la provincia de Bocas del Toro.



- Influencia EDEMET
- Influencia EDECHI

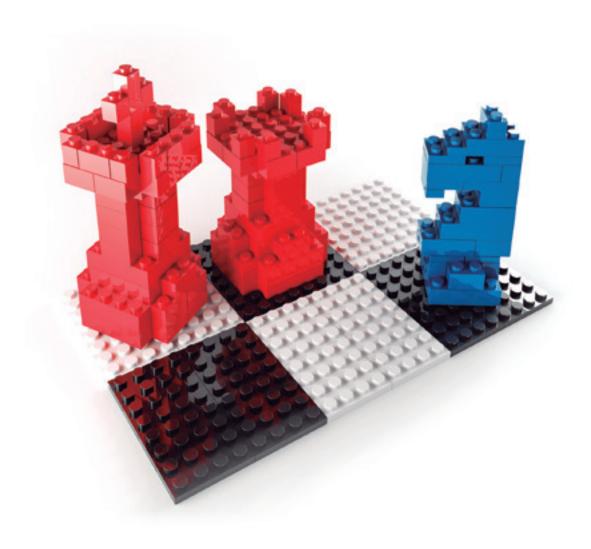
Indicadores económicos

	EDEMET			EDECHI		
No. Indicadores	2014	2013	2012	2014	2013	2012
1. Financiero						
Importe neto de la cifra del negocio	835,385,594	768,283,805	690,571,938	148,258,389	97,531,729	99,760,344
Beneficio operativo bruto (Ebitda)	103,898,305	93,055,063	84,791,697	33,929,602	32,164,522	30,692,865
Beneficios de explotacion (Ebit)	85,137,568	75,043,626	68,269,219	30,020,621	28,486,925	27,164,864
Inversiones totales	56,019,238	60,670,306	50,837,947	14,332,463	10,103,745	8,508,067
Beneficio atribuible (utilidad neta)	69,895,136	49,847,281	45,160,823	22,871,046	19,733,743	18,952,879
Gastos personal						
Sueldos y salarios	9,200,772	8,696,785	8,312,988	885,591	969,968	981,127
Costes seguridad social	1,237,629	1,167,919	1,076,998	121,117	117,124	123,550
Trabajos realizados para el inmovilizado	(2,494,473)	(1,969,099)	(2,155,425)	(548,282)	(365,243)	(329,099)
Otros	2,669,505	2,001,730	1,558,325	192,497	184,006	152,040
Capital Social (número de acciones)	50.000.000	50,000,000	50,000,000	50,000,000	50,000,000	50,000,000
Pagos a proveedores de capital	699,949,975	634,093,820	571,242,925	106,385.509	71,572,076	64,217,855
Costes de explotación	699,949,975	634,093,820	571,242,925	106,385,509	71,572,076	64,217,855
Pagos a gobiernos (impuesto)						
Impuesto sobre la renta	21,591,834	21,576,735	18,650,228	8,541,640	8,397,346	8,056,876
Seguridad Social (Gastos de personal)	1,237,629	1,167,919	1,076,998	121,117	117,124	123,550
Tributos (Otros gastos)	3,686,324	3,789,350	2,951,564	1,106,278	1,136,214	824,097

ESEPSA	GNFE		E GNF:		GNFSERVICIOS	
2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014
18,879,491	18,240,595	14,909,871	2.613.924,87	3,436,901	2,654,392	
5,224,947	7,515,630	9,398,207	245.882,71	519,346	(234,038)	
4,049,573	6,411,758	8,402,485	219.885,25	479,201	(296,597)	(26,325)
1,715,727	1,440,390	3,134,452		-	-	
2,158,561	3,738,550	5,040,014		472,579	(316,803)	(26,325)
682,351	686,208	558,832	570,380.68	468,616	419,939	21,442
86,238	83,875	70,684	67,866.81	56,690	51,369	4,883
(181,217)	(180,863)	(145,778)	-	-	-	
97,768	72,802	60,145	32,957.5	21,737	13,000	
50,000,000	50,000,000	50,000,000	10.000	10,000	10,000	
10,942,634	7,580,033	2,583,122	1,021.,512.6	1,449,367	1,995,507	
10,942,634	7,580,033	2,583,122	1,021.,512.6	1,449,367	1,995,507	
922,030	1,601,130	2,373,284	132,485.44	5,967	0	
86,238	83,875	70,684	67,.866.81	56,207	49,376	
306,590	295,194	338,715	31.,389.61	29,892	26,536	



- 24 Estrategia global de Gas Natural Fenosa.
- 26 Estrategia de Gas Natural Fenosa en Panamá.





Estrategia global de Gas Natural Fenosa



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

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

- Ejecución de los planes de eficiencia de costes, donde las principales áreas afectadas son las de operación y mantenimiento, comercialización y corporación.
- Gestión de cada línea de negocio de acuerdo con las condiciones de mercado y la situación regulatoria.
- Gestión del portfolio de negocios según su encaje estratégico, mediante su reevaluación continua.

Las prioridades estratégicas de la multinacional energética para el periodo 2013-2015 reforzarán el actual modelo de negocio, que se asienta fuertemente en el impulso y las oportunidades de crecimiento en el exterior, y especialmente en su creciente protagonismo en el mercado global de gas (fundamentalmente de GNL) lo que permitirá mantener sus sólidos resultados.

Planes de eficiencia

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

Previsiones para el negocio e impacto regulatorio

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

Por el contrario, se espera una caída en el negocio de la electricidad en España, tanto en generación y comercialización como en distribución, fruto del impacto regulatorio de las medidas aplicadas recientemente. El impacto bruto estimado en el ebitda de Gas Natural Fenosa de las medidas adoptadas por el Gobierno desde 2012 ascenderá a unos 600 millones anuales a partir del ejercicio 2014.

Parte de los esfuerzos de la multinacional irán destinados a reducir parcialmente estos impactos regulatorios con planes de eficiencia y a gestionar los planes de inversión durante estos años de acuerdo a la rentabilidad y la cartera de negocios según su encaje estratégico.

De esta forma, el ebitda generado fuera de España seguirá creciendo a un mayor ritmo.

Oportunidades de crecimiento a partir de 2015

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

Entrada de Gas Natural Fenosa en Chile mediante la adquisición del grupo CGE

Gas Natural Fenosa completó, en noviembre de 2014, la adquisición del grupo chileno CGE, compañía líder en transmisión de electricidad y, distribución de gas natural y electricidad en Chile. Además, dispone de una amplia presencia en gas licuado de petróleo (GLP). CGE desempeña su actividad principal en Chile y presta servicios relacionados con el GLP en Argentina y Colombia.

La adquisición de CGE contribuye al compromiso de Gas Natural Fenosa en la consecución de los objetivos estratégicos y financieros anunciados:

- Representa la entrada en un nuevo mercado clave en Latinoamérica con acceso inmediato a una posición líder de mercado.
- Aumenta la diversificación geográfica de Gas Natural Fenosa y contribuye a un perfil de negocio / riesgo más equilibrado.

- Refuerza el liderazgo de Gas Natural Fenosa en la distribución de gas en las principales ciudades de Latinoamérica.
- Avanza en la consolidación de una plataforma de distribución eléctrica en Latinoamérica, colocándose entre las empresas líderes en distribución eléctrica e incrementando la estabilidad del mix.
- 5. Permite la integración del negocio global de GNL de la compañía en el mercado chileno, facilitando el suministro al cliente final a precios internacionales.
- 6. Facilita la participación en proyectos de generación internacional en Chile en el corto plazo.

Cabe señalar que con esta adquisición Gas Natural Fenosa mantiene su compromiso con el cumplimiento de los objetivos marcados en el Plan Estratégico 2013-2015 al no haber riesgo de ejecución y tener bajo impacto en endeudamiento.

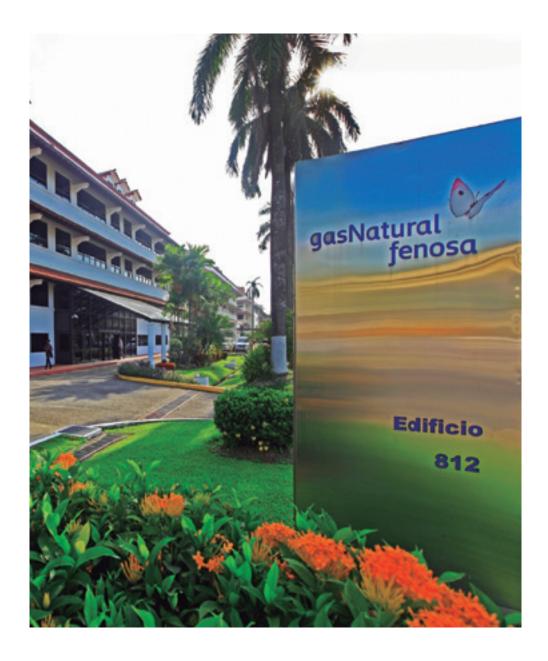


La demanda energética en Panamá ha experimentado un fuerte crecimiento en los últimos años en paralelo al crecimiento del país debido al desarrollo de actividades relacionadas con el transporte, los servicios de carga y exportaciones, la construcción o el comercio, y a proyectos como la ampliación del Canal de Panamá, la primera línea del Metro de Panamá, el crecimiento de los bienes raíces, entre otros.

Conscientes de esta situación, en Gas Natural Fenosa Panamá se ha desarrollado un plan estratégico que permita fortalecer la red eléctrica para hacerla más segura y confiable y prepararla para afrontar el crecimiento de la demanda en el país para asegurar un servicio de calidad de cara al futuro.

Los principales objetivos de Gas Natural Fenosa establecidos para el Plan Estratégico 2012-2017 son:

 Seguir apoyando el desarrollo y modernización del sector eléctrico de Panamá a través de proyectos de infraestructura y de generación que contribuyan a diversificar la matriz energética.



• Continuar robusteciendo la red eléctrica para ofrecer un servicio confiable a los clientes y garantizar la cobertura de nuevos suministros.

Dentro de estos objetivos, Gas Natural Fenosa se ha planteado iniciativas estratégicas para el 2014, entre las que encontramos:

- Realizar mejoras continuas en la calidad de atención al cliente
- Reducir los niveles de morosidad e impago
- Extender el proyecto de medición prepago a otras comunidades dentro de la zona de concesión de la empresa
- Mantener los planes de control y reducción de las pérdidas de energía técnicas y no técnicas
- Mantener la consolidación del negocio, aplicando las eficiencias estimadas en el plan estratégico
- Seguir modernizando las instalaciones de la empresa
- Garantizar actuaciones enfocadas al aumento de la seguridad de los equipos y personal
- Ampliar la cobertura eléctrica en áreas rurales y comunidades alejadas.
- Identificar oportunidades de nuevos negocios en toda la cadena del gas y del gas natural licuado (Generación, Regasificación, Distribución y Comercialización).



Proceso de elaboración del informe







Proceso de elaboración del informe

Enfoque de materialidad

En el presente Informe de
Responsabilidad Corporativa 2014, Gas
Natural Fenosa en Panamá sigue, por
primera vez, los criterios, principios y
contenidos definidos en el marco G4
para la elaboración de memorias de
sostenibilidad; y en este ejercicio se aplica
la metodología 'Materiality Disclosures
Service' de Global Reporting Initiative.

La materialidad, es el punto de partida en el proceso de elaboración del informe, y se ha realizado una revisión y ampliación del alcance del estudio realizado durante el ejercicio anterior, a fin de que el Informe de Responsabilidad Corporativa 2014 ponga el foco en aquellos asuntos de naturaleza social, ambiental y/o económica que son relevantes para el negocio de la compañía e influyen en la toma de decisiones de los grupos de interés de la compañía.

El enfoque de materialidad implica que el Informe de Responsabilidad Corporativa 2014 se centre en asuntos que resultan críticos para Gas Natural Fenosa y sobre los que la compañía puede promover un cambio más significativo en términos de impacto económico, social y ambiental positivos. Si bien, la materialidad recoge una serie de asuntos adicionales no incluidos en GRI, pero que son propios de la actividad de la compañía y de su gestión sostenible.

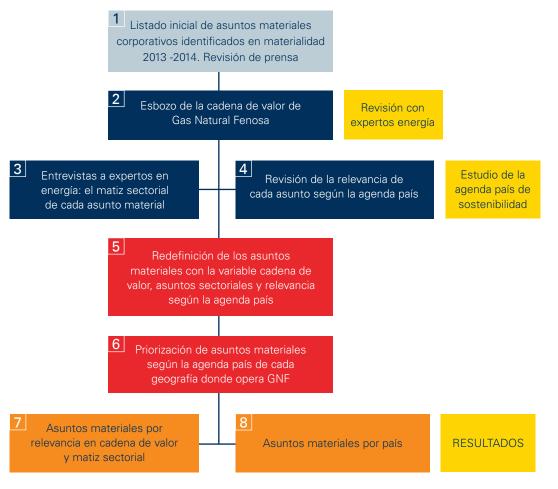
Determinación de los asuntos materiales

En 2013, la compañía realizó para el Informe de Responsabilidad Corporativa de ese año, un estudio conjunto para el sector gas y el sector electricidad, partiendo de los 46 aspectos específicos definidos por Global Reporting Initiative en su "Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad G4", que ha servido como base para el análisis realizado para el año 2014. Esos 46 aspectos, fueron priorizados en función de la relevancia para prescriptores dentro de los siguientes colectivos: organismos internacionales e instituciones sectoriales, criterios establecidos por los inversores, y los asuntos materiales para otros grupos de interés, que se detalla en el epígrafe "Identificación de los asuntos materiales".

La relevancia y priorización de estos aspectos se determinó a partir de la selección de materias relevantes de sostenibilidad fruto del análisis tanto externo (análisis e identificación de aspectos en las fuentes públicas de los organismos de referencia, inversores y grupos de interés), como interno (contraste a través de entrevistas).

La continuación de este estudio en el ejercicio 2014, busca profundizar más en los aspectos propios del sector, para lo cual se realizaron una serie de consultas a especialistas de energía y regulación; así como analizar la materialidad de los asuntos en cada país donde Gas Natural Fenosa desarrolla su actividad. Para ello, se tomaron una serie de fuentes estadísticas oficiales, y se analizaron los indicadores como una aproximación a la relevancia que a cada asunto se le concede en la agenda sostenible de cada país.

La siguiente figura muestra los pasos realizados en el ejercicio de materialidad de 2014.



- 1 El objetivo es profundizar en los asuntos materiales de partida: tanto en cadena de valor como en importancia relativa para cada país. Se ha realizado una primera revisión de prensa para constatar que ningún asunto relevante queda fuera.
- 2 Esbozo de cadena de valor de la actividad de Gas Natural Fenosa, para detallar en qué parte del proceso es relevante el asunto
- 3 Entrevistas a expertos de energía, para identificar posibles nuevos asuntos no recogidos, y para profundizar en la justificación de cada asunto material
- 4 Revisión de la relevancia de cada asunto según la agenda país
- 5 Redefinición de los asuntos materiales con la variable cadena de valor, asuntos sectoriales y agenda país
- 6 Priorización de asuntos materiales según agenda país (ver Anexo III)
- 7. Asuntos materiales por relevancia en cadena de valor y matiz sectorial
- 8 Asuntos materiales por país y agenda en sostenibilidad

A continuación se proporciona una descripción más detallada de los pasos y las fuentes consultadas:

Identificación de los asuntos materiales

En la identificación inicial de los asuntos materiales en 2014 se tuvieron en cuenta las siguientes fuentes:

Organismos internacionales e instituciones sectoriales Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC), Agencia Internacional de la Energía y World Business Council for Sustainable Development. Dow Jones Sustainability Index y FTSE4Good. Grupos de interés Informe de Global Reporting Initiative "Sustainable topics" que recoge los asuntos materiales para 52 sectores definidos gracias a las entrevistas dirigidas a 194 organizaciones relacionadas con diferentes grupos de interés.

Adicionalmente, se tuvieron en cuenta durante el proceso de la materialidad los asuntos relevantes para los grupos de interés indicados en los estudios de monitorización de Prensa *off-line* y *on-line*, y Reptrak.

Revisión de los asuntos con enfoque sectorial e impactos en la cadena de valor

Para actualizar los asuntos materiales de 2014, se ha realizado un análisis profundo de los asuntos materiales de partida (2013) y una revisión somera de prensa para constatar que ningún asunto crítico queda excluido.

Se ha realizado un esbozo de la cadena de valor del gas y la electricidad de la compañía, determinando en qué etapa de la cadena de valor de Gas Natural Fenosa tiene mayor impacto cada uno de ellos.

Por otro lado, se ha filtrado los asuntos materiales desde la perspectiva del sector del gas y eléctrico, para ellos se han realizado unas consultas a expertos del sector de energía y regulación y se han revisado otras fuentes sectoriales como la asociación española de la industria eléctrica (UNESA) y los aspectos sectoriales que preocupan a los inversores (Dow Jones Sustainability Index). Los aspectos sectoriales se pueden agrupar en tres desafíos clave:

- Nuevo escenario energético global.
- Principal desafío en España: el déficit de tarifa.
- Efectos en el cambio de regulación y en el panorama energético español.

Revisión de los asuntos materiales por país donde tiene actividad Gas Natural Fenosa

Se han identificado fuentes estadísticas oficiales cuya cobertura asegura la información de todos los países donde la compañía opera. Esta información ha servido para posteriormente revisar la relevancia de cada asunto según la agenda país (análisis en profundidad de los aspectos relevantes identificados por países donde la compañía presenta actividad).

La compañía ha analizado los siguientes países: Alemania, Angola, Argelia, Argentina, Australia, Bélgica, Brasil, Chile, Colombia, Corea, Costa Rica, Egipto, España, Francia, Holanda, India, Irlanda, Italia, Japón, Kenia, Luxemburgo, Marruecos, México, Moldavia, Omán, Panamá, Perú, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, República Dominicana, Sudáfrica y Uganda.

El análisis de la agenda país se ha realizado de forma que:

- Cubra la visión para el ejercicio de reporting de Gas Natural Fenosa por países (para aquellos países que realizan su informe de responsabilidad corporativa).
- Siente las bases para futuros planes directores por país, con una visión más sectorial.

El análisis de los indicadores por país se ha realizado teniendo en cuenta los indicadores ambientales, sociales y de gobierno tomados de las siguientes fuentes internacionales de referencia: American Council for an Energy-Efficient Economy (ACEEE), Amnistía Internacional (AI), CIA (The World Factbook), Dow Jones Sustainibaility Index (DJSI), Human Rights Watch (HRW), Inter-American Development Bank (DataGob), The Economist Intelligence Unit (EIU), World Bank (WB), World Economic Forum (WEF), United Nations (UN), United Nations Development Programme (UNDP) y US Department of State (USDS).

Priorización de los asuntos

Con estos nuevos análisis (la cadena de valor, los asuntos sectoriales y la agenda país), se han redefinido los asuntos materiales. Por un lado, tenemos los asuntos materiales por relevancia en la cadena de valor teniendo en cuenta el matiz sectorial; y por otro lado, la priorización de asuntos materiales según la agenda en sostenibilidad por cada país.

Validación interna

La validación interna se realizó a través de entrevistas con los responsables de los negocios que permitieron identificar los riesgos por instalaciones y área geográfica. En concreto, para esta edición del informe, se ha contado con la participación de las siguientes áreas:

- Asuntos Públicos
- Negocios minoristas
- · Servicio al cliente
- Compras
- Estrategia
- Gobierno Corporativo
- Auditoría Interna, compliance y control interno
- Medio ambiente
- Recursos Humanos
- Regulación y Planificación Estratégica
- Riesgos
- Seguridad y Salud

La selección de estas áreas responde a la identificación de temas a tratar, tras el asesoramiento de los expertos en energía y regulación.

Listado de asuntos materiales

Por último, se hizo una validación interna de los asuntos materiales para hacer una identificación y priorización de los mismos según el conocimiento propio de Gas Natural Fenosa en Panamá.

Aspecto

• PR	Etiquetado de productos y servicios
• LA	Formación y educación
• LA	Relaciones empresa/trabajadores
EN	Biodiversidad
SO	Corrupción
EN	Efluentes y residuos
EN	Materiales
SO	Comunidades locales
EN	Energía
• LA	Diversidad e igualdad
• EC	Desempeño económico
• LA	Seguridad y salud en el trabajo
EN	Agua
• EC	Proveedores
• HR	Evaluación operaciones con impacto en DDHH
EN	Impacto transporte
• LA	Empleo
HR	Prácticas de seguridad
HR	Libertad de asociación y convenios colectivos
• EC	Presencia en el mercado
• HR	Mecanismos de gestión de quejas en Derechos Humanos
EN	Emisiones

% G4-19.

Apectos Global Reporting Initiative

Asuntos materiales

PR	Satisfacción del cliente
LA	Capacitación a empleados
LA	Cambios operativos
EN	Instalaciones ubicadas en áreas de gran biodiversidad
SO	Evaluación de centros con riesgo de corrupción
EN	Proveedores examinados en+D4:E25 función de derechos humanos
EN	Materiales por peso y volumen
SO	Centros donde se han implantado programas de desarrollo
EN	Consumo energético interno
LA	Desglose de la planilla
EC	Valor directo generado y distribuido
LA	Empleados cuya profesión tiene un riesgo elevado de enfermedad
EN	Captación de agua
EC	Gasto que corresponde a proveedores locales
HR	Proveedores examinados en función de derechos humanos
EN	Impactos ambientales del transporte
LA	Tasa de contrataciones y rotación media
HR	Personal de seguridad formado en materia de derechos humanos
HR	Centros o proveedores en los que la libertad de asociación pueda estar amenzada
EC	Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local
HR	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto
EN	Emisiones directas de gases de efecto invernadero
	EN E

Alcance de la información

La información incluida en este Informe de Responsabilidad Corporativa hace referencia a todas las actividades llevadas a cabo por Gas Natural Fenosa Panamá durante el año 2014 como distribuidor de electricidad y operador de cuatro centrales hidroeléctricas y dos centrales térmicas en Panamá.

El informe contempla las operaciones de generación y distribución de electricidad de ESEPSA, EDEMET y EDECHI, respectivamente, incorporando en algunas ocasiones información de GNF ENGINEERING y GNF SERVICIOS, empresas más pequeñas pertenecientes al grupo en Panamá pero que no cuentan con el mismo sistema de registro de datos que las anteriores.

Los datos de Gas Natural Fenosa correspondientes a 2014 presentados en este Informe de Responsabilidad Corporativa hacen referencia a las operaciones de la compañía en Panamá, al igual que los datos reportados dentro del ámbito de recursos humanos.

Cadena de valor Electricidad

Generación	Distribución	Impacto dentro y/o fuera de la organización por grupo de interés	Capítulo del Informe de Responsabilidad Corporativa de 2014 que se trata el asunto
•	•	Clientes	Orientación al cliente
•	•	Empleados	Interés por las personas
•	•	Empleados	Interés por las personas
•	•	Sociedad	Medio Ambiente
•	•	Sociedad, empleados	Integridad
•	•	Sociedad	Medio Ambiente
•	•	Sociedad	Medio Ambiente
•	•	Sociedad	Compromiso con la sociedad
•	•	Sociedad	Medio Ambiente
•	•	Empleados	Interés por las personas
•	•	Accionistas, Clientes, Sociedad	Modelo de negocio
•	•	Empleados	Seguridad y salud
•	•	Sociedad	Medio Ambiente
•	•	Proveedores	Orientación al cliente
•	•	Proveedores	Orientación al cliente
•	•	Sociedad	Medio Ambiente
•	•	Empleados	Interés por las personas
•	•	Sociedad, empleados, clientes y proveedores	Seguridad y salud
•	•	Empleados	Interés por las personas
•	•	Empleados	Interés por las personas
•	•	Sociedad, empleados, clientes, accionistas, proveedores	Integridad
•	•	Sociedad	Medio Ambiente

Con objeto de facilitar la comparación y permitir al lector hacerse una idea de la evolución temporal de los datos expuestos en el informe, éstos se presentan comparados con los dos años anteriores.

Para el ejercicio 2014 no ha habido reformulaciones significativas que afecten a la comparación con los datos de años anteriores. Cuando para algún indicador puntual se ha cambiado la metodología de cálculo, se explica claramente en el propio gráfico y/o tabla.



Cumplimiento con los estándares de referencia

El informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa cumple con los estándares internacionales de mayor prestigio para la elaboración de informes de este tipo. En este sentido, la compañía elabora su informe conforme a la última versión de la "Guía para la elaboración de memorias de responsabilidad" de Global Reporting Iniatitive, GRI G4 Guidlines, e incluye la información adicional aplicable requerida por los suplementos de "Utilities Eléctricas". Con ello, la compañía considera que el informe se ha elaborado in accordance con G4 en su opción core.

Calidad de la información divulgada

Para la elaboración del presente informe, Gas Natural Fenosa ha seguido las recomendaciones de GRI para velar por la calidad de la información divulgada. La consideración de los principios expuestos más abajo garantiza que la información reúne las debidas garantías de calidad.

Equilibrio. El informe expone claramente los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización, lo que permite hacer una valoración razonable del mismo.

Comparabilidad. La información contenida en este informe permite analizar la evolución en el desempeño de la compañía a lo largo del tiempo.

Precisión. Toda la información descrita en el informe es necesaria y se presenta lo suficientemente detallada para que los grupos de interés de la compañía puedan valorar adecuadamente su desempeño.

Periodicidad. Es la tercera ocasión que Gas Natural Fenosa Panamá publica un informe de responsabilidad corporativa y continuará realizándolo anualmente, tan pronto como la información esté disponible, a fin de que los grupos de interés puedan hacer una lectura adecuada de la compañía. La última memoria presentaba los resultados de Gas Natural Fenosa en 2013.

Claridad. La información presentada se expone de una manera comprensible, accesible y útil. Para facilitar su correcta comprensión se evita el uso de tecnicismos. Asimismo, se emplean gráficos, esquemas, tablas e indicadores para describir los impactos más relevantes de la compañía y agilizar la lectura del documento.



Verificación

La integridad, robustez y veracidad de la información contenida en este informe son preservadas por las políticas y los procedimientos incorporados en los sistemas de control interno de Gas Natural Fenosa y tienen por objeto, entre otros, asegurar la correcta presentación de la información de la compañía ante terceros.

Por segundo año consecutivo, Gas Natural Fenosa en Panamá realiza una verificación externa de los contenidos de su Informe de Responsabilidad Corporativa. Esta revisión es realizada por un experto independiente, PricewaterhouseCoopers, que revisa la adaptación de los contenidos del informe de Responsabilidad Corporativa a lo señalado en las recomendaciones de Global Reporting Initiative.

Consultas e información adicional

Además del presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2014, Gas Natural Fenosa Panamá ha publicado la Memoria Anual que incluye los estados financieros y las acciones de responsabilidad social de la compañía. La compañía dispone también de una página web (http://www.gasnaturalfenosa.com.pa), donde las personas interesadas pueden consultar información actualizada de la compañía.



Los lectores pueden dirigir sus dudas, consultas o solicitudes de información a:

comunicacionpanama@gasnaturalfenosa.com

Innovación sostenible

- 40 Acceso a la energía.
- 42 Seguridad vial.
- 42 Desarrollo de proveedores.
- 43 Subestaciones.



Acceso a la energía

La compañía desarrolla una parte importante de sus actividades en mercados emergentes en los que se esperan incrementos de la demanda de energía muy significativa en los próximos años.

En Panamá, el crecimiento de la economía y la población, el desarrollo de nuevas comunidades y el acceso a mayores niveles de bienestar han provocado un considerable aumento de la demanda de energía, tendencia que se espera que continúe en los próximos años. Esto está haciendo necesario el desarrollo de infraestructuras de generación y la electrificación de nuevas áreas lo que representa una gran oportunidad para la compañía, pero también un gran reto desde diferentes puntos de vista:

- La necesidad de inversión adicional para acometer el desarrollo de nuevas redes de distribución en regiones donde la infraestructura eléctrica es deficitaria.
- Disponer de instituciones sólidas así como de la seguridad jurídica necesaria, con el fin de ofrecer confianza en el desarrollo de los proyectos.
- Desarrollar sistemas de cobro adecuados que aseguren la viabilidad de los proyectos desde el punto de vista financiero y faciliten el acceso de los ciudadanos al servicio.



La oferta de un suministro de energía a comunidades con bajo nivel de desarrollo debe constituir, para el sector, un elemento clave de su compromiso con la sociedad. El acceso a la energía cumple una labor de impulso al desarrollo de las comunidades, que se encontrarán mejor dotadas para prosperar y alcanzar niveles de desarrollo que, de otra manera, no serían posibles.

Por otro lado, proveer de energía a las comunidades rurales también constituye una oportunidad, ya que la compañía se dota de la experiencia necesaria para repetir proyectos de esta naturaleza en otras regiones, y puede constituir una fuente de diferenciación competitiva. Gas Natural Fenosa está preparada para satisfacer la demanda adicional de energía que se espera en los próximos años.

La empresa, en el marco de su estrategia para reforzar su compromiso con la sociedad, trabaja activamente para atender a todos los individuos, familias y organizaciones ubicadas en las zonas para las que se ha concedido una licencia de distribución o servicio, a fin de proveer y facilitar el acceso a la energía de las poblaciones donde opera. Bajo esta premisa se enmarcan los programas de negocios inclusivos en barrios de recursos bajos, en los que no existe una buena infraestructura de distribución, no hay una cultura de pago o proliferan las conexiones ilegales.

En esta línea se desarrolla el programa de electrificación rural que se puso en marcha en Panamá en 2010. En el 2014, se realizaron siete obras de electrificación rural con las cuales se beneficiaron 141 familias de comunidades rurales alejadas en las provincias de Coclé, Veraguas y Herrera.



Medidores pre-pago

Gas Natural Fenosa inició, en 2012, la gestión de implementación del servicio de venta de energía mediante el sistema de medición prepago en el populoso barrio de Curundú, ubicado en el corazón de Panamá.

En 2013, esta iniciativa se ha trasladado hacia nuevas áreas de la Zona Metro y Oeste de Panamá, entre las que destaca la implantación total en el sector de Brooklincito. Un área poblacional de alto riesgo social, donde la empresa enfrentaba grandes dificultades operativas y poca sensibilización en cuanto al uso eficiente de la energía.

La empresa es pionera en la implementación de este sistema en Panamá.

Se llevaron a cabo actividades previas para la puesta en marcha del proyecto, como el reconocimiento de la comunidad, labores de identificación de potenciales líderes de la comunidad, capacitación, motivación y sensibilización a la población. En 2014, se instalaron 108 medidores prepago en la comunidad de El Tecal ubicada en el sector de Panamá Oeste.

Alumbrado público

Para el 2014, como parte del Plan de Alumbrado Público, la empresa realizó la instalación de más de 13,000 nuevas luminarias en diversas calles y avenidas de uso público en corregimientos y distritos que forman parte de la zona de concesión de la compañía. La inversión total fue de \$3,699,296.00.

Entre los proyectos ejecutados se encuentra el Proyecto Especial de Alumbrado Público en la Vía Interamericana desde Gorgona hasta Santa Clara, en la que se utilizaron lámparas de doble cuerpo óptico. Este proyecto tiene el objetivo de brindar mayor seguridad a todos los conductores de vehículos que transitan durante la noche en esta vía.

Seguridad vial

Gas Natural Fenosa y la Compañía para el Soterramiento de Cables, S.A., empresa constituida por los concesionarios de Telecomunicaciones con infraestructura a ser soterrada, continuaron en el 2014 las obras civiles del proyecto de Soterrado de Cables, que está cambiando la red eléctrica y de telecomunicaciones aérea a una subterránea. La primera fase del proyecto se desarrolla en el área bancaria de la capital del país y beneficiará a más de 23.000 clientes. Al cierre de 2014, el proyecto refleja un avance del 34%.

Paralelamente, se desarrolló el proyecto de soterrado en el Casco Antiguo que tiene el valor añadido de ayudar a la preservación del Patrimonio Histórico de la Nación.

El proyecto, además de aumentar la seguridad de los peatones y vehículos, ayuda a fortalecer la calidad del servicio ya que se darán menos interrupciones por razones climatológicas, accidentes vehiculares, entre otros. Adicionalmente, este proyecto dará a la ciudad un aspecto más limpio y la dotará de un moderno sistema de Alumbrado Público acorde con el entorno, ya que se instalarán luminarias de alta presión de sodio sobre postes metálicos de acero galvanizado. Adicionalmente, se incorporará la iluminación de las aceras con luminarias decorativas, reforzando la seguridad en la zona.

Desarrollo de proveedores

Cada vez, en mayor medida, el éxito de las compañías reside en la capacidad de crear valor para aquellos con los que se relaciona. En este sentido, los colaboradores en la cadena de suministro desempeñan un papel clave en determinadas áreas y ayudan a las compañías del sector a:

- Mitigar la posible volatilidad de los precios de los productos suministrados.
- Aumentar la calidad del servicio.
- Acceso a mejores soluciones tecnológicas.
- Incremento de la eficiencia de los procesos

El mantenimiento de relaciones comerciales duraderas, estables y de confianza con los proveedores se ha mostrado como un factor determinante para una compañía que quiere garantizar la excelencia en los productos y servicios ofrecidos a los clientes.

El trabajo conjunto con los proveedores, con el objetivo de crear mayor valor añadido a través de la ejecución de procesos más eficientes, se presenta como una herramienta indispensable.

Para ello, es necesario que el enfoque en la gestión de los proveedores evolucione desde la tradicional relación comercial, hacia una visión más amplia, en la búsqueda de valor en las distintas fases de los procesos operativos y, a más largo plazo, apostando por socios fiables que aporten competitividad en los escenarios previstos en los planes estratégicos de una compañía.

El objetivo final es lograr un crecimiento sostenible a través de un diálogo colaborativo basado en un ejercicio de transparencia entre las partes, en el que el proveedor comparte de manera proactiva su *know how*.

Gas Natural Fenosa contrata en Panamá externamente bienes y servicios a 310 proveedores -lo que constituye una fuente de creación de riqueza importante- con los que pretende construir relaciones fructíferas con proveedores bajo los compromisos de efectividad, eficiencia, flexibilidad, igualdad de oportunidades y transparencia.

Para tener una mejor comprensión de la estructura del proveedor, Gas Natural Fenosa ha implantado un nuevo procedimiento denominado Key Account Suppliers (KAS), que permite identificar a los proveedores más importantes y establecer criterios para su gestión mediante la organización de reuniones periódicas, de cara a compartir objetivos y definir líneas de acción para su cumplimiento.

En 2014 se realizaron seis formaciones de Valor para Proveedores.



Subestaciones

Gas Natural Fenosa está llevando a cabo diversos proyectos de construcción y ampliación de sus subestaciones con el objetivo de fortalecer la capacidad, calidad y confiabilidad del suministro eléctrico en todas sus zonas de concesión.

En el interior del país, Gas Natural Fenosa continuó con la construcción de la nueva subestación blindada de San Cristóbal que absorberá parte de la demanda de la actual Subestación David, asegurando el crecimiento de la demanda de los próximos años y beneficiando a toda la zona de David y áreas aledañas. Adicionalmente, la compañía ha aumentado la potencia de la subestación de Aguadulce.

Adicionalmente, durante el pasado ejercicio, Gas Natural Fenosa llevó a cabo el aumento de la potencia de la subestación Las Tablas. Este proyecto, que consistió en el reemplazo de un transformador de 9.375 MVA por uno nuevo de 16 MVA, permitirá fortalecer y mejorar la calidad del servicio y garantizará el suministro eléctrico en el área de Las Tablas y Guararé.

Para el 2014, la empresa comenzó la fase de diseño de la ampliación de la subestación La Arena, en Azuero, y la subestación de Santiago, en Veraguas.

Gobierno de Gas Natural Fenosa

- 46 Buen gobierno para una gestión eficaz y transparente.
- 48 Riesgos y oportunidades.
- 51 Auditoría interna, Compliance y Control Interno.



Buen gobierno para una gestión eficaz y transparente

El gobierno en Gas Natural Fenosa se rige según los principios de eficacia y transparencia establecidos de acuerdo con las principales recomendaciones y estándares. Estos principios rigen la toma de decisiones de la compañía para favorecer una gestión adecuada de las operaciones y mejorar su rentabilidad. Asimismo, el Buen Gobierno, se constituye en una importante contribución al crecimiento sostenible del entorno que acoge las actividades de la compañía.

Ello se debe a que la toma de buenas decisiones favorece la eficiencia, la integridad y previene episodios de mala gestión que puedan debilitar tanto a la compañía como al tejido institucional y socioeconómico de su entorno.

En este sentido, otra actuación fundamental en el buen gobierno de Gas Natural Fenosa es la gestión preventiva de los riesgos, que va más allá de la dimensión económica e implementa anualmente un perfil de riesgo con las medidas necesarias para mitigar posibles situaciones. Asimismo, incluye las cuestiones éticas, sociales y ambientales en la planificación de sus actividades de acuerdo con la Política de Responsabilidad Corporativa.

El control interno es otro pilar básico en el modelo de buen gobierno. Para ello, la compañía revisa sus actividades periódicamente a través de procesos de *compliance* legal y auditoría interna, enfocados a evitar posibles ineficiencias y eliminar los principales riesgos.

El éxito de esta cultura empresarial de buen gobierno, responsabilidad y enfoque preventivo de riesgos, tiene su mejor reflejo en el crecimiento sostenido de Gas Natural Fenosa. Para la compañía, únicamente con el mejor gobierno corporativo se puede dar la mejor respuesta a los retos que plantea el escenario actual, y solo a través de la integración de los pilares mencionados, junto con la búsqueda de la rentabilidad, es posible garantizar los proyectos y operaciones responsables con capacidad de generar valor a largo plazo.

Las empresas del grupo en Panamá mantienen una estructura corporativa en la que los accionistas mayoritarios (Gas Natural Fenosa y la República de Panamá) mantienen representación efectiva en la Junta Directiva de la compañía.

Según el Pacto Social y los estatutos aprobados para la toma de determinadas decisiones corporativas es preciso contar con la aprobación de la República de Panamá.

En adición, la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. es una empresa registrada en la Bolsa de Valores lo que implica que toda su información financiera y corporativa se encuentra a disposición del público y los cambios se notifican en debida forma y tiempo oportuno, según lo dispuesto en la regulación vigente.

En Panamá tenemos la Comisión Local de Código Ético presidida por el Director de Recursos Humanos y forman parte de esta Comisión las unidades de Auditoría Interna, Servicios Jurídicos y Comunicación.

La Dirección de Recursos Humanos está encargada de dar las formaciones en materia de Derechos Humanos y de velar porque se garantice el cumplimiento de los principios del Pacto Global.

El Country Manager de la empresa y miembros del Comité de Dirección realizan periódicamente reuniones donde se evalúan los riesgos a que están expuestos el negocio y las áreas corporativas de la empresa. También se ha conformado la Comisión de Seguridad y Salud presidida por el Director de Operaciones con un equipo multidisciplinario de diferentes unidades de la empresa.

Gas Natural Fenosa en Panamá cuenta también con el Comité Local de Auditoría Interna conformado por el Responsable Local de Auditoría Interna, el Country Manager y los Directores responsables del cumplimiento de las recomendaciones de los Informes de Auditoría. Estos realizan una reunión mensual de seguimiento.

Principios de gobierno corporativo

Los órganos de gobierno de Gas Natural Fenosa rigen su funcionamiento según las recomendaciones de buen gobierno establecidas para sociedades cotizadas, así como por la legislación relativa a esta materia.

El buen gobierno es un concepto en constante evolución. Por esta razón, se adelantan actualmente varias iniciativas para aprobar nuevos modelos de informe de Buen Gobierno y de Retribución de Administradores. Igualmente, se avanza en la modificación del Código de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo.

En este marco, el reto de la compañía consiste en adaptarse a estas novedades que se articulan en forma de recomendaciones o modificaciones legislativas. Todo ello, con objeto de ser reconocida como compañía de referencia en este ámbito. Así, en 2013, se realizó un gran esfuerzo para permanecer al corriente de las novedades y adaptarse a las mismas.

Junta General de Accionistas

Las empresas EDEMET, EDECHI y EDECHI, son parte del grupo de Gas Natural Fenosa Panamá y pertenecen en un 51% por la compañía y un 48% por el Gobierno de Panamá, siendo el resto propiedad de accionistas minoritarios. Todos estos accionistas tienen los mismos derechos y obligaciones. El presidente de la Junta Directiva, el Ingeniero Ricardo Barranco Pérez es a su vez el Presidente de las sociedades del Grupo en Panamá. En cada una de las empresas, las Juntas Directivas están conformadas por cinco directivos, dos de ellos no ejecutivos en representación de la República de Panamá.

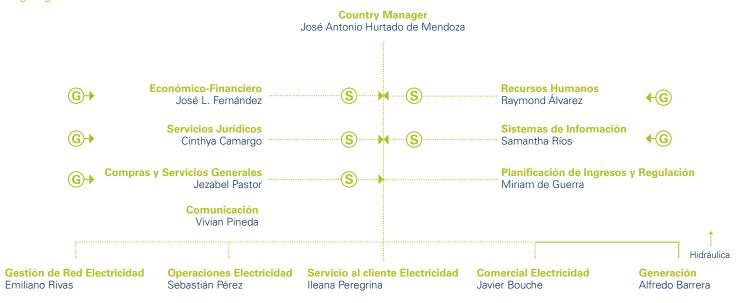
En 2014 se realizó la convocatoria a nivel nacional para la Asamblea de Accionistas de EDEMET, EDECHI y ESEPSA en Panamá. Una cita que se cumplió, como todos los años, para conocer de cerca el informe de gestión del ejercicio 2013.



Esta fue presidida por representantes del Estado; Don Sergio Aranda, Director General de Latinoamérica de Gas Natural Fenosa; Ing. José Antonio Hurtado, Country Manager de Gas Natural Fenosa Panamá; Ing. Ricardo Barranco, Regional Manager para Centroamérica y el Caribe de Gas Natural Fenosa y la Lic. Cinthya Camargo, Secretaria de la Asamblea.

Adicionalmente, se celebran reuniones trimestrales con los representantes del Estado ante la junta de accionistas de EDEMET, EDECHI y ESEPSA en la que se presentan los indicadores macroeconómicos así como los resultados financieros y hechos relevantes del período.

Organigrama Gas Natural Fenosa



- G Reporte de Gobierno
- S Reporte de Servicio



La Gestión del Riesgo en Gas Natural Fenosa

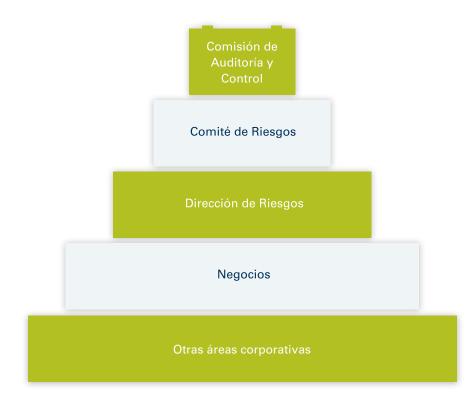
La gestión del riesgo en Gas Natural Fenosa tiene por objeto garantizar la predictibilidad y la sostenibilidad en el desempeño operativo y financiero de la compañía, contando para ello con diferentes organismos, con ámbitos de responsabilidad claramente identificados.

Una gestión integrada

Gas Natural Fenosa analiza su perfil global de riesgo por su impacto potencial sobre los estados financieros de la compañía. Con ello, se determina el máximo nivel aceptado de exposición al riesgo así como los límites admisibles para su gestión. Las herramientas que permiten a la compañía una mejora continua en el proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo de Gas Natural Fenosa son:



La Gestión del Riesgo



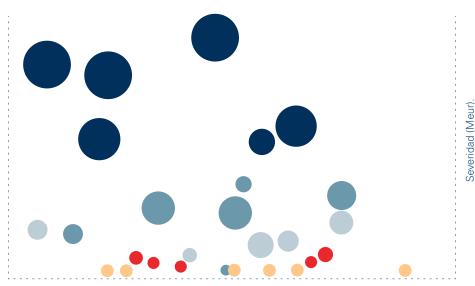
Norma General de Riesgos

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

Proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo

	Determinación del perfil global de riesgo	Propuesta límite por unidad de negocio	Gestión y control de riesgo	Identificación de nuevas posiciones	Información de posiciones y riesgos	Evolución de posiciones y riesgos	Propuesta alternativa	Aprobación
Órganos de gobierno	•							•
Responsables del perfil de riesgo global		•						
Responsables de la medición y control de riesgo			•			•	•	
Responsables de la gestión del riesgo y del ámbito de actuación			•	•	•	•	•	

Mapa de Riesgos Corporativo



Grado de gestión.

Severidad del impacto de los riesgos

Muy alta.Alta.

Baja.

Muy baja.

Media.

Mapa de Riesgos Corporativo

Es la reflexión liderada por el Comité de Riesgos orientada a caracterizar y cuantificar los riesgos más relevantes, reflejando el Perfil de Riesgo de la compañía.

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

Otros Mapas de Riesgos

Desde 2013, Gas Natural Fenosa identifica sus riesgos reputacionales a partir del tipo de las operaciones que realiza en los países en los que está presente y de los grupos de interés teóricamente afectados, elaborando el Mapa de Riesgos Reputacionales. De acuerdo a este sistema, se clasifican, por su severidad y grado de gestión. Periódicamente se realiza el análisis y evaluación del impacto de algunos de ellos en parámetros financieros en caso de materialización.



Desde 2014, Gas Natural Fenosa identifica el impacto sobre la compañía de los efectos derivados del cambio climático, analizando tanto las consecuencias directas de éste (incremento de la temperatura media, alteraciones en la pluviosidad, incremento del nivel del mar, mayor frecuencia y severidad de fenómenos meteorológicos extremos) como de políticas y normativa orientadas a combatirlo (incentivos a la eficiencia energética, primas a las energías renovables, mercados de derechos de emisiones). El análisis se fundamenta en los criterios y metodologías del sistema de gestión de riesgos, resultando en un mapa de Riesgos de Cambio Climático.

Los riesgos más relevantes identificados en ambos mapas se incorporan en el Mapa de Riesgos Corporativo, para su comunicación a los órganos de gobierno correspondientes.

Sistema de Medición de Riesgos

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

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

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

Auditoría interna, Compliance y Control interno

En 2014 se produjo una evolución organizativa en la compañía asignando bajo una misma Dirección las principales funciones de aseguramiento, creando de esta forma la nueva área de Auditoría Interna, Compliance y Control Interno.

El área de Auditoría Interna, Compliance y Control Interno es responsable de la revisión continua y la mejora del sistema de control interno del Grupo, así como de asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna y de los Modelos de Control establecidos con el objeto de salvaguardar la eficiencia y eficacia de las operaciones y de mitigar los principales riesgos de cada uno de los ámbitos del grupo, especialmente los riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales. Asimismo, se responsabiliza de la gestión del Modelo de Prevención Penal y del Modelo de Código Ético de Gas Natural Fenosa y del informe de la actividad de auditoría interna y cumplimiento normativo a la Comisión de Auditoría y Control.

El área, como soporte a la Comisión de Auditoría y Control, proporciona aseguramiento a los órganos de gobierno de la organización y a la alta dirección sobre la efectividad de la evaluación y gestión de riesgos. Respecto al cumplimiento del principio de Integridad de la Política de Responsabilidad Corporativa del grupo, se responsabiliza de la gestión del modelo de Código Ético de Gas Natural Fenosa, a través de su divulgación y velando por el cumplimiento de lo establecido en el mismo.

El objetivo final es salvaguardar la eficacia y eficiencia de las operaciones y mitigar los principales riesgos en cada uno de los ámbitos de Gas Natural Fenosa, especialmente los riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales a través de las tres funciones de aseguramiento:

 Auditoría Interna: en el desarrollo de su actividad, Auditoría Interna lleva a cabo la revisión metódica del sistema de control interno de los procesos del grupo en todos sus ámbitos, así como de la evaluación de los controles y los riesgos operacionales asociados a dichos procesos, a través de la definición y ejecución del "Plan anual de auditoría interna", con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia de los mismos. Asimismo, apoya a las direcciones generales en el cumplimiento de sus objetivos.

En 2014, se realizaron seis proyectos de auditoría interna, tres de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales de las direcciones de negocio y corporativas de Gas Natural Fenosa en Panamá.

Como soporte a su función, Auditoría Interna tiene implantada una herramienta corporativa en entorno SAP, donde se gestionan y documentan los proyectos de auditoría interna de acuerdo a la metodología definida.

- Compliance: la unidad de Compliance se responsabiliza del aseguramiento continuo del cumplimiento de la normativa externa y de las políticas y de los procedimientos implantados en el grupo para mitigar los principales riesgos legales, de corrupción y fraude, siendo además responsable, entre otros, de la gestión del Modelo de Prevención Penal (corrupción y fraude, seguridad laboral y medioambiente) y aseguramiento del cumplimiento del Modelo Regulatorio. Asimismo, define el diseño, la metodología y la ejecución de los procesos de Due Diligence de contraparte en el marco del Modelo de Prevención Penal y de la gestión del Modelo del Código Ético de Gas Natural Fenosa.
- Control Interno: por su parte, la unidad de Control Interno se responsabiliza de promover y participar en el diseño e implantación de los modelos de control en todos los ámbitos del grupo, con objeto de mitigar los principales riesgos y asegurar la eficacia de las operaciones. Además vela para que los modelos de control establecidos cumplan con las políticas y normas del grupo y las regulaciones externas y estén correctamente soportados y documentados en los sistemas de la compañía.

El área de Auditoría interna, Compliance y Control Interno aporta un enfoque metódico y riguroso para el seguimiento y mejora de los procesos y para la evaluación de los riesgos y controles operacionales asociados a los mismos.

Las tres funciones de aseguramiento contemplan equipos y sistemas separados, con objetivos, perfiles y roles específicos, que suponen, entre otros, mecanismos "frontera" que aseguran la independencia de la función de Auditoría Interna.

La responsabilidad corporativa y Gas Natural Fenosa

- 54 La Política de Responsabilidad Corporativa.
- 56 El gobierno de la responsabilidad corporativa.
- 59 Premios y reconocimientos.
- 60 Diálogo con grupos de interés.









La Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa formaliza los compromisos asumidos por la compañía, impulsados de manera efectiva desde la alta dirección y que determinan la estructura de buena parte del presente Informe de Responsabilidad Corporativa.

La última actualización de la Política de Responsabilidad Corporativa fue aprobada por el Consejo de Administración de Gas Natural Fenosa en 2013.

Orientación al cliente



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

Nuestros principios

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

Compromiso con los resultados



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

Nuestros principios

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

Seguridad y salud



Planificamos y desarrollamos nuestras actividades asumiendo que nada es más importante que la seguridad y la salud. En este sentido, nuestra actuación va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales y otros requisitos que voluntariamente adoptemos, impulsando la mejora continua en las condiciones de trabajo y en la gestión de la seguridad y la salud, involucrando a nuestros proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés, con el objetivo de eliminar los accidentes y los daños a la salud

Nuestros principios

- Garantizar que la seguridad y la salud son una responsabilidad no delegable, que a través de un compromiso visible es liderada por la alta dirección y asumida de forma proactiva e integrada por toda la organización, así como por nuestros proveedores y empresas colaboradoras.
- Establecer la seguridad y la salud como una responsabilidad individual que condiciona el empleo de los trabajadores de Gas Natural Fenosa, así como la actividad de sus empresas colaboradoras.
- Velar por que cualquier situación potencial de riesgo que pudiera afectar a los trabajadores, clientes, público y a la seguridad de las instalaciones sea notificada, evaluada y gestionada de un modo apropiado.
- Establecer el aprendizaje como motor del cambio hacia la cultura de la seguridad, mediante la formación continua, el análisis de accidentes e incidentes y la difusión de las lecciones aprendidas.
- Integrar criterios de seguridad y salud exigentes en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, instalaciones, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores y empresas colaboradoras, cuyo incumplimiento condicione el inicio o la continuidad de la actividad.
- Proporcionar los recursos y medios necesarios que posibiliten el cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos en cada momento.

nterés por las personas



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

Nuestros principios

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

Compromiso con la sociedad



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

Nuestros principios

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

Medio Ambiente



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

Nuestros principios

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

Integridad



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

Nuestros principios

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



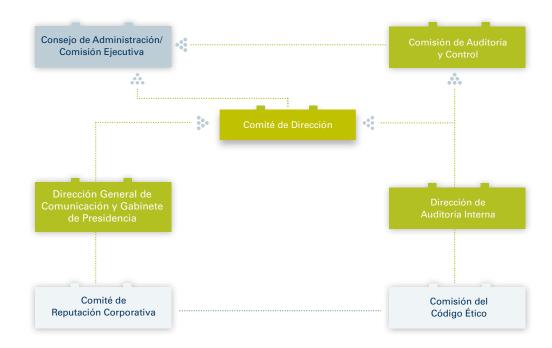


En la estrategia de negocio de Gas Natural Fenosa, el compromiso con la responsabilidad corporativa desempeña un papel esencial. El Consejo de Administración es el órgano encargado de supervisar las actuaciones desarrolladas por la compañía en esta materia, de acuerdo a lo dispuesto en su reglamento y a las recomendaciones establecidas por el Código Unificado de Buen Gobierno.

La compañía cuenta con un Comité de Reputación Corporativa y una Comisión del Código Ético, que ejercen una importante labor en el fomento e implantación de acciones relacionadas con la responsabilidad corporativa.



Estructura de gobierno de la responsabilidad corporativa en Gas Natural Fenosa



Comité de Reputación Corporativa

El Comité de Reputación Corporativa, presidido por la Dirección General de Comunicación y Gabinete de Presidencia, está formado por representantes de algunas de las áreas de la compañía más involucradas en el impulso de acciones en materia de responsabilidad y reputación corporativa.

El comité reporta al Comité de Dirección, que, a su vez, informa al Consejo de Administración.

Funciones del Comité de Reputación Corporativa

- Implantar la gestión de la responsabilidad y la reputación corporativa en toda la organización, sobre la premisa de una actuación responsable y creadora de valor para los grupos de interés.
- Analizar los riesgos y oportunidades reputacionales en cada unidad de negocio y área geográfica, facilitando el intercambio de información necesario para orientar la gestión de la compañía.
- Velar por la construcción de una cultura corporativa comprometida con la protección de la reputación y con el impulso de la responsabilidad corporativa.
- Abordar el desarrollo de las políticas y procedimientos en responsabilidad corporativa
- Elaborar los informes en materia de responsabilidad corporativa y supervisar del proceso de revisión externa de la información que en ellos se publica.

Comisión del Código Ético

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

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

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

Funciones de la Comisión del Código Etico

- Fomentar la difusión y conocimiento del Código Ético.
- Interpretar el Código Ético y orientar las actuaciones en caso de duda o conflicto.
- Facilitar y gestionar una vía de comunicación a todos los empleados, proveedores y empresas colaboradoras (función exclusiva de la Comisión Corporativa).

Miembros de la Comisión del Código Ético

- Auditoría Interna, Compliance y Control Interno (Presidencia y Secretaría de la Comisión)
- Financiación y Mercado de Capitales
- Reputación y Sostenibilidad
- Relaciones Laborales
- Servicio al Cliente
- Servicios Jurídicos Corporación

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

Metodología Rep Track

La medición de la reputación de Gas Natural Fenosa se evalúa de manera sistemática con el modelo RepTrak, desarrollado por Reputation Institute. Este modelo mide el atractivo emocional de la compañía, a través del RepTrak Pulse, en función de la estima, admiración y respeto, confianza e impresión generada.

Esta metodología desarrolla un análisis racional de la reputación de la compañía, RepTrak Index, valora 27 atributos agrupados en siete dimensiones: oferta, trabajo, gobierno, liderazgo, innovación, ciudadanía y finanzas.

Adicionalmente, Gas Natural Fenosa realiza una escucha activa de presencia de la compañía en internet e identifica las menciones a la compañía respecto a las dimensiones del modelo RepTrak y las cuantifica en función de su notoriedad (menciones o seguidores en la red que tiene una noticia o comentario) y

Composición de comisiones locales*

Argentina, Brasil, Colombia, Italia, México, Moldavia, Panamá

Presidente	Recursos Humanos
Vocal	Auditoría Interna
Vocal	Comunicación
Vocal y Secretario	Asuntos Jurídicos

^(*) Las consultas y notificaciones procedentes de países distintos de los anteriores son gestionadas por la Comisión Corporativa del Código Ético.

notabilidad (polaridad positiva, negativa o neutra que tienen los comentarios). Esta metodología hace que Gas Natural Fenosa cuente con un modelo único de medición de la reputación.

En Panamá, la empresa finalizó el año 2014 con una reputación emocional que alcanzó los 63.3 punto, en una escala de 100, lo que significa que esto incrementó en un 1.6 con respecto al año 2013.



Premios y reconocimientos

A lo largo de los años y con su presencia en Panamá, Gas Natural Fenosa ha sido honrada con diferentes reconocimientos, entre ellos, se convirtió en la primera empresa multinacional energética que logra la certificación global de Empresa Familiarmente Responsable EFR, que promueve e impulsa la Fundación Más Familia de España. Este es un reconocimiento que acredita a las compañías comprometidas con una cultura basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo con sus colaboradores, reconoce además a las organizaciones que desarrollan esfuerzos para facilitar el equilibrio entre la vida personal y profesional, posibilitando su desarrollo humano y social.

Cabe destacar que Gas Natural Fenosa, es una empresa debidamente certificada con las normas ISO 14001 sobre Gestión Ambiental, desde el año 2005 e ISO 9001 sobre Gestión de la Calidad, desde el año 2006, contribuyendo así a la conservación del medio ambiente de nuestro país. Este es un hito importante para EDEMET, EDECHI y ESEPSA, empresas de Gas Natural Fenosa, ya que se reconocen los esfuerzos realizados en materia de protección al medioambiente, que incluyen diversas áreas desde gestión de residuos, formaciones, controles operativos, hasta actividades que reducen el cambio climático (a través de los primeros proyectos de Panamá registrados en las Naciones Unidas y reducción en el consumo de combustibles) y en materia de calidad, por continuas mejoras en la calidad de servicio de distribución eléctrica hacia nuestros clientes.



Adicionalmente en 2014, La Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa (APEDE), presidida por el Dr. Fernando Aramburú Porras, distinguió al Regional Manager Centroamérica y El Caribe de Gas Natural Fenosa, el Ingeniero Ricardo Barranco Pérez, como "Ejecutivo del Año", reconocimiento que destaca a los empresarios que han logrado desarrollar una carrera profesional ejemplar, basada en valores como el compromiso, la honestidad y la calidad humana.

Un año más, durante la celebración de la versión de la Feria Internacional de David, el Stand de Gas Natural Fenosa fue elegido como la Mejor Exposición de Servicios realizada durante este evento. Este reconocimiento se hace tomando en cuenta la opinión de los miles de visitantes a esta importante feria. El concepto del Stand de Gas Natural Fenosa estuvo enfocado en los proyectos más importantes que tiene esta región y que

forman parte de su plan de expansión dirigido a responder a la creciente demanda que se perfila en esta zona para los próximos años. Igualmente se compartió información sobre la Campaña de Eficiencia Energética que la empresa ha mantenido en los últimos años y se realizaron formaciones al respecto con estudiantes de escuelas primarias y universitarios de la zona.

Por último, Yinnis de Amaya, responsable de comercial – Grandes Clientes de Gas Natural Fenosa Servicios Panamá S.A., formó parte de la noche de premiaciones que otorga uno de los gremios profesionales más grandes del mundo, el Instituto de Ingeniería Eléctrica y Electrónica (IEEE), instituto que reúne a ingenieros que se trabajan en el área de tecnología. La Ingeniera Amaya, recibió un premio en categoría small, como la mejor sección a nivel mundial de las gestiones, actividades y logros realizados durante el 2013.

Diálogo con grupos de interés

Para Gas Natural Fenosa, la confianza y el entendimiento de los grupos de interés son cruciales para el éxito de los planes de negocio. Para ello, es esencial tener una adecuada identificación y definición de los mismos.

El desarrollo de un clima de confianza con sus grupos de interés es imprescindible para el éxito de los planes de negocio de la compañía y la aceptación social de la misma. Por ello, la compañía diseña acciones que le permiten conocer de antemano las expectativas y demandas de sus grupos de interés para, de este modo, poder evaluar algunos de los principales riesgos y oportunidades asociados al negocio y establecer relaciones duraderas y estables con los actores principales de los mercados donde tiene presencia.

En estas acciones de participación los grupos de interés no plantearon ningún tema clave, ni problema, ni preocupación.

Realizando un análisis del sector en Panamá, la empresa identificó y definió sus grupos de interés según el nivel de participación e influencia de los mismos. Estos grupos de interés se definieron y clasificaron en dos grupos principales:

- Claves: aquellos que están directamente relacionados con las actividades de la organización.
- Estratégicos: aquellos que aparte de estar directamente impactados por las actividades de la organización tienen algún tipo de influencia en la gestión del negocio.





Las acciones de diálogo de Gas Natural Fenosa se dividen en:

 Acciones de consulta. Bidireccionales, donde la compañía y sus grupos de interés interactúan para un intercambio de información ágil y fluido. Las conclusiones son consideradas en la mejora y adecuación de procesos de la compañía y, en particular, en la selección de los contenidos de los informes de responsabilidad corporativa de Gas Natural Fenosa y sus filiales.

Acciones divulgativas.
 Unidireccionales, donde la compañía facilita información a sus grupos de interés.



Grupos de interés

Accionistas e inversores - Inversores institucionales. Accionistas de referencia. Accionistas minoritarios. Obligacionistas/bonistas. Titulares de preferentes.

Clientes - Minoristas. Mayoristas. Clientes esenciales y colectivos sensibles. Clientes power purchase agreement (PPAs).

Empleados - Empleado en activo. Empleado pasivo. Exempleado. Representante de trabajadores. Representante de partícipes del fondo de pensiones.

Proveedores - Suministradores estratégicos. Contratistas de obra y mantenimiento. Empresas colaboradoras. Proveedores.

Sociedad - Comunidades afectadas. Asociaciones de consumidores. Organizaciones no gubernamentales (ONG). Asociaciones sectoriales nacionales e internacionales. Medios de comunicación. Organismos académicos. Asociaciones, organizaciones y gremios: Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa (APEDE), Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá (CCIAP), Sindicato de Industriales de Panamá (SIP), Sumarse (una asociación sin ánimo de lucro que surge en 2009 de la fusión de las dos organizaciones que promovían desde hace más de 10 años la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y los Principios del Pacto Global en Panamá). Sociedad en general.

Clientes

Acciones de consulta	Encuestas de satisfacción mensual y trimestral
	Encuestas de percepción de la compañía
	Atención a través de redes sociales
	CLIE. Campaña Actualiza tus datos
Acciones divulgativas	Reuniones one to one con clientes clave
	Formaciones en Asociaciones Empresariales
	Divulgación a través de redes sociales
	Formaciones a grandes clientes
	Campaña de uso eficiente de la energía
	Participación en foros del sector
	Acciones formativas sobre medidores prepago
	Campaña de Seguridad Eléctrica

Accionistas

Acciones de consulta	Reunión anual de accionistas
Acciones divulgativas	Desarrollo de una memoria anual
	Información en espacio Web

Empleados

Acciones de consulta	Se continuó el uso de la herramienta de comunicación interna Natural Net
	Proyecto "Pasión por el servicio"
Acciones divulgativas	Se realizaron 430 acciones de formación presencial
	3,303.85 horas de formación a través de la Universidad Virtual

Proveedores

Acciones de consulta	Proyecto Key Account Suppliers de soporte a proveedores seleccionados
Acciones divulgativas	Formaciones técnicas sobre el sector
	Programa Valor para Proveedores





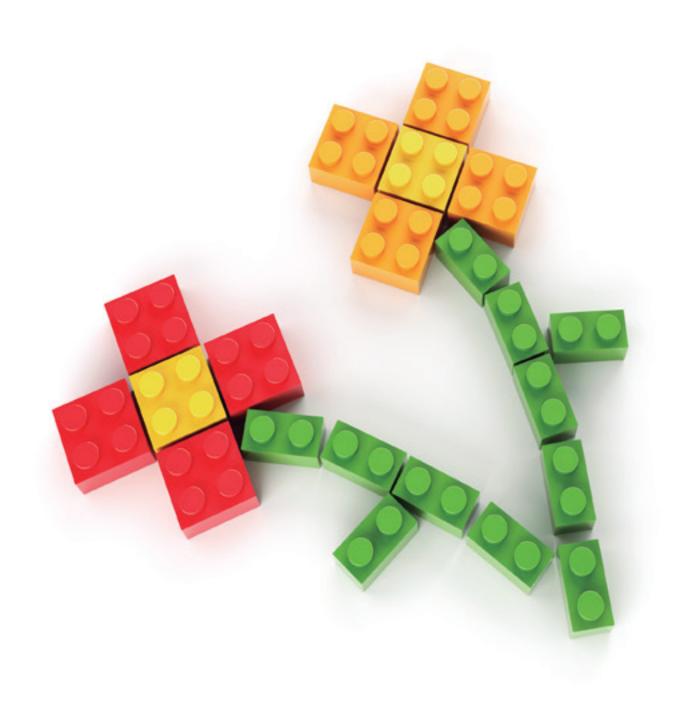
Sociedad

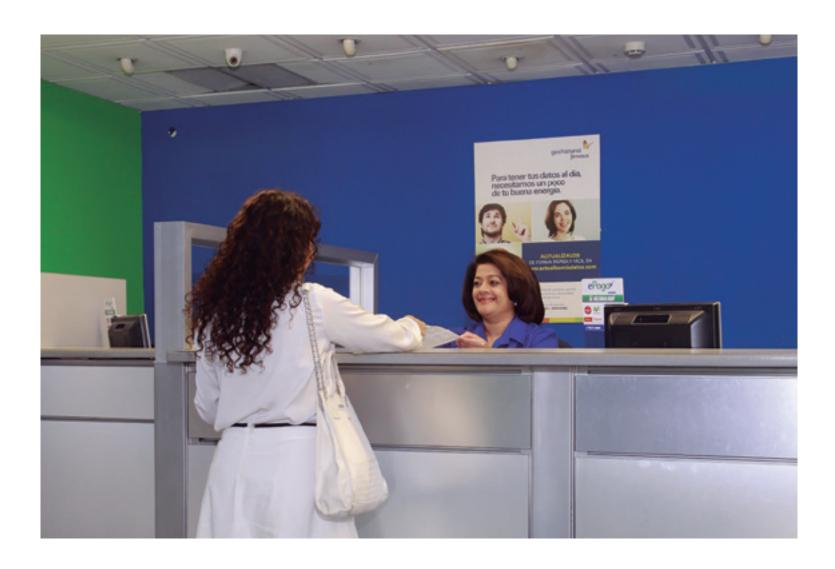
Acciones de consulta	Recepción y análisis de propuestas de colaboración y atención a organizaciones y entidades, para mayor conocimiento de sus proyectos
Acciones divulgativas	Participación en eventos para la divulgación de asuntos relacionados con la eficiencia energética: cursos de formación, presencia en ferias especializadas en energía y medio ambiente
	Campañas de sensibilización medioambiental
	Publicación de notas de prensa sobre actividades de patrocinio y mecenazgo de la empresa en Panamá
	Campaña de Seguridad Eléctrica

% G4-26.

Compromisos de responsabilidad corporativa

- 66 Orientación al cliente.
- 75 Compromiso con los resultados.
- 78 Medio ambiente.
- 94 Interés por las personas.
- 108 Seguridad y salud.
- 115 Compromiso con la sociedad.
- 124 Integridad.







Principio de actuación responsable con los clientes

La orientación al cliente es uno de los compromisos que figuran en la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa y se concreta en los siguientes principios:

- Construir relaciones de confianza con vocación a largo plazo a través de un trato cercano y accesible.
- Escuchar sus opiniones para que la empresa se adecúe a sus necesidades.
- Trabajar, a lo largo de toda la cadena de valor, para mejorar continuamente la calidad y la seguridad de los productos y servicios.

El cliente, centro de operaciones de Gas Natural Fenosa

Dentro de los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa, uno de los valores esenciales que guían la manera de actuar de Gas Natural Fenosa, es la orientación al cliente ya que la satisfacción de éste, se convierte en una prioridad para la compañía.

El enfoque proactivo nos lleva continuamente a mejorar la calidad del servicio de atención y a la eficiencia operacional de sus procesos. Gas Natural Fenosa cuenta con procedimientos, herramientas y canales presenciales, no presenciales y *online*, que le permiten proporcionar un servicio excelente y ofrecer una respuesta rápida y efectiva.

Asimismo, la compañía tiene planes específicos destinados a conocer cuáles son las prioridades de sus clientes. En función de estas, diseña los productos y servicios que ofrece. Estos productos son segmentados por tipo de cliente y consumo, ofreciéndoles la posibilidad de escoger aquellos que más se adapten a su perfil de consumo.

El respeto al medio ambiente, la eficiencia energética y el desarrollo de nuevos servicios y soluciones energéticas innovadoras constituyen los pilares de este nuevo posicionamiento. Con él, quiere ser percibida como una compañía innovadora que permite hacer un uso inteligente de la energía, a la vez que respeta el entorno.

La calidad del servicio constituye uno de los pilares básicos sobre los que se asienta el compromiso de la orientación al cliente. Para su mejora, Gas Natural Fenosa cuenta con indicadores específicos que le permiten hacer un seguimiento fiable y establecer planes de mejora en caso de detectarse deficiencias. La mejora de la calidad del servicio también permite anticiparse a las necesidades del cliente a la vez que mejorar y agilizar los procesos internos.

Adicionalmente, los proveedores son actores fundamentales en el óptimo funcionamiento de la cadena de valor de Gas Natural Fenosa. Es clave, por tanto, extender el objetivo de excelencia en el servicio a la gestión de la cadena de suministro. La compañía promueve el mantenimiento de relaciones de confianza y a largo plazo con los proveedores, bajo principios de control y gestión del riesgo que garanticen un suministro y una prestación de servicio excelente, de acuerdo a los estándares establecidos.

Acciones propuestas para el 2014

Integración de Call Center local al Centro Operativo Integrado de Latinoamérica (COIL)

En la búsqueda de la excelencia operativa y mitigación de riesgos de no calidad.

Mayor eficiencia por estandarización e implantación de mejores prácticas y economías de escala.

Grado de cumplimiento: • Alto • Medio • Bajo

Acciones previstas para el 2015

Lanzamiento de la segunda fase de la Oficina Virtual.

Reforzar la calidad en la atencion de las Oficinas Comerciales

Retos del 2015

Mejora el Nivel de Satisfacción del Cliente

Clientes Gas Natural Fenosa Panamá

Comparativo Áreas vs. Año	2	012	2	013	20	014	
Comerciales	58,254	11.40%	60,308	11.37%	62,997	11.38%	
Industriales	890	0.17%	1,474	0.28%	1,518	0.27%	
Residenciales	444,155	86.90%	460,742	86.87%	481,164	86.88%	
Gobierno	7,554	1.50%	7,866	1.48%	8,126	1.47%	
Total	510,853	100.00%	530,390	100.00%	553,805	100.00%	

Satisfacción del cliente a través de la calidad del servicio

La calidad del servicio es uno de los puntos en los que Gas Natural Fenosa ha puesto el acento en Panamá. Es por esto que su estrategia comercial gira en torno a la satisfacción de los clientes actuales.

Así se ha dado continuidad al servicio del envío de las lecturas y facturación del suministro de energía eléctrica, vía e-mail, a los clientes con registro de contacto de correo electrónico en los sistemas de gestión comercial, obteniendo un total de 157,397 al final del período 2014. En lo que respecta a las facturas, se ha desarrollado un sistema en braille para los clientes con discapacidad visual.

Adicionalmente, se han realizado auditorías energéticas a los clientes que lo han solicitado y se ha dado atención directa a los servicios brindados a los Grandes Clientes, Comercios e Industrias Especiales, al ser requerido, de acuerdo a normas establecidas por la regulación.

Se continuó con la campaña de Fácil Pago y se lanzó la campaña de Actualiza tus datos:



"Fácil pago", la cual consiste en debitar de la cuenta bancaria del cliente, con previa autorización firmada, los importes que se le facturen en concepto de consumo de energía eléctrica. Con este sistema de pago el cliente mantiene la condición de no cortable durante el período que se mantenga afiliado, ahorra tiempo al evitar hacer filas y mejora su calidad de vida con una atención de primera y personalizada.

"Actualiza tus datos". Con las actualizaciones realizadas por los clientes podemos mantenerles informados a través de todos los canales de los que dispone la compañía. De acuerdo a la regulación vigente, Gas Natural Fenosa en Panamá protege los datos e información proporcionados por sus clientes.

Otro de los proyectos estrella de la compañía con el que pretende ofrecer un servicio adaptado a las necesidades de los clientes son los medidores prepago. El año 2014, la empresa continuó con las visitas a los clientes de las áreas donde hemos instalado el sistema de medición prepago tanto en la Gerencia Panamá Metro como en la Gerencia Oeste, para conversar sobre su experiencia con el nuevo sistema y a la vez escuchar sus sugerencias, con el fin de realizar las mejoras necesarias.

Para la Gerencia Oeste se logró la implementación del sistema del medidor prepago en la comunidad de San Nicolás ubicada en el Distrito de la Chorrera y se continuó con los trabajos de instalación de medidores en la urbanización de Alto del Tecal en el Distrito de Arraiján.

Adicionalmente, Gas Natural Fenosa continuó con las visitas y reuniones a las autoridades y comunidades con la finalidad de lograr un mayor apoyo en promover el sistema prepago en dicha región.

Para mayor información sobre este proyecto consultar con el apartado de Innovación sostenible de este informe.

Mejora en las operaciones

Una buena calidad del servicio no solo contribuye a la responsabilidad corporativa de Gas Natural Fenosa, sino también a reducir el número de reportes recibidos por parte de los clientes. Por esto la compañía lleva a cabo un seguimiento continuo de la calidad y persevera en mejorar los indicadores que emplea para su gestión en el servicio prestado.

Seguimiento a la calidad de servicio

Nuestras encuestas a clientes continúan efectuándose, con carácter mensual por producto/servicio y trimestralmente para los indicadores de gestión general, a fin de seguir identificando tanto las necesidades como las expectativas en los segmentos, productos y procesos de atención.

Otra de las acciones de Gas Natural Fenosa para mejorar la atención y satisfacción del cliente es el proyecto Pasión por el Servicio que pretende difundir entre los colaboradores la cultura de servicio al cliente, independientemente del área donde trabajen y buscar mejores prácticas con las ideas de todos para lograr una mayor satisfacción de nuestros clientes.

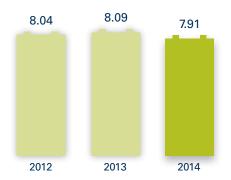
Duración media de los cortes eléctricos (horas)

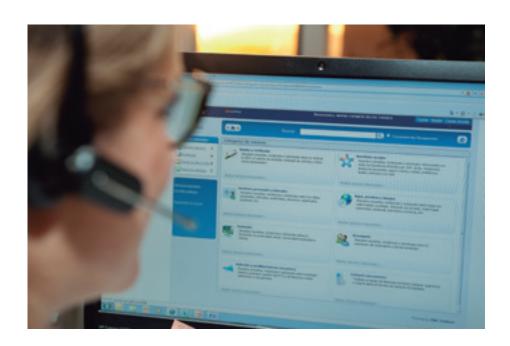
	Valores propios	Total de la causas
2012	1.6	52.5
2013	1.8	36.8
2014	2.3	48.6

Frecuencia de corte de energía eléctrica (No. de interrupciones por cliente)

	Causas propias	Total de la causas
2012	1.2	24.8
2013	1.4	18.0
2014	1.5	20.8

Nivel de Satisfacción de los clientes:





Indices de satisfacción de los principales procesos en Panamá	2012	2013	2014
Satisfacción global con la calidad del servicio (Panamá)			
Satisfacción con la calidad del servicio de suministro eléctrico	8.04	8.09	7.91
Imagen de la compañía en Panamá	8,13	8.23	7.92
Índices de satisfacción de los principales procesos Panamá:			
Continuidad suministro	7,66	7.68	7.66
Atención telefónica (clientes electricidad)	7.71	7.85	7.34
Centros	8.62	8.23	7.92
Urgencias	6.59	6.57	6.54
Nuevos clientes (Contratación)	8.48	8.03	7.92

Estos datos son extraídos de las encuestas trimestrales que la compañía desarrolla a sus clientes, con la finalidad de identificar sus necesidades y expectativas en todos los segmentos, productos y procesos de atención, con miras a sus mejoras y servicio de calidad como referente en el sector energía del país.

Para el año 2014 se continuó con el programa de visitas del Cliente Misterioso ("Mystery Shooper"). Se realizaron dos visitas a las oficinas comerciales de cada una de las zonas de concesión, la primera en el mes de marzo y la segunda en el mes de septiembre.

Con acciones como esta, Gas Natural Fenosa evalúa los detalles en el servicio al cliente como la cordialidad y profesionalidad en el trato, el ambiente y la calidad de la información brindada, etc.

Para el año 2014, en nuestro Centro de Servicio al Cliente 24 horas (CSC24h) se recibieron 1,327,710 llamadas. En diciembre del 2014, se trasladó el Call Center a Colombia. Esta medida se toma con el fin de centralizar el Call Center de todo el grupo y mejorar la calidad del servicio prestado.

Herramientas para escuchar a los clientes

- El diálogo activo, producto de la gestión comercial para el año 2014, se incrementó a través de las herramientas de comunicación online, Twitter y Facebook.
- Envío de la lectura y facturación mensual a los clientes contactados por correo electrónico.
- Continuidad de la Información del servicio regulado a nuestros clientes a través de la factura, en la cual también les comunicamos de los cambios, novedades y consejos para ahorrar energía eléctrica en sus hogares y empresas.
- Contactos de servicio y atención al cliente en el Centro de Servicio al Cliente 24 horas (CSC24h)
- Navegación activa y constante a través de nuestra página web www.gasnaturalfenosa.com.pa.

- Acercamientos puntuales por el canal de contacto definido para atenciones, servicios, consultas, entre otras, por el buzón EDEMET-EDECHI, utilizado por nuestros clientes, quienes obtienen respuesta a todas sus solicitudes, sin moverse de sus hogares.
- Atención presencial en las 27 Oficinas de Atención al Cliente repartidas a lo largo de la zona de concesión.

Canales de comunicación

Como parte de las acciones realizadas para mejora de la atención al cliente, se da mayor empuje a los canales de comunicación que la compañía dispone para acercarse a los clientes. Así, Gas Natural Fenosa en Panamá ha reforzado sus herramientas de comunicación *online*, Twitter y Facebook lo que ha permitido a los clientes resolver sus dudas y estar informados de manera rápida y permanente, de las novedades de la empresa y del sector eléctrico.

Del mismo modo, se crearon canales de contactos efectivos con los clientes que se sumaron al Programa de Racionamiento - Autoabastecimiento con plantas de energía eléctrica. Este programa fue iniciado en el 2013 como medida de prevención desarrollada a raíz de la crisis energética. En éste, los clientes con consumo mayor de los 50Kw, pudieron autoabastecerse con sus plantas de generación auxiliares.

Dicho programa fue brindado a todos los interesados, con los lineamientos exigidos de acuerdo a las resoluciones gubernamentales, de forma exitosa y organizada, con una participación de 671 plantas de emergencia registradas, lo que representó un incremento de más del 75% con respecto al 2013 y con la aplicación de una compensación por autoabastecimiento de más de 12.7 millones de dólares.

Formaciones al Personal

En el 2014 se realizaron mensualmente visitas a todas las oficinas comerciales para reforzar los conocimientos de todos los agentes en los temas relacionados con atención al cliente.

La gestión de la cadena de suministro

Siempre que se cumplan las condiciones contractuales previamente establecidas, la gestión de la cadena de suministro busca el establecimiento de relaciones comerciales a largo plazo. Con ello se explora un beneficio mutuo para proveedores y la propia compañía. Gas Natural Fenosa adquiere productos o servicios de calidad y el proveedor tiene la posibilidad de mantener su negocio durante un período de tiempo determinado al constituir una relación duradera. El cliente también resulta beneficiado, ya que, gracias a la gestión de proveedores de la cadena de suministro realizada por el grupo, obtiene productos y servicios con unos niveles de calidad superior.



El elevado número de proveedores con que cuenta la empresa hace necesario estandarizar los procesos de selección. Éstos se realizan de acuerdo con la política de contratación de proveedores basada en la Norma General de Contratación Externa. Esta norma, revisada y aprobada en octubre de 2012, hace especial hincapié en la realización de análisis y selección de proveedores. En ella se establecen los principios generales para todas las contrataciones de obras, bienes y servicios, garantizando un modelo homogéneo, eficiente y de calidad para la gestión de los procesos de compra de Gas Natural Fenosa y para la aprobación y contratación de los servicios de asesores externos. Su misión es minimizar posibles riesgos en la contratación de proveedores.

La compañía también cuenta con la Norma General de Calidad de Proveedores, que establece la sistemática de gestión global, dando cobertura a todo el ciclo de vida de los contratos, desde la evaluación inicial hasta el seguimiento del desempeño. En 2014, Gas Natural Fenosa en Panamá contó con un total de 310 proveedores, de los cuales 266 eran nacionales (85.8%) frente a 44 extranjeros (14.2%). De estos, se homologaron 20 proveedores durante el 2014, de los que 11 eran nacionales (55%) y 9 extranjeros (45%).

El proceso de selección de proveedores comienza con una evaluación inicial de aplicación a las compras de productos y servicios incluidas bajo el perímetro del área de compras. Esta evaluación inicial tiene el objeto de verificar el cumplimiento

de los requisitos legales y básicos de los proveedores, tanto potenciales como activos. Posterior a la evaluación inicial y para los servicios y productos estratégicos se realiza la Homologación de Proveedores y productos, revisando una serie de aspectos legales, económicofinancieros, de solvencia, experiencia, estructura empresarial, calidad, seguridad, medio ambiente, derechos humanos y responsabilidad corporativa, entre otros. Esta evaluación documental va acompañada de auditorías de campo para comprobar que se cumplen todos los requisitos exigidos y que previamente han sido evaluados documentalmente. En 2014, se realizaron 13 auditorías de campo a 13 proveedores.

Como complemento a este proceso, Gas Natural Fenosa ha implantado un nuevo procedimiento denominado Key Account Suppliers (KAS), que permite identificar a los proveedores más importantes y establecer criterios para su gestión mediante la organización de reuniones periódicas, de cara a compartir objetivos y definir líneas de acción para su cumplimiento. Uno de los objetivos del procedimiento KAS es tener una mejor comprensión de la estructura del proveedor, para establecer acciones que redunden en beneficio mutuo. En Panamá, se implementa actualmente con tres grandes proveedores.

Pedidos emitidos	Pedidos realizados a proveedores locales en %	Presupuesto de compra destinado a proveedores locales
2012: 2,680	2012: 77%	2012: 69%
2013: 2,882	2013: 77%	2013: 72.3%
2014: 3 372	2014: 82%	2014: 75%

Formación de proveedores

La formación de los diferentes integrantes de la cadena de valor es de vital importancia para ofrecer a los clientes de la compañía productos y servicios de calidad. Gracias a la formación, los proveedores mejoran su eficiencia operativa y pueden reducir sus costes. Lo que se busca es, en definitiva, la profesionalización de la cadena de valor.

En 2014, la Unidad de Calidad de Proveedores realizó junto con la Oficina Técnica, seis jornadas del programa Valor para Proveedores, en las que participaron un total de 103 personas incluyendo colaboradores de la compañía y subcontratistas. Entre las formaciones realizadas durante el año, podemos mencionar:

- Conexiones Eléctricas (enero 2014)
- Interruptores (febrero 2014)
- Certificación de Empalmadores (marzo 2014)

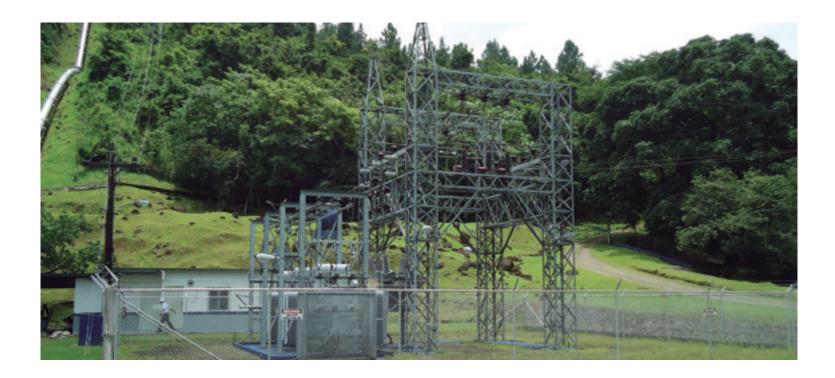
 Operación del Magnex y T Blade y Transformadores (mayo 2014)

Adicionalmente, desde el departamento de Responsabilidad Social, se llevaron a cabo cuatro jornadas del programa "Valor para proveedores" en las que se dieron formaciones sobre temas como atención al cliente, seguridad, manejo de las redes sociales y la cadena de valor.

Desglose de indicadores

48 horas 78,235	
oras y una semana 17,266	
emana y un mes 197	
es y un año 2	
año 0	
24 horas 69,997	
oras y una semana 10,978	
a semana 151	
Causas propi	as Total de las causas
1.6	52.5
1.8	36.8
2.3	48.6
Causas propi	as Total de las causas
1.2	24.8
1.4	18.0
	emana y un mes 197 es y un año 2 año 0 24 horas 69,997 oras y una semana 10,978 a semana 151 Causas propi 1.6 1.8 2.3 Causas propi

		2012	2013	2014
	N° transformadores reductores	41,970	43,540	45,132
Longitud de líneas de transmisión y	Capacidad de transformadores (MVA)	2,550	3,883	4,087.26
distribución, aéreas y subterráneas, por régimen regulatorio.	Longitud de líneas (km)	20,806	21,593	22,266.11
		2012	2013	2014
Porcentaje de pérdidas de energía en transmisión y distribución sobre el total de energía	EDEMET - EDECHI	10.35%	9.92%	10.02%
	Continuidad suministro	7.66	7.68	7.66
Índices de satisfacción de los principales procesos en Panamá	Atención telefónica (clientes electricidad)	7.71	7.85	7.34
	Centros	8.62	8.23	7.92
	Urgencias	6.59	6.57	6.54
	Nuevos clientes (Contratación)	8.48	8.03	7.92



Compromiso con los resultados

El buen desempeño económico de Gas Natural Fenosa y la solidez de su negocio se ven fortalecidos por una competencia en sostenibilidad no menos destacable. La compañía busca desarrollar su negocio de manera compatible con su entorno, tratando de atender las expectativas de cada uno de sus grupos de interés.

Principios de actuación responsable

La orientación a los resultados es uno de los compromisos que figuran en la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa y se concreta en los siguientes principios:

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

Retos de compromiso con los resultados

Seguir respaldando el crecimiento de Panamá y garantizar un sistema de distribución eléctrica seguro y confiable a nuestros clientes

Continuar colaborando en el desarrollo energético de Panamá a través de proyectos de infraestructura y de generación que contribuyan a diversificar la matriz energética

Enfoque a la rentabilidad creciente y sostenida

La excelencia operativa y la estabilidad del perfil de negocio de Gas Natural Fenosa, basado en el equilibrio entre el negocio regulado y el liberalizado, han permitido a la compañía mejorar en prácticamente todos sus ratios financieros.

En este sentido, la compañía ha alcanzado los objetivos financieros estimados, con un aumento en sus beneficios antes de impuestos de un 20.10% en comparación con el año anterior, hasta los 21.08 millones de dólares.

El EBITDA consolidado del año 2014 alcanzó los \$143.053 millones de dólares, cifra que representa un incremento del 7.77% respecto al del año anterior. Con respecto a la deuda neta, a 31 de diciembre de 2014 se situó en \$373.795 millones de dólares. Las inversiones materiales e intangibles del periodo alcanzaron los 72.498 millones de dólares, un incremento del 0.39%.

Con cargo a los resultados del ejercicio de 2014, la Junta General de Accionistas aprobó una remuneración para el accionista de algo más de 35,646,519.36 millones en el caso de EDEMET; 11,664,233.46 millones por parte de EDECHI y para ESEPSA 1,100,866.11 dólares.

Herramientas de comunicación adaptadas a las necesidades de los accionistas

Gas Natural Fenosa entiende la transparencia informativa como factor clave en el desarrollo de su compromiso con sus accionistas y la sociedad en general. Con este fin, la compañía cuenta con canales de comunicación propios que le permiten ofrecer el mejor servicio. Los más destacados son:

- Celebración de dos Asambleas de accionistas, a fin de compartir información actualizada sobre las perspectivas de la compañía y del sector energético.
- Participación en conferencias y seminarios de interés.
- Web corporativa. Cuenta con un espacio que recoge información de interés para accionistas y que incluye, entre otros, datos económicos, de gestión y los resultados de los últimos ejercicios.

 Luego de la renovación de la Concesión, en aras de alcanzar los más altos estándares de transparencia y gobernabilidad en la toma de decisiones, EDEMET y EDECHI aprobaron en Asamblea de Accionistas la modificación de sus respectivos Pactos Sociales a fin de someter sus decisiones corporativas asociadas a relaciones entre empresas relacionadas del Grupo a la autorización de la Junta Directiva.

Presencia en los índices de inversión socialmente responsables

La inversión socialmente responsable es aquella que, junto a los aspectos financieros tradicionales, incorpora en sus decisiones de selección de cartera criterios de carácter social, ambiental, ético y de buen gobierno.



Desde hace diez años, Gas Natural Fenosa ha formado parte, de manera ininterrumpida, del Dow Jones Sustainability Index (DJSI). En 2014, continuó siendo la compañía líder del sector de distribución de gas. Asimismo, como en años anteriores, fue incluida, por novena vez, en la variante europea del índice, el DJSI Europe. También, fue reconocida como líder mundial en sostenibilidad en su sector, según el Anuario de la Sostenibilidad 2015, que publica anualmente RobecoSAM y ha recibido la distinción Gold Class.

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

Adicionalmente durante 2014, Gas Natural Fenosa ha ampliado su presencia en nuevos índices de sostenibilidad como son los índices Euronext Vigeo de los que la compañía forma parte de las variantes World 120, Europe 120 y Eurozone 120, lo que la sitúa como una de las 120 empresas líderes en sostenibilidad de América, Europa y Asia-Pacífico.

También forma parte del MSCI Global Cllimate Index, que incluye a compañías líderes en la mitigación de factores que contribuyen al cambio climático en el corto y en el largo plazo

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





Gas Natural Fenosa Panamá ha fortalecido sus estrategias de desarrollo sostenible y biodiversidad, con el fin de mejorar sus operaciones y actividades, por lo que ha priorizado la implementación de acciones de prevención de la contaminación o producción más limpia, la sensibilización y fortalecimiento de capacidades en la temática ambiental, las reforestaciones, el análisis y diseño de instalaciones para prevenir o eliminar los aspectos ambientales, como eje para la conservación de los recursos naturales y disminuir el impacto ambiental de sus procesos.

Principio de actuación responsable con el medio ambiente

El medio ambiente es uno de los compromisos que establece la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa y se concreta en los siguientes principios:

- Contribuir al desarrollo sostenible mediante la eco-eficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.
- Contribuir a la mitigación del cambio climático a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética, la aplicación de nuevas tecnologías como la captura del carbono.

- Integrar criterios ambientales en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores.
- Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad.
- Garantizar la prevención de la contaminación y la mejora continua mediante la optimización de la gestión ambiental, la minimización de los riesgos ambientales y la participación activa de los empleados.

La implementación de estas acciones están enmarcadas en el Sistema de Integrado de Gestión (SIG) de Gas Natura Fenosa, certificado bajo las normas internacionales de ISO 9001 (Gestión de la Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) y OSHAS 18001 (Gestión de la Seguridad y la Salud). Durante el año 2014, la Asociación Española de Normalización (AENOR), ente acreditado por la

organización ISO y empresa certificadora de sistemas de gestión, realizó la auditoría del SIG, comprobando la mejora continua y la conformidad de los procesos y actividades de GNF con los sistemas ISO y OHSAS, lo que hace merecedora a GNF Panamá de continuar con la certificación y de manera exitosa.

Acciones de valor

Acciones previstas en 2015

Reciclar al menos 1 tonelada de desechos electrónicos.	•	Fortalecer los planes de emergencia y los procedimientos de control para atender potenciales riesgos, accidentes y situaciones de contingencia.
Realizar Inventario de Transformadores con PCB en las Zonas Operativas.	•	Mantener estricta vigilancia y control sobre consumo del combustible de nuestra flota vehicular.
Reducción en un 5% el consumo de agua.	•	Seguir formando al personal para prevenir, reducir y atender los aspectos e impactos ambientales.
Reforestar áreas protegidas, parques nacionales o zonas seleccionadas.	•	Incrementar la cantidad de desechos electrónicos reciclados.

Grado de cumplimiento: • Alto • Medio • Bajo

Retos del 2015

Seguir respetando de forma constante el entorno produciendo energía de manera segura y eficiente.

Ser un referente en la gestión del cambio climático y un ejemplo en el cumplimiento de las obligaciones legales.

El desempeño ambiental de Gas Natural Fenosa, se evalúa y da seguimiento a través de una serie de herramientas, entre ellas los indicadores ambientales, los cuales permiten analizar los avances y los logros obtenidos durante el año 2014 en aspectos como biodiversidad, reducción en emisión de gases de efecto de invernadero (GEI), generación de residuos, entre otros. A continuación presentamos los resultados de los principales indicadores, en los últimos años, los cuales para el 2014 aumentaron, esto atribuido principalmente a un incremento importante en las actividades de la empresa:



Indicadores	2012	2013	2014
Generación de residuos no peligrosos (ton)	789	807	954.9
Generación de residuos peligrosos (ton)	105	93	94.80
Emisiones a la atmósfera procedentes de vehículos (ton de CO ₂)	614	686	789

Gestión ambiental

Planificación de la Gestión Ambiental

Gas Natural Fenosa Panamá planifica sus actividades persiguiendo la mejora continua de su gestión ambiental. Para ello, entre las herramientas que se utilizan para el seguimiento de esta gestión se encuentra el ENABLON a través del cual se gestiona el Programa de Objetivos y Metas no solo para la Gestión Ambiental, sino de todo el SIG que incluye los aspectos de Seguridad, Salud y Calidad.

Para el Programa o Plan de Gestión del SIG para el 2014, se incluyeron 12 objetivos de los cuales 4 pertenecen a la gestión ambiental de GNF Panamá y enfatizan los aspectos de producción más limpia, biodiversidad y manejo de desechos peligrosos.

Implantación de sistemas de gestión ambiental

El Sistema Integrado de Gestión (SIG) de Gas Natural Fenosa Panamá forma parte del SIG Corporativo de Gas Natural Fenosa, cuya sede es en Barcelona, España. El Sistema Integrado de Gestión de Gas Natural Fenosa está basado en la norma internacional ISO 14001:2004 para la Gestión Ambiental, en la ISO 9001:2008 para la Gestión de la Calidad y en la OHSAS 18001:2007 para la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y se fundamenta en la Guía Internacional para la implementación de Sistemas Integrados de Gestión.

En Panamá, Gas Natural Fenosa impulsa esta gestión ambiental dentro del sistema integrado mejorando las prácticas, los procedimientos y los procesos según las actividades desarrolladas en la generación de energía hidráulica, la distribución de energía eléctrica y alumbrado público y la comercialización de la energía eléctrica.

La Integración del Sistema de Gestión Ambiental es una herramienta que permite a la compañía plantearse los objetivos a seguir año tras año, teniendo en cuenta los requisitos legales y la información relativa a los aspectos e impactos ambientales.

Herramientas para la optimización de la gestión ambiental

En 2014, Gas Natural Fenosa Panamá ha fortalecido el seguimiento de los indicadores ambientales a través de la implementación de la herramienta denominada DAMAS. Esta herramienta permite definir parámetros y generar estadísticas que permiten analizar el comportamiento o tendencias sobre las actividades y los cambios en el ambiente o su estado.

Mediante la evaluación de estos indicadores se pueden determinar las acciones para la mejora de la gestión ambiental, y aunado a la implementación de herramientas como el ENABLON, utilizada para el registro y seguimiento de los objetivos, constituyen elementos fundamentales para el desarrollo de la eficiencia en la gestión ambiental.

Evaluación de los riesgos ambientales

Gas Natural Fenosa ha continuado, durante el 2014, con las acciones para disminuir los Riesgos Ambientales en las instalaciones. Como ejemplo de ello podemos citar el "Programa de Prevención de Derrames en Subestaciones 2008 – 2018" que contempló la instalación de sistemas de contención para prevenir derrames accidentales que contaminen el suelo o cuerpos de agua cercanos. En el año 2014, se instalaron sistemas de contención en

Subestaciones Eléctricas como Bugabita y Tijera, ambas en la Provincia de Chiriquí; Subestación los Pozos, Parita, en la Provincia de Herrera y la Subestación Soná en la Provincia de Veraguas.

Como parte de la programación para prevenir y minimizar los riesgos ambientales, se ha continuado con la realización de simulacros en las instalaciones relacionados con derrame de sustancias peligrosas (combustibles), incendio en instalaciones y accidentes de personal, que ha coadyuvado a mejorar el sistema y esquema de respuesta y atención en una posible emergencia e identificar las oportunidades de mejora en las instalaciones, planes y procedimientos. Durante el 2014, se produjo una emergencia relacionada con derrame de aceite en los sistemas de contención de las mini plantas térmicas, que activó los planes de emergencia y se procedió a atender inmediatamente.

Para el año 2015, se pretende fortalecer, para cada una de estas instalaciones, los planes de emergencia y los procedimientos de control para atender potenciales riesgos, accidentes y situaciones de contingencia, al igual que el fortalecimiento de capacidades del personal, para prevenir, reducir y atender los aspectos e impactos ambientales.

Formación y Concienciación ambiental

La divulgación y formación en los aspectos ambientales concernientes a las actividades desarrolladas en Gas Natural Fenosa siguen siendo un factor importante para alcanzar lo metas propuestas, mantener el SIG y fortalecer la conciencia ambiental de nuestros colaboradores.

El desarrollo de la cultura ambiental constituye un pilar de la gestión de Gas Natural Fenosa Panamá, por ello, se continúa la ejecución de programas relacionados con la biodiversidad y fortalecimiento de capacidades. Estos son los casos del programa de reforestación y las formaciones, en las cuales participan activamente colaboradores de Gas Natural Fenosa y se involucran a estudiantes de escuelas, sembrando o fortaleciendo en los niños ese compromiso e importancia por la conservación y protección del medio ambiente.

En 2014, se realizaron formaciones en diversos temas ambientales como Compromisos Ambientales, Aspectos Ambientales, Gestión de Residuos, Planes de Emergencia, Identificación de Transformadores con PCB, entre otros, y se impartieron más de 400 horas de formación en temas diversos como: Política de Responsabilidad Corporativa, Gestión de residuos, Poda y Tala de arbolado, análisis causa, contando con la participación de colaboradores y proveedores de la compañía.

Evaluación del cumplimiento de los requisitos legales

En el 2014, Gas Natural Fenosa Panamá no fue objeto de sanciones por parte de las Autoridades Ambientales.

Sin embargo, como meta para el 2015, la compañía tiene previsto mejorar la ejecución de actividades de poda de árboles que se encuentran en la servidumbre de las líneas de distribución eléctricas, debido a que autoridades municipales y ambientales han señalado que se debe mejorar la forma en que se realiza la poda, recolectar inmediatamente los desechos o restos de ramas y comunicar la realización de las podas.

Para la evaluación de los requisitos legales se utiliza la herramienta Themis, la cual establece un listado de los requisitos legales ambientales aplicables a la organización.

Inversión Ambiental

Gas Natural Fenosa Panamá, durante el año 2014, invirtió en la gestión ambiental más de medio millón de dólares (\$500,000), en diversas acciones. Entre algunas de las inversiones ambientales que podemos citar están: el diseño y construcción de sistemas de contención en subestaciones, las mejoras en eficiencia energéticas de instalaciones, la renovación de las redes de distribución eléctricas y la sustitución de equipos con riesgo de contaminación y la instalación de protectores de vida silvestre en las redes eléctricas, entre otros.

Adicionalmente, la compañía está en proceso de tratamiento y disposición final en Europa de aproximadamente 20 toneladas de Transformadores con Bifenilos Policlorados (PCBs por siglas en inglés), siguiendo los lineamientos del Convenio de Basilea. Este proceso se estima que culminará en el año 2015.

Durante el 2014, podemos señalar que alguna de las inversiones ambientales giraron en torno a:

- Ahorro y eficiencia energética: Instalación de focos más eficientes energéticamente.
- Calidad de productos: corresponde al cambio de baterías de ácido plomo por baterías selladas tipo gel; reemplazo de interruptores de aceite por interruptores de vacío.

- Protección de la biodiversidad: como es el caso de las instalaciones de protectores de vida silvestre; programa de reforestación en parques nacionales.
- Contingencia ante derrames: establecimiento de sistemas de contención en Subestaciones para evitar derrames.
- Gestión de Residuos: Disposición final de PCB; transporte seguro de residuos peligrosos; adecuación de instalaciones de manejo de residuos; reciclaje de desechos electrónicos.
- Sistema Integrado de Gestión (SIG): Auditorías al SIG.

Inversiones ambientales

Indicador económico	Monto 2012 (\$)	Monto 2013 (\$)	Monto 2014 (\$)
Gestión del agua	66,432	14,410	21,365
Gestión de residuos	21,516	192,274	101,265
Cambio climático	34,857	35,000	95,221
Sistema de gestión ambiental	77,907	24,045	25,523
Ahorro y eficiencia energética	7,392	1,500	1,558
Calidad de productos	34,367	71,268	73,122
Ruidos	13,375	100,000	36,249
Protección de la biodiversidad	32,719	59,533	65,377
Contingencia ante derrames	40,243	83,070	95,202
Total	328,808	581,100	514,882



Parámetros ambientales

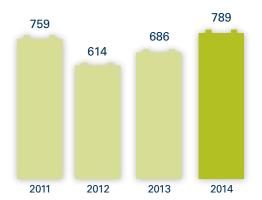
Emisiones a la atmósfera

Gas Natural Fenosa Panamá sigue actuando de manera responsable con el ambiente y por ello, diseña e implementa políticas y acciones específicas sobre gases de efecto invernadero (GEI), con el fin de prevenir, controlar o disminuir las emisiones de estos gases. Entre las acciones que se ha implementado tenemos la compra de vehículos eficientes en consumo de combustible, optimización de los viajes y rutas y la instalación de interruptores de vacío reemplazando los de aceite.

Durante el año 2014, aumentó la infraestructura de la red eléctrica y consecuentemente las actividades relacionadas con el uso de vehículos para el mantenimiento de dicha red. Esto ha traído como consecuencia el incremento en las emisiones por consumo de combustible en un 16% con respecto al año 2013. Por esta razón, Gas Natural Fenosa tiene como objetivo para el 2015 mantener estricta vigilancia y control sobre consumo del combustible de nuestra flota vehicular.

Año	Emisiones de CO ₂ (ton)
2011	759
2012	614
2013	686
2014	789

Emisiones de CO₂



La empresa realiza esfuerzos para disminuir otros gases de efecto invernadero, como puede ser el caso del Hexafluoruro de Azufre (SF6). Estas emisiones se generan debido a las fugas de este gas que pueden ocurrir en los interruptores de Subestaciones de la Red Eléctrica de Alta Tensión o en los equipos de Media y Baja Tensión (MT/BT). Durante el año 2014, se obtuvo un incremento en cuanto a las emisiones de Gas SF6 con respecto al ejercicio anterior.

Sin embargo, cabe resaltar que en 2014, si hubo una disminución de los gases que afectan la capa de ozono, ya que se generaron 112 KgCO2e menos que en el año 2013.

Gestión y Reducción de Residuos

En Gas Natural Fenosa Panamá se establece una gestión integral de los residuos orientada a minimizar su generación y hacer un manejo ambientalmente racional.

Por ello, la compañía aplica en sus actividades las metodologías y conceptos de Producción Más Limpia (PML) o la Prevención de la Contaminación. Se identifican oportunidades de mejora para minimizar o reducir los impactos en el ambiente, y a la vez generar ahorros o eficiencia para la empresa. Como ejemplo de estos preceptos de producción más limpia que se implementan encontramos las siguientes acciones:

La construcción de sistemas de contención para derrames (muros y pisos de concreto y pintura impermeabilizante en el piso). Con ello se previene que posibles derrames contaminen el suelo y también se tenga que descontaminar el suelo, por lo que hay ahorros en este sentido

La sustitución de sustancias químicas peligrosas, por otras más amigables para el ambiente, como la sustitución del Sílica gel Azul (con Cobalto) por Sílica Gel Narania (sin Cobalto).

Desde la compra se planifica la producción más limpia, por ello, los transformadores de gabinete en lugar de contener aceite derivado de hidrocarburos, se solicita que vengan con un aceite vegetal que no es tóxico y es amigable con el ambiente.

Gas Natural Fenosa Panamá para el 2014 enfocó parte de sus esfuerzos en el manejo integrado de desechos sólidos, es decir, en la identificación de desechos que pueden ser reutilizados o reciclados con el fin de reducir la contaminación en la disposición final. Se ha continuado con los programas de reciclaje y la aplicación de las 4R (reducir, reutilizar, reciclar y recuperar) sobre otras opciones de gestión, y con la valorización energética en lugar de la disposición en rellenos sanitarios y vertederos. Durante el 2014, se recicló más de 1 tonelada de desechos electrónicos almacenados y se contempla para el 2015 continuar con dicha gestión.

Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Gases de Efecto Invernadero (GEI)	Indicador (kgCO ₂ e)	2012	2013	2014
Dióxido de Carbono (CO ₂)	Emisiones CO ₂ en fuentes móviles por consumo combustible [kgCO ₂]	614	686	789
Hexafluoruro de Azufre (SF ₆)	Emisiones de CO ₂ equivalente en fuentes fijas por emisiones de SF6 [kgCO ₂ e]	4,844,530	3,803,040	5,152,180
Refrigerantes Hidrocarburos	Emisiones de CO ₂ equivalente en fuentes fijas por emisiones de sustancias agotadoras de la capa de ozono [kgCO ₂ e]	5,397,210	349,724	237

Generación de Residuos No Peligrosos Gestionados

Residuos NP Gestionados	Valor 2012 (ton)	Valor 2013 (ton)	Valor 2014 (ton)	Método de tratamiento
Chatarra	346,3	193,2	371,14	100% recicladas
Envases vacíos generados	0,359	1,5	5,56	100% vertedero
Madera	256,1	355,5	397,6	50% recicladas
Neumáticos	1,9	6	0,796	100% vertedero
Papel y cartón generado	7,8	15,9	8,9	80% reciclado
Pilas alcalinas	0,1	0,07	0,04	100% recicladas
Porcelanas, vidrios y cerámicas	3,2	70,5	15,5	100% vertedero
Plásticos	1,1	0,1	0,48	100% vertedero
Residuos asimilables a urbanos	51,4	43,8	7,8	50% recicladas
Residuos vegetales	121,4	156,4	141,7	100% vertedero
Tóner, cartuchos o CD	0,8	0,4	0,914	100% reciclados
Total de Residuos No Peligrosos	790,459	807,375	954,9	

Generación de Residuos No Peligrosos gestionados





Durante el año 2014, la generación de residuos peligrosos aumentó significativamente, debido al incremento de la poda de arbolado en las líneas de distribución. Esta poda se debió principalmente al incremento en los proyectos de construcción de líneas de distribución en las zonas rurales, en donde no existían líneas eléctricas.

Otro de los factores que provocan este aumento en la generación de residuos peligrosos es el incremento de los daños provocados por terceros en la infraestructura eléctrica.

Generación de Residuos Peligrosos gestionados

Tipo	Cantidad (ton) 2012	Cantidad (ton) 2013	Cantidad (ton) 201	4 Método de tratamiento
Aceite usado	101,4466	75.203	82.96	100% valorización energética
Tierras contaminadas con hidrocarburos	0.5274	0.837	1.033 10	00% tratamiento con biorremediador
PCB y trafos con PCB	7.12	5.14	0	100% almacenamiento
Absorbentes, aislantes y materiales de filtra	ción 1.134	1.167	2.58	100% vertedero
Pilas, baterías y acumuladores	2.33	2.728	0.245	100% reciclado
Envases vacíos contaminados	0.158	1.641	4.634	100% vertedero
Residuos eléctricos y electrónicos	4.58	6.344	5.59	Almacenados y reciclaje
Tubos fluorescentes	0	0.214	0.015	100% almacenado
Total	116	89	94.80	



Con respecto a los Transformadores con aceite con Bifenilos Policlorados (PCBs, por sus siglas en inglés), se tiene contratado el servicio para el tratamiento y disposición, conforme lo establece las regulaciones nacionales e internacionales, como el Convenio de Basilea y se tiene programado para el año 2015 enviar dichos residuos a una planta especializada que cumple con todos los requisitos, en Europa.

Se continuaron con los programas de manejo de desechos peligros, en lo que respecta al aceite con PCB, incluyendo la ejecución de pruebas para de identificación, se mejoraron las instalaciones en donde se manejan los transformadores con PCB.

La responsabilidad, sensibilización y concienciación ambiental de los colaboradores de Gas Natural Fenosa Panamá, se ve manifestada por su voluntariado y por su desinteresada participación en actividades ambientales, entre las que podemos citar:

- Programa de Reciclaje de Papel, Cartón, Plástico y Aluminio (latas), reciclándose durante el 2014, seis toneladas de desechos. Cabe resaltar que el dinero recaudado de la venta de los desechos reciclables, es donado al Voluntariado Social de la empresa, con el fin de ser utilizado en las actividades de Responsabilidad Social.
- Jornadas de Limpieza de Playas, en coordinación con la Autoridad Nacional del Ambiente (ANAM) y autoridades municipales.

Reciclaje en toneladas (papel, cartón, plástico, latas de aluminio y envases Tetrapak)

Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014
4.54	11.3	18	6

Control de los vertidos y reducción del consumo de agua

El agua como recurso hídrico, no solo es importante para el consumo humano, sino que también es necesario para el desarrollo sostenible de la biodiversidad de las especies.

En las instalaciones de Gas Natural Fenosa en Panamá se producen dos tipos de efluentes líquidos: descargas de efluentes líquidos de actividades domésticas, es decir, derivadas del consumo humano en edificios, directamente a la red de alcantarillado; y descargas de efluentes líquidos, es decir las aguas turbinadas de las minicentrales hidroeléctricas. Estas últimas, son aquellas aguas de río que pasan por las turbinas en el proceso de generación eléctrica, pero dicho proceso no las transforma por lo que mantienen las mismas propiedades o características al agua en la entrada que en la salida.

El vertido de aguas residuales de edificios supone el 80% del volumen total de agua descargada a la red de alcantarillado.



La empresa es consciente de la responsabilidad que tiene en la prevención de daños en la red eléctrica. Para ello, entre las acciones que se realizan, se encuentra el lavado de las líneas eléctricas (aisladores), que consiste en la utilización de agua para limpiar la acumulación de sales y polvo provenientes principalmente de las brisas marinas.

Consumo de energía

Con el objetivo de ser un referente en la materia, la optimización en el consumo de energía es una prioridad para la organización. Por ello, para el 2015 la empresa tiene como objetivo seguir trabajando en el uso eficiente de la energía para reducir el consumo de la compañía.

Captación de agua por fuente (hm³)

	2011	2012	2013	2014
Agua captada de la red de abastecimiento (hm³)	4,886	4,400	4,807	5,100
Agua utilizada en lavado de líneas (m³)	1,815	1,800	1,325	1,450

Consumo energía en instalaciones (KWh)

Parámetro	2011	2012	2013	2014
Consumo de energía en instalaciones	7,204,164	4,443,446	4,026,310	4,394,661



Contribución a la Prevención del Cambio Climático

Gas Natural Fenosa Panamá cuenta con una estrategia enmarcada dentro de la estrategia corporativa, encaminada a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero que provocan el calentamiento y cambio climático, las acciones son las siguientes:

 Para la MiniCentral Hidroeléctrica de Algarrobos, se obtuvieron los certificados de carbonos (CERs), en el marco del Protocolo de Kyoto de la Convención Marco de las Naciones Unidas para el Cambio Climático, constituye un hito sin precedentes en el ámbito local, ya que con este proyecto, ya son tres (3) que GNF logra obtener los certificados de Carbono y enfatiza el liderazgo de GNF en Panamá en la ejecución de proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) y la obtención de este tipo de certificados de reducción de emisiones.

- Se instalaron interruptores de vacío en las Subestaciones de la Red Eléctrica, en lugar de instalar Interruptores de SF6.
- Se implementaron medidas para reducir las emisiones de CO2 procedentes de los vehículos, como tomar en cuenta en la compra de vehículos su eficiencia y emisión de gases, optimizar las rutas y sensibilización en la conducción. No obstante, lo anterior, se incrementó el consumo de combustible, ya que hubo un crecimiento en los proyectos e infraestructuras en la red, lo que traído como consecuencia mayor cantidad de desplazamiento para actividades de supervisión y vigilancia.
- Se fortaleció el mantenimiento de sistemas de aires acondicionados.
- Se sustituyeron las sustancias químicas que podrían dañar la capa de ozono o contribuir al calentamiento global.

Consumo de materiales

El consumo de materiales durante el 2014 disminuyó a 30.57 toneladas, lo que representa una reducción del 27% con respecto al año anterior. Esto se produjo principalmente gracias a la disminución en la cantidad de aceite dieléctrico aislante consumido en las instalaciones eléctricas.

El incremento en aceite lubricante se debió al aumento en los mantenimientos de automóviles de Gas Natural Fenosa, producto del incremento en la cantidad de recorridos realizados para atender la creciente demanda de proyectos de infraestructura.



Sostenibilidad y Biodiversidad

Gas Natural Fenosa adquiere como compromiso para la conservación de la biodiversidad, proteger y mejorar los hábitats naturales de su área de influencia.

Por ello, se establecieron acciones puntuales, para contribuir con la preservación y conservación de la biodiversidad, desarrollándose distintas actividades de reforestación a nivel nacional en Zonas Protegidas o Parques Nacionales, terrenos de escuelas públicas y áreas próximas a las hidroeléctricas logrando sembrar 6,021 árboles. La compra de los plantones se realiza a semilleros comunales, por lo que se benefician comunidades de escasos recursos. Entre las zonas protegidas o

Materiales utilizados (ton)

Tipo	Cantidad 2012	Cantidad 2013	Cantidad 2014
Papel	8,260	2,68	5,6
Aceite lubricante	2,589	3,17	6,329
Aceite aislante (dieléctrico)	9,343	30,66	11,767
Tóner y cartuchos de tinta	0,890	0,41	0,912
Desinfectantes	1,689	1,64	1,476
Pinturas y solventes	2,764	3,19	4,333
Plaguicidas	0,148	0,66	0,105
Total	26,231	42.01	30,57

parques donde se reforestó tenemos: la Reserva Forestal La Yeguada y los Bosques de Galerías en márgenes de los ríos del Distrito de Capira (áreas consideradas por la ANAM como vulnerables por la pérdida de erosión del suelo). Entre las escuelas tenemos:

- Provincia de Veraguas: Escuela de la Mesa, Las Guías, María Mercedes, Calobre, Los Valles, Uzaura Carrizo;
- Provincia de Herrera: Escuela Ildaura Nieto, El Pedregozo y Llano de La Cruz;
- Provincia de Coclé: Escuela Cañaveral, Cerro Gordo, Santa María, Cerro Guacamaya, Escuela Mariano Prado de Natá.
- Provincia de Los Santos: Escuela Nuario, Cucula, San José, Guararé y Espino Armandro, Escuela La Miel, Escuela Melquisedec Vasquez;
- Provincia de Panamá: Centro Educativo La Peña.
- Provincia de Chiriquí: Escuela Quiteño, Escuela San Lorenzo, Colegio Limones en Punta Burica,
- También, se hicieron reforestaciones en veredas y jardines del Municipio de David, Provincia de Chiriquí.

Paralelo a este programa de reforestación, se han desarrollado otras iniciativas para proteger la fauna como:

La instalación de más de 705
 Protectores de Vida Silvestre en
 Subestaciones Eléctricas y Líneas
 Eléctricas, por lo que se previene
 que la fauna pueda tener algún tipo
 de afectación con la infraestructura
 eléctrica.





Instalación	Ubicación geográfica	Ubicación respecto al área protegida
Central hidroeléctrica de La Yeguada	Se encuentra ubicada en el distrito de Calobre, Provincia de Veraguas. Lanzó operaciones en 1967.	La Reserva Forestal de La Yeguada, fue creada para proteger la cuenca hidrográfica de la laguna, la misma que provee de energía hidraúlica a la primera hidroeléctrica pública construida en nuestro país, la cual tiene una capacidad de generación de 6.6 MW.
Líneas de Distribución Eléctrica en Las Minas, Provincia de Herrera	Las Minas, Provincia de Herrera	Reserva Forestal el Montuoso, esta reserva es muy importante ya que entre estas montañas nace uno de los ríos más importantes de la región de azuero, conocido como el río La Villa.
Línea de Transmisión Metropolitana	Autopista del Corredor Norte, Ciudad de Panamá, Provincia de Panamá	Parque Metropolitano, ubicado en la provincia de Panamá, distrito de Panamá, dentro del corregimiento de Ancón. Es el único Parque con Bosques Tropicales, en el Trópico Americano, situado en una ciudad.
Línea de Distribución Eléctrica para abastecer las comunicaciones de la Provincia de Chiriquí	Volcán, Provincia de Chiriquí	Parque Nacional Volcán Barú, se encuentra situado en la provincia de Chiriquí, sobre la Cordillera de Talamanca. Nuestra línea de distribución pasa por el área de amertiquemiento de diche parque.

el área de amortiguamiento de dicho parque.

Tipo de operación

Valor para la biodiversidad

Generación

Esta Reserva Forestal recoge una de la experiencias más antiguas de la reforestación con Pinus Caribaea en Centroamérica; la cual se inició a finales de la década de 1960 y ahora cuenta con más de 2,000 hectáreas plantadas, en estado de manejo y cosecha. Esta reserva forestal es considerada de alto valor e importancia para la conservación, el desarrollo forestal y la participación comunitaria en actividades forestales.

Distribución Eléctrica

Su gran extensión boscosa, presenta gran biodiversidad de especies de flora y fauna, igualmente protege la cuenca hidrografica del río La Villa.

Transmisión Eléctrica

El Parque posee una transición entre el bosque húmedo tropical y el bosque seco premontano. Los árboles grandes más comunes son el Espavé (Anacardium Excelsum), Guácimo Colorado (Luehea Semannii), Almácigo (Bursera Simaruba), Corotú (Enterolobium Cyclocarpum), Zorro (Astronium Graveolens), Jobo (Spondias Mombin y S.radlkolfen), Madroño (Calycophyllum candidisimum) e Higuerón (Ficus Insipida). Hoy día forma parte de un cinturón de vegetación relativamente continuo que se extiende a lo largo de la ribera este del Canal de Panamá, conformado por los Parques Nacionales Soberanía y Camino de Cruces, además del Metropolitano.

Distribución Eléctrica

En está área protegida se localizan bosques muy húmedos montanos, bosques húmedos montanos bajos que no se encuentran en ningún otro lugar de Panamá, bosques pluviales montanos bajos, bosques pluviales montanos, bosques muy húmedos montanos bajos y bosques pluviales premontanos.





Principio de actuación responsable con los empleados

El interés por las personas es uno de los compromisos que figuran en la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa y se concreta en los siguientes principios:

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

Las personas, claves para el éxito de Gas Natural Fenosa

En el ámbito de recursos humanos, el respeto y el compromiso son estrategias fundamentales para que cada empleado de Gas Natural Fenosa, pueda desarrollarse humana y profesionalmente, creando un entorno que logre el equilibrio entre objetivos mutuos.

Conscientes de la necesidad de que cualquier proceso de mejora sea medible, trazable y auditable, la compañía continúa consolidando su programa de certificaciones para sus modelos de gestión de recursos humanos con la Certificación EFR, que garantiza y acredita ante terceros la calidad y el interés por las personas en los modelos de gestión.

Asimismo, este proceso demuestra las acciones que realiza la compañía para facilitar el equilibrio entre la vida personal y profesional de sus colaboradores, posibilitando su desarrollo humano y social.

Es este sentido, se destacan las medidas en el ámbito de la calidad en el empleo, la flexibilidad, el apoyo al entorno personal, el desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades. Además la gestión de esta herramienta reconoce a la empresa como una organización comprometida, con una cultura basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo entre

esta y sus empleados. Así, la compañía defiende la igualdad de oportunidades, impulsa la diversidad como generadora de valor y ofrece oportunidades de carrera profesional atractivas a sus empleados.

Como un complemento de esta certificación EFR, Gas Natural Fenosa Panamá, obteniene en el 2014, la certificación, "Great Place to Work", y es reconocida como un "excelente lugar para trabajar", con el propósito de atraer y retener al talento humano.

Acciones propuestas para el 2014

Alcanzar la certificación Great Place to Work

Acciones previstas para el 2015

Implementar consultoría de GPTW para trabajar sobre los puntos que debemos mejorar de acuerdo a las recomendaciones de la firma en la certificación obtenida.

Promover espacios de formación y capacitación para todos los funcionarios de GNF.

Impulsar el Proyecto SAE en Panamá para la mejora de la atención al usuario de los servicios de Recursos Humanos.

Desarrollo de programa de redistribución de jornada laboral, con la finalidad de que los colaboradores compartan mayor tiempo con su familia.

Grado de cumplimiento: • Alto • Medio • Bajo

Retos del 2015

Atraer y retener el mejor talento profesional.

Ofrecer formación adecuada a las necesidades de cada empleado y de cada uno de los negocios.

Contar con empleados con un elevado nivel de motivación y sentimiento de pertenencia.

Total de la plantilla de Gas Natural Fenosa Panamá

	Hombres	Mujeres	Total
2011	296	136	432
2012	283	136	419
2013	270	136	406
2014	254	124	378

Para el año 2014, 378 colaboradores pertenecían a la plantilla de Gas Natural Fenosa en Panamá; 124 mujeres (32.8%), 254 hombres (67.2%). De todos los colaboradores, dos son extranjeros. Los contratos del 100% de los empleados son por tiempo indefinido y jornada completa.

Desglose de plantilla por género



En 2014, el total de funcionarios hombres en la plantilla de Gas Natural Fenosa fue de 254. El total de funcionarias mujeres en la plantilla fue de 124.

Plantilla de Gas Natural Fenosa por cargo

		CD		ı	ED			MI			TE			PO		
Año	Hombres M	ujeres 1	Total CD	Hombres M	ujeres To	otal ED	Hombres	Mujeres	Total MI	Hombres	Mujeres	Total TE	Hombres	Mujeres	Total PO	Total General
2012	5	5	10	14	6	20	94	35	129	106	53	159	64	39	103	419
2013	5	5	10	14	5	19	93	36	129	60	39	99	100	49	149	406
2014	6	5	11	13	4	17	87	35	122	96	44	140	52	36	88	378

CD: Comité directivo

ED: Equipo directivo

MI: Mandos intermedios

TE: Técnico especializado

PO: Personal operativo

Directivos de Gas Natural Fenosa

2014 – 28

2013 – 28

2012 – 30

Comité de Dirección

	Masculino	Femenino	Total
2012	5	5	10
2013	5	5	10
2014	6	5	11

Niveles de Gobierno por género

	Cantidad	Porcentaje
Hombres	55	27.63
Mujeres	21	72.37
Total	76	100.00

Nota: se ha tomado hasta el tercer nivel jerárquico de la Empresa.

Niveles de Gobierno por edad

	Cantidad	Porcentaje
Menos de 30	14	18.42
Entre 30 y 50	44	57.89
Más de 50	18	23.68

Procedencia altos directivos

Nacionalidad	Cantidad	Porcentaje
Argentina/española	1	0.26
Española	1	0.26
Panameña	9	2.38

En el 2014 el 86% de nuestros altos directivos es personal local y el 14% es expatriado.

Rangos de categorías por género

	Hombres	Mujeres	Total H/M
Equipo Directivo	19	9	28
Mando Intermedio	87	35	122
Técnico Especializado	52	36	88
Puestos Operativos	96	44	140
Total	254	124	378

Porcentaje (%) de categorías por género

	Hombres	Mujeres	Total H/M
Equipo Directivo	5.03	2.38	7.41
Mando Intermedio	23.02	9.26	32.28
Técnico Especializado	13.76	9.52	23.28
Puestos Operativos	25.40	11.64	37.04
Total	67.20	32.80	100.00

Rangos de categorías por edad

	Menor de 30	Entre 30 y 50	Mayor de 50	Total
Equipo Directivo	1	16	10	27
Mando Intermedio	25	58	40	123
Técnico Especializado	25	44	19	88
Puestos Operativos	19	41	80	140
Total	70	159	149	378

Porcentaje (%) de categorías por edad

	Menor de 30	Entre 30 y 50	Mayor de 50	Total
Equipo Directivo	0.26	4.23	2.65	7.14
Mando Intermedio	6.61	15.34	10.58	32.54
Técnico Especializado	6.61	11.64	5.03	23.28
Puestos Operativos	5.03	10.85	21.16	37.04
Total	18.52	42.06	39.42	100.00

Rangos de edades de los colaboradores de Gas Natural Fenosa

	2014	2013	2012
Menor de 30	70	79	91
Entre 30 y 50	159	163	161
Mayor de 50	149	164	167
Total	378	406	419

Gestión del talento

Referente a las acciones formativas presenciales, en el 2014 se realizaron 430 formaciones, con la participación de 2.705 colaboradores y 28.514 horas de formación.

La formación y capacitación promedio en 2014 por empleado fue de 88.38 horas. Siendo un 139.55 horas dirigidas al Comité de Dirección, 107.46 horas a los mandos intermedios de la compañía, 95.76 horas a los técnicos especializados, 45.52 horas al personal operativo. Estas horas, por género, fueron impartidas 89.65 horas a hombres y 85.68 a mujeres.

La Universidad Corporativa de Gas Natural Fenosa se creó en el año 2000 con la misión de contribuir a desarrollar profesionales que hagan realidad la visión de Gas Natural Fenosa. Desde entonces, la evolución de su modelo ha sido constante, adaptándose a las necesidades de la compañía y de sus profesionales. Cuenta con un modelo de medición de la calidad propia e integrada que hemos estado utilizando en nuestro país, desde que se creó la Universidad; para el ejercicio del 2014 se alcanzó un nivel de satisfacción del 95%, obteniéndose igualmente para la evaluación de aplicación 80% y para la encuesta de percepción un 96%.

Para complementar las acciones de la Universidad Corporativa del Grupo a nivel mundial, en 2012, Gas Natural Fenosa Panamá lanza la Universidad Virtual, que con tecnología 2.0, contribuye a incrementar la transversalidad y a homogeneizar el aprendizaje de los colaboradores, a través del acceso compartido a mejores prácticas y de la creación de grupos de conocimiento para estructurar, transmitir y compartir experiencias de negocio. Es así como la Universidad Corporativa *online* se convierte en una alternativa para la formación de los colaboradores en Panamá; para el año 2014 se realizaron 2.641 acciones formativas y con igual cantidad de participantes, obteniendo 3.303,85 horas de formación.

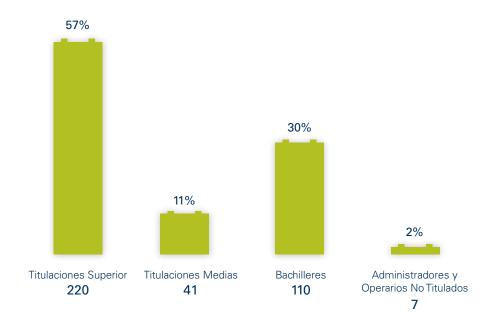
A lo largo de 2015, Gas Natural Fenosa continuará implementando los Itinerarios Formativos gradualmente hasta consolidar un único modelo de gestión de la formación de los colaboradores en Panamá.

Indicadores de formación Gas Natural Fenosa

Las acciones totales adelantadas con respecto a la formación y capacitación de colaboradores fueron:

	2012	2013	2014
Cantidad de participaciones en las formaciones	2.893	2.606	2.641
Presupuesto asignado (miles)	247	250	216
Horas de formación por colaborador	84.89	65.91	88.38
Índice de la evaluación de satisfacción de formación	96	96	95
% de Plantilla formada	100	91	98
Horas lectivas de formación por año	10,867	12,810	14,189
Inversión por colaborador (dólares)	639.90	672.04	600.00

Otro aspecto a destacar, sería las titulaciones del personal, la mayoría es Titulado Superior (57%), lo que es significativo frente a los bajos porcentajes de años anteriores. Ver gráfica:



Gas Natural Fenosa desarrolla programas de Gestión del Talento, con un nuevo modelo de liderazgo de la organización, el cual nace con el objetivo de dar respuesta a las necesidades estratégicas del grupo y potenciar una cultura de desarrollo para todos los empleados. Cuenta con 24 competencias que se estructuran bajo tres ejes: visión, personas y gestión; y cinco dimensiones: estrategia e innovación, dirección de personas, cooperación y decisión y ejecución.

De igual forma, el nuevo modelo se segmenta en diferentes niveles de desarrollo profesional: ejecutivos, directivos, mandos intermedios y contribuidor individual. Este sistema se inició en el año 2012, con la valoración del equipo directivo a través de una herramienta de evaluación 360 que valora las diversas competencias del modelo de Lominguer. Para el año 2014, se realizó la evolución del colectivo de jefaturas, que contempla a 102 colaboradores que tienen personal bajo su cargo. Las evaluaciones que se realizaron fueron en base al Modelo de Liderazgo, así como también evaluaciones de contribución y potencial. En base a estos resultados y a las competencias definidas para el grupo, se estructuraron los Planes de Desarrollo Individual de cada directivo, a los cuales se les dará un seguimiento anual.

Igualmente, este colectivo participó del desarrollo del Programa SAVIA, cuyo objetivo es aumentar las capacidades de las jefaturas o responsables de equipos, en dos vertientes: a través de formaciones en excelencia en las operaciones y formación en impacto e influencia y gestión de equipos.

Asimismo, en Panamá, Gas Natural Fenosa cuenta, desde hace varios años, con dos sistemas para la medición del desempeño de la organización. El primer sistema es la Gestión del Desempeño, que tiene como propósito definir con claridad los valores y objetivos de la empresa y comprometer a las personas en su logro. Todos los niveles de la organización participan en la fijación de estas metas, tanto del Grupo como de la Dirección y los individuales. Igualmente, este sistema evalúa el nivel de conocimiento de los valores corporativos.

El segundo sistema, la Dirección por Objetivos (DPO) es una herramienta básica de gestión del Grupo Gas Natural Fenosa por medio de la cual se establecen y evalúan los objetivos estratégicos del Grupo y de cada una de las unidades y responsables. Es una técnica de dirección que se centra en fijar los resultados y logros, mientras que deja la metodología como iniciativa del personal implicado, si bien también mide los planes de actuación profesional. Durante 2014 se aplicó esta herramienta a 193 colaboradores.



Indicadores de Gestión del Desempeño (GdD) y Dirección por Objetivos (DPO)

Desde la implementación de los indicadores de gestión, la medición ha arrojado los siguientes resultados:

2012: 89.72013: 90.12014: 89.99

Desarrollo humano y social

Calidad en el empleo y movilidad

La satisfacción de los empleados depende, en buena medida, de la existencia de oportunidades de desarrollo profesional. Por ello, Gas Natural Fenosa ofrece a sus empleados, en primer lugar, un empleo de calidad y, en segundo lugar, una carrera profesional sólida, estructurada y atractiva.

Por esta razón, los empleados cuentan con un Programa de Movilidad Interna, que permite conciliar la oferta de empleo interno y sus demandas, pudiendo optar a las posiciones vacantes. En este sentido, durante 2014 se reportaron 39 movilidades, con un 92,29% de satisfacción.

El tiempo mínimo de preaviso en cambios operativos significativos no está regulado, sin embargo el período de traslado o asignación a una ocupación, se establece en base a acuerdos entre la Unidad de origen del colaborador y la Unidad de destino, procurando que la primera se vea lo menos afectada con la movilidad. Por lo general es un periodo que oscila entre quince días y un mes, una vez tomada la decisión de la designación de la persona en el nuevo puesto.

En los casos en que la asignación a la nueva plaza conlleva cambio de residencia, se considera también para establecer la fecha del traslado un tiempo suficiente para que el colaborador pueda hacer todos los arreglos necesarios para el traslado. En estos casos, cuando son a solicitud de la Empresa, los convenios colectivos regulan el pago al colaborador en concepto de traslado.

Es probable que en futuros convenios se contemple el tiempo de preaviso relativo a cambios organizativos, en base a la experiencia que tengamos en los tiempos de las movilidades que se den en éste y próximos años antes de la negociación.

Los convenios colectivos han regulado el pago en concepto de traslado en caso que la asignación a la nueva plaza conlleva cambio de residencia y sea a solicitud de la empresa. No contemplan el tiempo de preaviso relativo a cambios organizativos.

Durante 2014, la rotación que se presentó en la plantilla de la compañía fue:

Rotación media

	2012	2013	2014
Altas	48	22	26
Bajas	61	35	34
Suma de altas y bajas	109	57	60
Plantilla media	426	413	392
Rotación media	0.25617	0.13801	0.15306

En el total de la plantilla, la rotación de los funcionarios representó una media de 0.15, un ligero incremento con respecto al 2013.

Cálculo de rotación media masculino

	2012	2013	2014
Altas	31	13	21
Bajas	46	24	23
Suma de altas y bajas	77	37	21
Plantilla media masculina	290	277	262
Rotación media masculina	0.26589	0.13357	0.08015

Cálculo de rotación media femenino

	2012	2013	2014
Altas	17	9	4
Bajas	15	11	10
Suma de altas y bajas	32	20	14
Plantilla media femenina	136	136	130
Rotación media femenina	0.23529	0.14706	0.10769

Cálculo de plantilla media masculino

Masculino	2012	2013	2014
Plantilla inicial masculino	296	283	270
Plantilla final masculino	283	270	254
Plantilla media masculino	290	277	262

Cálculo de plantilla media femenino

Femenino	2012	2013	2014	
Plantilla media femenino	136	136	136	
Plantilla final femenino	136	136	124	
Plantilla media femenino	136	136	130	

Diversidad e igualdad de oportunidades

Dentro de los objetivos de la gestión de personas en Gas Natural Fenosa, cabe destacar el respeto, el desarrollo del talento y la promoción de un entorno de trabajo amable con los empleados.

La compañía se implica en la formación y desarrollo de su equipo, potenciando el compromiso y propiciando la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y género, como apuesta por el desarrollo humano y social en cada uno de los países en los que está presente.

Garantizar la igualdad de oportunidades, promover y respetar la diversidad, así como ofrecer una carrera profesional atractiva y estimulante son parte fundamental del compromiso asumido por la compañía con sus empleados.

Gas Natural Fenosa rechaza taxativamente la discriminación por cualquier motivo. Este criterio se extiende a los procesos de selección y promoción basados en la evaluación de las capacidades de la persona, en el análisis de los requerimientos del puesto de trabajo, en el desempeño individual y en el mérito. Asimismo en la organización laboran personas de todas las razas, creencias religiosas y doctrinas políticas.

En Panamá, no existen legislaciones sobre la igualdad de oportunidades de género, sin embargo, la empresa es consciente y promueve la capacidad y habilidad del sexo femenino, de hecho, la mitad de los miembros del Comité de Dirección en el país son mujeres. Cabe destacar, igualmente, que desde que la empresa inició operaciones en el país, la planilla femenina ha aumentado 8%.

Un aspecto significante es el porcentaje de discapacitados por Empresa, en 2014 tenemos en EDEMET seis (6) colaboradores con discapacidad (2.06%), y en EDECHI dos (2) dos colaboradores con discapacidad (4.54%). Con ello cumplimos con el porcentaje mínimo establecido por Ley, la cual en este sentido estipula que toda empresa con 50 colaboradores o más deben mantener en su plantilla un mínimo de 2% de personas con discapacidad.

Acorde a las políticas de transparencia e integridad de la organización, Gas Natural Fenosa aplica su proceso de selección de directivos. Una vez identificada la vacante, se revisa la posible movilidad interna para potenciar el crecimiento del talento humano, previo a un proceso externo de selección y reclutamiento. En el 2014 el 86% de nuestros altos directivos es personal local y el 14% es expatriado.

El 100% de nuestra plantilla de mandos intermedios, técnicos especializados y personal operativo es personal local.

Flexibilidad y apoyo al entorno personal

En Gas Natural Fenosa, compaginar la vida profesional y personal es un importante pilar en el conjunto de medidas de flexibilización laboral, de servicios y de beneficios, adaptados a las necesidades de sus empleados, para que puedan configurar sus diferentes opciones, siendo éstas vitales con sus planes de desarrollo y los intereses de la compañía.

Producto de las diferentes convenciones colectivas pactadas con los funcionarios, los trabajadores gozan de numerosas oportunidades que buscan mejoras y mayores beneficios para sus empleados.

Se destacan, entre otras acciones, estos beneficios:

- Descuento de la tarifa de Energía Eléctrica Residencial: consiste en la aplicación de un descuento al costo del consumo de energía de los colaboradores y jubilados de la organización.
- Bonificación especial de Navidad
- Seguro Colectivo de Vida y de Hospitalización
- Facilidades recreativas y deportivas
- Plan de ayuda humanitaria: se brinda asistencia económica a los trabajadores que sean víctimas de desastres naturales
- Ayuda económica reembolsable: se presta al empleado, dinero sin interés, para resolver necesidades económicas imprevistas, tales como:
 - Pago por servicios de salud del empleado, sus hijos, cónyuge o padres
 - Gastos de alimentación por hurto comprobado del salario
 - Costes judiciales por responsabilidad civil del trabajador
 - Costes asociados a grave calamidad doméstica
 - Compra de lentes

Se han beneficiado veintiséis (26) colaboradores durante el año 2014.

• Incentivo por estudios superiores: se ofrecen becas a los colaboradores que quieran finalizar sus estudios; una acción que promueve la educación y profesionalización de los miembros de la plantilla. En el 2014 trece (13) colaboradores fueron beneficiados para la obtención de sus títulos universitarios o de grado superior.



- Becas para los hijos de los trabajadores. En el 2014 se adjudicaron 17 becas a los hijos de los trabajadores de EDEMET, de nivel básico, medio y universitario y en EDECHI, se adjudicaron 7 becas. La Empresa también ofreció 12 becas para los excluidos de convenio.
- Premios por excelencia en asistencia.
 Durante el año, treinta y nueve (39)
 colaboradores en la empresa EDECHI
 y setenta y dos (72) de la empresa
 EDEMET, fueron beneficiados con estos premios.
- Ayuda en gastos por alumbramiento o por fallecimiento. La empresa benefició a veinticuatro (24) colaboradores con apoyo económico con motivo del nacimiento de un hijo, o por muerte de familiar en primer grado de consanguinidad.

Como un complemento a los beneficios citados anteriormente, Gas Natural Fenosa aplica además una serie de prácticas para fomentar la conciliación y balance entre la vida familiar y laboral en los colaboradores,

como la flexibilización de horarios al personal que por motivos de fuerza mayor, no puedan cumplir eventualmente con su regularidad.

También se otorgan permisos remunerados cuando el empleado contrae matrimonio, le nace un hijo o cuando muere un familiar en primer grado de consanguinidad; igualmente, en caso de una calamidad doméstica (si un familiar en primer grado de consanguinidad presenta un accidente o desastre en el hogar). Además, para las mujeres que lo requieran, la organización les otorga el permiso de una hora diaria para lactancia materna.

Con respecto al aporte recreativo y social de la compañía, Gas Natural Fenosa Panamá mantiene los compromisos adquiridos de la Encuesta de Clima y Compromiso, con el propósito de que el entorno de sus colaboradores sea respetuoso y motivador, aprovechando la riqueza que nos ofrece la diversidad e integración de culturas, edades, géneros y capacidades con que cuenta la compañía.

En el aspecto social, la empresa propicia espacios de integración y convivencia de los empleados con sus familias. En este sentido, durante el 2014, se desarrollaron actividades como:

Actividades sociales: se conmemoraron fechas como el Día de la Madre y el Día del Padre, el 16° Aniversario de la empresa y un brindis navideño. Encuentros donde los colaboradores disfrutaron y compartieron en un ambiente festivo y de sana diversión.

Con la finalidad de promover la convivencia familiar y laboral, la empresa realizó un convivio familiar en las instalaciones de Aguadulce de Zona Interior, actividad en la que participaron todos los colaboradores y sus familias, en un ambiente de alegría y sano esparcimiento.

Actividades deportivas: Durante todo el año 2014, se celebraron las ligas de Fulbito y Bola suave, por área operativa respectivamente. Los eventos deportivos fueron:

- Una liga interna de Fulbito masculino con la participación de cuatro equipos panameños. Se entregó un trofeo al equipo campeón.
- Encuentro Nacional de Fulbito con la participación de dos equipos de Panamá, uno del Interior y otro de Chiriquí.
- Una liga interna de Bola suave masculina con la participación de dos equipos en Panamá. Se entregó un trofeo al equipo campeón.
- Encuentro Nacional de Bola Suave con la participación de dos equipos, uno del Interior y otro de Chiriquí. Se entrega el trofeo: Campeón de Bola Suave Masculino.





Se activaron clases grupales de relajación y estiramiento por dos (2) meses a colaboradores de las sedes de Albrook. Se mantuvo durante el año la tarifa corporativa a todo el personal de Panamá en los gimnasios de Power Club.

Programa de Formación para Liderar (hijos)

Por tercer año consecutivo, se escogieron los representantes de Panamá para el Programa Formación para Liderar, destinado a los hijos de colaboradores que se encuentren cursando estudios universitarios. Con este programa, se otorga una beca por una semana en la Universidad Corporativa en Puente Nuevo, España.

El programa tiene el propósito de ayudar a los hijos de los funcionarios a descubrir y comprender las habilidades directivas que caracterizarán a los tomadores de decisiones en un entorno competitivo y, en especial, las que se refieren al liderazgo, trabajo en equipo y comunicación interpersonal. Busca además, transmitir conocimientos generales de interés para los futuros profesionales, independientemente de su ámbito de trabajo futuro.

 Se desarrolló una liga de Bolos con la participación de 10 equipos panameños.

Se implementó además un plan de estiramiento y relajación dos (2) veces por semana en todas las áreas de la Empresa durante seis (6) meses, siendo esta iniciativa de total agrado y satisfacción por los colaboradores. El personal directivo y jefes de primera línea fueron evaluados con pruebas médicas y nutricionales y a cada uno se le hizo un plan nutricional con evaluaciones periódicas cada dos (2) meses y asignación de una merienda nutricional por semana.

Compensación, retribución y resultados

La política retributiva de Gas Natural Fenosa se rige por la equidad en el ámbito interno y por la competitividad desde el punto de vista del mercado. Periódicamente, la compañía elabora estudios comparativos para evaluar su política retributiva y aplica un modelo que tiene en cuenta elementos tales como la evolución del mercado y los resultados de la compañía.

Al respecto, el propósito de la política retributiva y de beneficios sociales es ofrecer a los funcionarios una estabilidad competitiva y acorde con el mercado laboral. Por esta razón, se desarrollan esfuerzos para innovar y mejorar año tras año y se participa de estudios de encuestas salariales y de beneficios a nivel local o se gestionan los resultados de las encuestas que realiza el reconocido Grupo MECER, para hacer benchmarking de los salarios con respecto al mercado laboral del país.

Cabe destacar, también, que el salario mínimo que ofrece la empresa es mayor al que establece el país y que anualmente la empresa ofrece, por lo mínimo, un aumento equivalente a la inflación del año anterior, con la finalidad de que no



se desmejore la capacidad adquisitiva del colaborador frente a los incrementos de sus gastos. Adicionalmente, existe una retribución variable por el cumplimiento de los objetivos anuales determinados por la compañía y la unidad de negocio correspondiente, junto con la evaluación individual de cada empleado, en función de los objetivos de su puesto de trabajo y su actuación profesional.

En este sentido, durante 2014 los salarios promedio, por género y por nivel organizativo, fueron los siguientes:

Representatividad sindical e interlocución con los agentes sociales

Gas Natural Fenosa respeta el derecho a la libertad de asociación y representación sindical en todos los países en los que está presente. En Panamá, la organización está compuesta por cinco sociedades, de las cuales dos tienen organizaciones sindicales: EDEMET y EDECHI.

Salarios promedio hombre y mujer por nivel organizativo

	C	D	Е	D	ľ	VII	1	E		РО
Año	Hombre	Mujer								
2012	7,287	4,984	3,520	2,956	1,508	1,579	1,330	1,191	952	990
2013	8,035	5,369	3,781	3,180	1,702	1,705	1,402	1,255	996	1,036
2014	7,370	5,798	4,074	3,355	1,750	1,673	1,354	1,404	1,018	1,062

CD: Comité directivo

ED: Equipo directivo

MI: Mandos intermedios

TE: Técnico especializado

PO: Personal operativo

Al cierre del año 2014, la afiliación sindical de EDEMET y EDECHI, que suman una plantilla de 335 colaboradores, alcanzaba los 145 sindicalizados, lo que representa un 43% del total, frente al 45% de afiliación el año anterior. La disminución del 2% se debe, en gran medida, a la salida de personal sindicalizado producto de los planes de jubilación.

Durante el ejercicio 2013, en cuanto a las relaciones laborales, se concluyó por la vía del trato y arreglo directo el cuarto convenio colectivo entre EDEMET y SITEDEMET, y EDECHI y SITEDECHI, para la vigencia 2014 - 2017.

Gas Natural Fenosa mantiene canales de comunicación permanentes con la representación sindical y los agentes sociales como parte activa de sus políticas corporativas.

Gas Natural Fenosa en Panamá no ha recibido ninguna queja de infracción de la libertad de asociación o derecho a la negociación colectiva en ninguna centro de trabajo de la empresa o proveedores ni se ha manifestado nada al respecto en las auditorías realizadas a las contratas. Existen políticas claramente definidas en las Empresas del Grupo que tienen sindicatos, sobre los colectivos que por su categoría profesional deben de ser afiliados y los que deben ser personal de

confianza o excluidos de convenio, sin embargo, existe el principio de libertad sindical el cual les permite a todos los trabajadores el derecho de afiliarse a las organizaciones sociales. En estas Empresas son los sindicatos los que promocionan la afiliación sindical a los colaboradores tanto personal nuevo como de antigüedad.

Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales:

Total de procesos	Cerrados			
2012-2015	A favor	En contra		
32	19	1		

Antes del período objeto del Informe, existían 25 procesos laborales.

Comunicación Interna para alinear a los empleados hacia un objetivo común

La comunicación interna constituye una herramienta imprescindible para el logro de los objetivos de Gas Natural Fenosa. El propósito de los canales de comunicación interna es contribuir a que los empleados puedan realizar su trabajo con mayor compromiso y alineados con los objetivos estratégicos de la organización, creando un sentimiento de pertenencia y motivación.

Para alcanzar el éxito de todos estos programas de formación y gestión del conocimiento, la empresa pone en marcha una serie de herramientas y campañas coiales. En estas comunicativas, que permitan a los colaboradores estar siempre informados de estos.

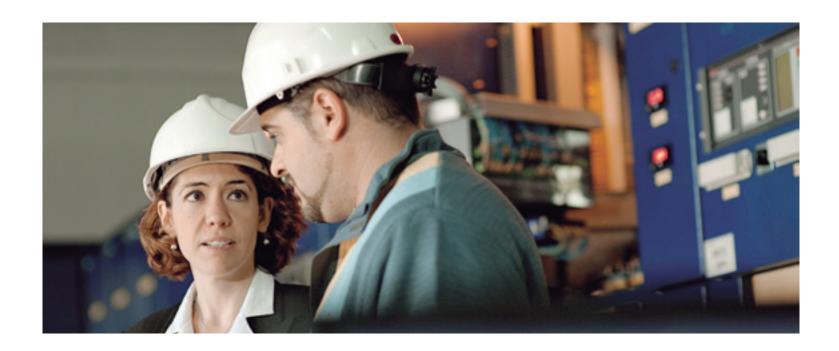
Durante este año se promovió y utilizó en todos los niveles de la organización la herramienta creada en 2012, Natural Net, como el medio de comunicación interno por excelencia dentro de Gas Natural Fenosa, como principal herramienta de para temas de Recursos Humanos como lo son los planes de formación, las vacantes internas, movilidades internas, estructura organizativa de la empresa, cumpleaños, entre muchos otros. El uso de Naturalnet en Panamá ha subido considerablemente en el último año. El número de sesiones aumentó un 26.05% y el número de páginas vistas se incrementó un 46.55%. Lo que supuso un aumento del 16.26% de páginas vistas por sesión frente a 2013.

Sin embargo, continuamos utilizando el Buzón de Recursos Humanos para informar sobre actividades a realizarse con los empleados, instrucciones relacionadas con la actividad laboral, y cualquier información que sea de interés para los trabajadores. En 2014, se hicieron 108 comunicaciones a través de este buzón.

Se dio continuidad al programa "Hablando de la Compañía" creado en 2012, que consiste en un espacio de comunicación bidireccional a través de reuniones trimestrales en las que directivos dialogan con los colaboradores sobre temas de interés general relacionados al negocio, además de reforzar la cultura y valores de la compañía. Se desarrolla a nivel nacional, de viva voz del Country Manager y su equipo directivo, aportando mensajes corporativos de actualidad.

Porcentaje de sindicalización

Empresa	Sindicalizados	Porcentaje (%) de afiliación por empresa
EDEMET	104	35
EDECHI	41	93
ESEPSA	0	0
Engineering	0	0
Servicios Panamá	0	0
Total	145	38





Principio de actuación responsable con la seguridad y la salud

Planificamos y desarrollamos nuestras actividades asumiendo que nada es más importante que la seguridad y la salud. En este sentido, nuestra actuación va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales y otros requisitos que voluntariamente adoptemos, impulsando la mejora continua en las condiciones de trabajo y en la gestión de la seguridad y la salud, involucrando a nuestros proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés, con el objetivo de eliminar los accidentes y los daños a la salud.

- Garantizar que la seguridad y la salud son una responsabilidad no delegable, que a través de un compromiso visible es liderada por la alta dirección y asumida de forma proactiva e integrada por toda la organización, así como por nuestros proveedores y empresas colaboradoras.
- Establecer la seguridad y la salud como una responsabilidad individual que condiciona el empleo de los trabajadores de Gas Natural Fenosa, así como la actividad de sus empresas colaboradoras.

- Velar por que cualquier situación potencial de riesgo que pudiera afectar a los trabajadores, clientes, público y a la seguridad de las instalaciones sea notificada, evaluada y gestionada de un modo apropiado.
- Establecer el aprendizaje como motor del cambio hacia la cultura de la seguridad, mediante la formación continua, el análisis de accidentes e incidentes y la difusión de las lecciones aprendidas.
- Integrar criterios de seguridad y salud exigentes en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, instalaciones, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores y empresas colaboradoras, cuyo incumplimiento condicione el inicio o la continuidad de la actividad.
- Proporcionar los recursos y medios necesarios que posibiliten el cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos en cada momento.

Acciones de valor

Acciones propuestas 2014		Acciones realizada 2014	Acciones propuestas 2015
Culminar con éxito el proceso de recertificación para el Sistema Integrado de Gestión (SIG).	•	Se culminó con éxito el proceso de recertificación del SIG (ISO 9000, ISO 14001, ISO 18001).	
Implementación de herramienta Prosafety para la gestión de seguridad y MEDTRA para la Gestión de Salud.	•	Se logró la implementación de la herramienta de registro documental Prosafety y MEDTRA para la gestión de salud.	Establecer un marco de auditorías internas que nos permitan garantizar la correcta implantación de la herramienta Prosafety en los negocios de distribución y generación.
Mejoramiento de planes de emergencia, capacitación y desarrollo de simulacros.	•	Se rediseñaron los planes de emergencia y se realizaron simulacros en las plantas de generación. Se capacitó en temas de emergencias a colaboradores y contratistas.	Adecuar y fortalecer los Planes de Emergencia de Instalaciones (Subestaciones, edificios y Plantas de Generación)
Continuar con las jornadas de vacunación para personal propio a nivel nacional.	•	Se desarrolló con éxito la campaña de vacunación al personal propio de la empresa en todas las zonas operativas.	Desarrollar Jornadas Integrales de Salud para los colaboradores de GNF.
Programa de Nutrición: Asesoramiento en materia de nutrición para colaboradores.	•	Se logró desarrollar el programa de asesoramiento nutricional a los colaboradores de la empresa.	Realizar Estudios Ergonómicos.
Desarrollo de una campaña externa sobre seguridad eléctrica	•	Se desarrolló una campaña de divulgación de seguridad eléctrica dirigida a la comunidad.	Realizar Estudios de Riesgo Psicosociales.

Grado de cumplimiento: • Alto • Medio • Bajo

Retos en seguridad y salud

Reducción de los niveles de accidentalidad en los negocios regulados eléctricos. Alcanzar el objetivo global de cero accidentes.

Elevar la calidad de las herramientas de OPS e IDS.

Continuar inculcando la cultura de seguridad y salud en toda la cadena de valor de la empresa.

Gestión de la seguridad y la salud

Garantizar la seguridad y la salud entre empleados, proveedores, empresas colaboradoras y la sociedad en su conjunto, es un compromiso adquirido por Gas Natural Fenosa en su Política de Responsabilidad Corporativa y constituye uno de los ejes principales de actuación estratégica de la compañía.

Esta integración de los criterios de seguridad y salud es un hecho en todos los niveles de la compañía y forma parte de la cultura corporativa. La implicación de los mandos es obligatoria en las actividades desarrolladas en este ámbito, tales como la investigación de accidentes, las auditorías de equipos, las inspecciones documentadas o las comunicaciones en materia de seguridad a contratistas.

Los objetivos que se plantean en este ámbito se materializan a través del Sistema Integrado de Gestión, presente en la mayoría de negocios y zonas de actuación. Su implantación, realizada según las principales referencias internacionales, OHSAS 18001 en el caso de la seguridad y la salud, tiene por objetivo homogeneizar la gestión de la compañía en las zonas en las que opera e implantar de forma efectiva una cultura de prevención.

Es por ello que se han desarrollado una serie de acciones pensando en la seguridad y salud de cada uno de nuestros colaboradores, contratistas y clientes, haciendo énfasis en uno de los lemas de la empresa "En Gas Natural Fenosa solo aceptamos una manera de trabajar: con seguridad".

 Desarrollo de formaciones en el ámbito de la seguridad y la salud, tanto para el personal propio como para las empresas contratistas.



- Diseño y construcción de infraestructuras basadas en criterios de seguridad.
- Mejoras de los sistemas de registros de información en materia de seguridad y salud como las herramientas Prosafety y MEDTRA.
- Seguimiento de los indicadores de seguridad y salud de la organización.
- Se siguió fortaleciendo la gestión de riesgos y salud laboral, hecho demostrado, ya que se culminó con éxito el proceso de la recertificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Se realizó, en el año 2014, la recertificación del Sistema Integrado de Gestión, basado en las normas: OHSAS 18001:2007, sobre Seguridad y Salud Ocupacional; ISO 9001:2008 sobre Gestión de la Calidad e ISO 14001:2004; obteniéndose el certificado por el cumplimiento de los requisitos establecidos en dicha norma; mejorando continuamente nuestros procesos y actividades, en materias y fundamentalmente en Seguridad y Salud.

Plan de Compromiso con la Seguridad y Salud

Para ello, durante el 2014, Gas Natural Fenosa continuó con el desarrollo del proyecto Compromiso Seguridad y Salud, el cual es un nuevo enfoque basado en comportamientos individuales seguros en la identificación y anticipación de las situaciones de riesgo. Este proyecto establece como base cuatros ejes de actuación: liderazgo, colaboradores, empresas colaboradoras y las instalaciones con sus procesos, siendo estos los pilares que fortalecen el cambio conductual de Gas Natural Fenosa Panamá.

El Proyecto Compromiso de Seguridad y Salud, contempla entre sus acciones la implementación de herramientas informáticas que nos permiten gestionar y dar seguimiento a la gestión en materia de seguridad y salud, por lo que a través del Programa Safety se registran las Inspecciones Documentadas (IDs) y las Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS). Para ambos casos se logró superar el objetivo anual, realizándose un total de 1098 IDs, y 901 OPS, realizadas por personal propio, lo cual demuestra el empoderamiento de nuestros colaboradores entorno a la seguridad y salud ocupacional. Cabe resaltar que las OPS constituyeron un elemento importante para la sensibilización de los contratistas.

Durante el 2014, también se logró consolidar el desarrollo de los Planes de Acción Personal (PAP), los cuales buscan fortalecer el liderazgo en materia de seguridad y salud, promoviendo diversas acciones entre sus colaboradores como las pausas de seguridad que se realizan tras un accidente grave con el fin de compartir la información de lo sucedido y de esta forma poder aprender de la situación y crear conciencia sobre la importancia de la seguridad en las actividades diarias de los colaboradores.

Gestión de riegos

Durante el 2014, Gas Natural Fenosa Panamá continuó con el Programa de Simulacros y adecuación de Planes de Emergencia, bajo la premisa, "Procuramos estar siempre listos". Durante 2014, se realizaron los siguientes simulacros:

- Simulacro de Incendio en la Hidroeléctrica de Dolega.
- Simulacro de Incendio en la Hidroeléctrica de Macho de Monte.
- Simulacro de Incendio en la Hidroeléctrica de Algarrobos.
- Simulacro de Incendio y Derrame en la Central Térmica de Capira.
- Simulacro de Incendio y Derrame en la Central Térmica de Chitré.
- Simulacro de Derrame e Incendio en la Subestación Eléctrica de La Arena.
- Simulacro de Derrame e Incendio en Subestación Eléctrica Monagrillo.
- Simulacro de Incendio y Desalojo en Edificio Gerencia Chiriquí (Ciudad de David).
- Simulacro de Incendio y Desalojo en Edificio Gerencia Interior (Ciudad de Chitré).
- Simulacro de Incendio y Desalojo en Edificio Gerencia Metro (Ciudad de Panamá).

Paralelamente a los simulacros, se reforzaron los conocimientos de los colaboradores en materia de atención de emergencias a través de formaciones como cursos de primeros auxilios, curso





de equipos para la extinción de incendios y equipos de protección personal, curso sobre planes de emergencia, entre otros. Adicionalmente, se impartieron otros cursos que están indirectamente relacionados con el tema de la seguridad:

- Investigación y análisis de accidentes
- Identificación de riesgos ocupacionales
- Liderazgo en seguridad
- Trabajo en altura
- Trabajo en espacios confinados
- Seguridad en la conducción (incluyendo un simulador de conducción y simulador de vuelco).



Monitorización y registro de datos

Los indicadores de Accidentabilidad de GNF Panamá para el año 2014 fueron 2.56 para el índice de Frecuencia y 0.06 para el índice de Gravedad, presentándose un incremento con respecto al 2013, debido a accidentes no graves relacionados con accidentes vehiculares, caídas de personas al mismo nivel, caídas a distinto nivel y golpes con objetos.

Para disminuir la accidentabilidad en Gas Natural Fenosa Panamá se implementaron medidas de prevención, como Cursos sobre Conducción Vial y Simuladores de Vuelco, Curso Identificación de Peligros y Riesgos, entre otros. También se desarrollaron medidas específicas como revisión de instalación y cambio de equipos para prevenir lesiones.

Indicadores de siniestralidad

	2014	2013	2012
Accidentes con bajas	2	1	1
Días perdidos	8	4	5
Víctimas mortales	0	0	0
Índice de frecuencia	2.56	1.17	1.11
Índice de gravedad	0.06	0.00	0.01
Índice de absentismo	1.12	1.07	0.99

Salud laboral

GNF Panamá hace énfasis en la planificación de acciones en materia de salud para evitar o prevenir enfermedades, así como dar seguimiento a las enfermedades que puedan tener colaboradores de la empresa y brindarles el apoyo necesario.

Para dar seguimiento a los temas de Salud, un indicador importante es el absentismo, el cual para el año 2014 registró un incremento, situándose en 1.12. Este incremento se debió a accidentes menores relacionados con accidentes vehiculares in itinere (trayecto casa-oficina), accidentes de caída al mismo nivel, accidentes de caída a distinto nivel.



Entre nuestros colaboradores, tenemos trabajadores con riesgo elevado de enfermedad como son los operarios Y técnicos que trabajan en las Plantas de Generación Eléctrica, los cuales están expuestos constantemente al ruido y ocasionalmente a solventes orgánicos que utilizan durante los mantenimientos. También los Técnicos de medio Ambiente por el manejo de aceite con Bifenilos Policrorados (PCB, por sus siglas en inglés).

Por ello, durante el año 2014 se han desarrollado una serie de actividades, enmarcadas en el programa o plan de gestión de salud, entre las cuales podemos señalar:

- Se realizaron 3 Ferias de Salud, en las cuales participa la Caja de Seguro Social (CSS). En estas Ferias se realizan asesorías en nutrición, vacunación a los colaboradores,
- 493 Evaluaciones médicas
- En las Jornadas de Vacunación se han vacunado 80 colaboradores.

- Se realizaron 53 Audiometrías a personal expuesto al ruido.
- Programa de detección precoz de diabetes mellitus, a través de la aplicación de glucotest y exámenes de completos de sangre. Se realizaron 118 glucotest a colaboradores de GNF Panamá.
- Campañas de Seguimiento a la Presión Arterial, a través de la cual se realizaron 202 tomas a colaboradores.

Aunado a estas actividades, el Proyecto Compromiso de Seguridad y Salud, estableció estrategias a seguir en materia de salud, incorporando el programa "Tu Salud Siempre en Tu Agenda", a través del cual, cada mes del año se desarrolló una campaña sobre alguna temática de Salud, entre las que podemos citar Nutrición y Obesidad, Prevención Cardiovascular, Ejercicio Físico, Peligros del Verano, entre otras.

Entorno seguro en toda la cadena de valor

El proyecto "Compromiso Seguridad y Salud" ha apostado, desde sus inicios, por llevar a cabo un cambio cualitativo en la cultura de seguridad de la compañía, bajo una visión global, que incluye su extensión a toda la cadena de valor de la empresa. Este compromiso tiene el fin de evitar los riesgos laborales y encaminar todos los esfuerzos a la erradicación de la siniestralidad laboral, no solo para sus empleados, sino también para proveedores y empresas colaboradoras. En 2014, Gas Natural Fenosa en Panamá contó con un total de 310 proveedores, de los cuales 266 eran nacionales (85.8%) frente a 44 extranjeros (14.2%).

Como parte del programa valor para Proveedores, durante el 2014 se realizaron 3 formaciones relacionadas con temas de seguridad a empresas proveedoras y colaboradoras.

La empresa realizó un primer seminario sobre Investigación de Accidentes en el que participaron 21 representantes de las empresas Cobra, Semi, Selchi, Arce Panamá, Living Panamá, Lucio Galvez, Megaproyectos y Applus, y un segundo seminario sobre Seguridad en Trabajos de Altura que contó con la participación de 10 asistentes de las empresas Arce y Cobra y los técnicos de Prevención de Riesgos de Gas Natural Fenosa. Durante estas dos actividades, se proporcionó información sobre temas tan relevantes como prevención de accidentes y seguridad en el trabajo imprescindible para garantizar la seguridad en las instalaciones eléctricas.

Se realizó también una tercera formación bajo el tema "Actuaciones en situaciones de emergencia", con el propósito de preparar a los colaboradores de las contratas que están de manera permanente en nuestras instalaciones, en qué hacer y cómo reaccionar ante situaciones de emergencia y que conozcan que la empresa cuenta con un equipo de seguridad, el cual se activa al momento de presentarse cualquier incidencia que contó con la asistencia de 26 participantes entre los que se encontraban 3 representantes del equipo de Prevención de Riesgos Profesionales de Gas Natural Fenosa y 22 colaboradores de las empresas Jarmed General Services, S.A., Transergen, S.A., Maxicleaners Services Group, S.A., SERMEZ, Clyde Import & Export, SERTRESA, Truly Nolen y Granados & Granados.

Medidas para garantizar la seguridad entre terceros

Buscando salvaguardar la seguridad de la comunidad, Gas Natural Fenosa Panamá establece procesos de operación e instalaciones seguras. Es por ello que planificamos y ejecutamos nuestros proyectos pensando en la seguridad de toda la población panameña, además de la de los colaboradores y los contratistas.

En 2014, Gas Natural Fenosa Panamá ha fortalecido sus esquemas operativos, mejorando sus procesos, actividades e instalaciones y reforzando sus controles operacionales para reducir los riesgos hacia terceras personas, por lo que ha ejecutado una serie de acciones entre las que podemos citar:

- Señalización de Seguridad en las Instalaciones de las Hidroeléctricas.
- Construcción de Sistemas de Contención para Derrames de Aceite en Subestaciones de la Red Eléctrica.
- Sustitución de sustancias químicas por otras más amigables para el ambiente y no tóxicas.
- Instalación de Sistema de Cables forrados.
- Fortalecimiento de la Red de Sistemas de Puesta a Tierra.
- Verificación de instalaciones para detectar posibles anomalías.

A lo largo de 2014 un total de tres (3) personas se vieron afectadas en accidentes, relacionados con la infraestructura de la Red de Distribución Eléctrica de la empresa. Del total de incidentes, no se ha demostrados que ninguno haya sido responsabilidad de la compañía al tenor de la regulación vigente en la República de Panamá. Estos accidentes se debieron a las siguientes causas generales:

- Personas ajenas a la empresa realizando conexiones ilegales en la red eléctrica.
- Personas ajenas a la empresa tocaron estructura energizada.

Adicional a esto, en 2014, Gas Natural Fenosa en Panamá lanzó una campaña externa sobre seguridad eléctrica, dirigida a toda la población panameña en general, con el propósito de promover conductas preventivas frente al uso y disfrute de la energía eléctrica, como servicio público.

Esta campaña es difundida a través de los medios de comunicación, redes sociales oficiales de la empresa como Twitter (@GNF_pa) y Facebook (www. facebook.com/gasnaturalfenosa.panama) y a través de banners en los puntos de pago y centros de atención al cliente de toda la zona de concesión de la empresa. Con esta campaña, Gas Natural Fenosa pretende sensibilizar a sus clientes en temas tan importantes como la tala y poda de arbolado, las conexiones ilegales o las colisiones contra la infraestructura eléctrica, entre otros.

Los cinco Principios de actuación responsable con la seguridad y salud

03

Nada es más importante que la seguridad y la salud

Todo accidente puede ser evitado

02

La seguridad es una responsabilidad de la Dirección

La seguridad es una responsabilidad

04

05

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





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

Principio de actuación responsable con la sociedad

El compromiso con la sociedad figura dentro de la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa y se concreta en los siguientes principios:

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



Acciones relevantes

Acciones previstas en 2015
Escoger una escuela en la provincia de Chiriquí, como proyecto insignia del Voluntariado Corporativo
 Impactar al doble de los colaboradores capacitados con el Programa Valor para Proveedores
Darle seguimiento al Programa de Electrificación Rural
Continuar con el Programa Gas Natural Fenosa en tu escuela y llegar a por los menos 40 escuelas dentro de 8 provincias de nuestra área de concesión
 Continuar con el Programa de Limpieza de Playa y Siembra de Plantones
 Escoger un Proyecto Insignia para que sea el bastón de Gas Natural Fenosa, como su proyecto de RSC

Retos del 2015

Duplicar la cantidad de estudiantes capacitados con el Programa Gas Natural Fenosa en tu Escuela

Medir el impacto que tienen en los colaboradores de las contratas, las formaciones que se dan con el programa Valor para Proveedores

Desarrollar un Proyecto Insignia para que sea el bastón de Gas Natural Fenosa, como su proyecto de RSC

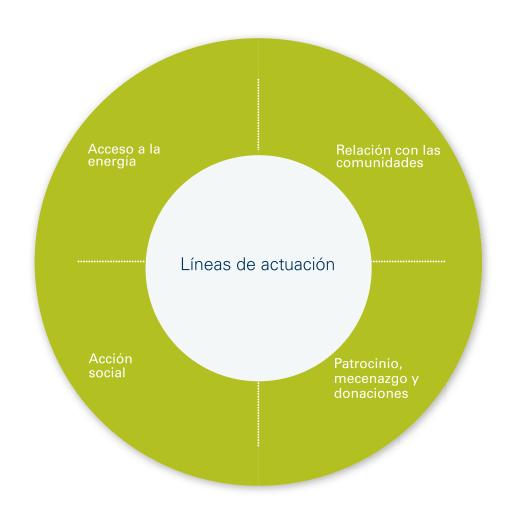
Generación de riqueza y bienestar donde la compañía está presente

Gas Natural Fenosa en Panamá desarrolla su compromiso con la sociedad a través de cuatro líneas de actuación prioritarias que están alineadas con sus actividades clave.

- Acceso a la energía, dirigida a proveer y facilitar el acceso a este servicio básico a las poblaciones de bajos recursos en áreas donde la compañía realiza su actividad.
- Acción social, la cual se desarrolla a través del Centro Operativo Integrado de Latinoamérica (COIL) por la fuerte presencia de la compañía en este entorno. Se han definido tres programas modelo de acción social que buscan, por un lado, estar alineados con la actividad de negocio de la compañía, y, por otro, atender a los distintos grupos de interés con los que la compañía se relaciona.
- Patrocinio, mecenazgo y donaciones, mediante los que la compañía apoya proyectos e iniciativas que generan valor para la sociedad y, a la vez, refuerzan su compromiso social. Los valores sobre los que se asientan estos programas son el apoyo a la cultura, a las causas sociales y al medio ambiente. La adopción de estos valores se canaliza a través de las distintas iniciativas de patrocinio y de la actividad de la Fundación Gas Natural Fenosa y del Museo de Arte Contemporáneo.
- Acciones del Voluntariado Corporativo a través de las cuales la compañía fomenta la participación de sus empleados en la acción social de la empresa con el objetivo de mejorar la relación con las comunidades garantizando un diálogo fluido con estas.

Gas Natural Fenosa también da cumplimiento a su compromiso con la sociedad mediante su colaboración activa en prestigiosas instituciones, sectoriales y empresariales, de ámbito nacional e internacional, a las que aporta su experiencia, conocimiento y recursos. Entre otras, forma parte de la Cámara de Comercio, Agricultura e Industrias de Panamá (CCIAP); el Sindicato de Industriales de Panamá (SIP) y la Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa (Apede).

En el ámbito de la responsabilidad corporativa, la compañía en Panamá es miembro de la organización sin ánimo de lucro Sumarse que promueve los Principios del Pacto Global en el país. Adicionalmente, es importante destacar la renovación de Gas Natural Fenosa a su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.



Aportaciones económicas

Las aportaciones económicas a programas de inversión social constituyen una parte importante del compromiso de la compañía con la sociedad panameña.

En 2014, la cuantía de éstas ascendió en Panamá a más de \$198,394.50 dólares. Los programas a los que se dirigen estos recursos son contemplados en el marco de la estrategia de desarrollo de negocio y su objetivo es generar un mayor nivel de compromiso de la compañía con la sociedad que la rodea.

Acceso a la energía

Gas Natural Fenosa desarrolla su actividad en zonas en las que el suministro de energía no alcanza a toda la población. Para la compañía es una prioridad atender a las personas que viven en estas áreas y trabaja activamente en el desarrollo de sus redes de distribución, para ofrecerles un servicio seguro.

En el 2014, se realizaron en Panamá siete obras de electrificación rural con las cuales se beneficiaron 141 familias en áreas alejadas a lo largo de todo el país. Estos proyectos suponen una inversión adicional por las dificultades de llegar a regiones donde la infraestructura eléctrica es deficitaria.

Como parte de los programas de obra social que Gas Natural Fenosa en Panamá realiza en las comunidades próximas a las áreas de operación de la compañía, en 2014 se culminó la electrificación de la Comunidad de La Soledad con una inversión de \$1,365.42 dólares. Con este proyecto se benefician seis familias vecinas de la Central de Los Algarrobos.

Hay más información sobre los programas de acceso a la energía en el apartado de "innovación sostenible" en este informe.



Acción social

La importante presencia de Gas Natural Fenosa en Latinoamérica hace que los programas de acción social que se desarrollan en esta zona sean uno de los puntos básicos del compromiso de la compañía con la sociedad. Para Gas Natural Fenosa es imprescindible que sus actividades de acción social se centren en los ámbitos geográficos en los que está presente y que se desarrollen de forma alineada con la actividad de la compañía. Para garantizar este objetivo, se creó el Centro Operativo Integrado de Latinoamérica (COIL) de Gestión de Proyectos de Acción Social, que bajo el lema 'Energía para crecer' desarrolla tres tipologías de proyectos:

- Valor para proveedores: consiste en el desarrollo de proyectos de formación técnica y empresarial para proveedores, autónomos y micorempresarios vinculados al sector del gas y la electricidad. Su objetivo es que puedan integrarse en la cadena de valor de la compañía. Con las seis ediciones del Programa Valor para Proveedores 2014 se lograron capacitar a un total de 92 colaboradores de empresas contratistas, con el fin de continuar mejorando toda la cadena de valor, en temas tan importantes como: la investigación de accidentes, seguridad en trabajos de altura, técnicas para una correcta lectura del medidor, calidad en la atención al cliente, actuaciones en situaciones de emergencia, entre otros.
- Uso responsable de la energía: el programa tiene como objetivo formar a niños y adultos sobre la temática del uso eficiente y seguro de la energía. Se implementa a través de charlas y talleres en centros educativos, ferias comerciales, entre otros. Gas Natural Fenosa Panamá llevó a cabo un año más el programa Gas Natural Fenosa en tu Escuelaque tiene objetivo educar a los más jóvenes en el uso eficiente de la energía, realizando dinámicas y charlas educativas en escuelas. Con este programa se logró capacitar durante el pasado año, a más de 2,500 estudiantes.

Adicionalmente, en el 2014 la empresa realizó capacitaciones sobre eficiencia energética con los principales gremios del país con el propósito de educar y a la vez capacitar a estos entes para que a su vez sean agentes multiplicadores, lo que lleve al país a desarrollar una cultura de eficiencia energética. Entre estos gremios podemos citar a la Cámara Americana de Comercio de Panamá (AMCHAM), la Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa



(APEDE), el Sindicato de Industriales de Panamá (SIP), el Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP), la Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá (CCIAP), la Asociación Panameña de Hoteles (APATEL), EL Consejo Nacional de Periodistas (CNP) y las Cámaras de Comercio de provincias del interior del país como Coclé y Veraguas.

 Formación para liderar: este programa está destinado a hijos de colaboradores que se encuentren terminando sus estudios universitarios o terciarios y deseen acceder a una beca de capacitación en la Universidad Corporativa. Durante el 2014, Gas Natural Fenosa en Panamá inició la convocatoria para escoger a estos estudiantes.

A través de sus proyectos de acción social, Gas Natural Fenosa promueve el desarrollo de las comunidades locales, generando valor entre el tejido empresarial y potenciando el desarrollo socioeconómico local.

2014

Uso responsable (niños formados)	2,538
Uso responsable (adultos formados)	314
Valor para proveedores (colaboradores formados y asesorados)	92



Patrocinio, mecenazgo y donaciones

El patrocinio y las donaciones constituyen apoyos económicos puntuales a proyectos concretos cuyo fin es el desarrollo de la sociedad mediante el fomento de la cultura, el arte, la ciencia u otras disciplinas. Como contraprestación general, Gas Natural Fenosa mejora su imagen y atractivo de cara al público general.

En 2014, Gas Natural Fenosa continuó con la Norma General de Patrocinio y Donación, que fue elaborada en 2012 y puesta en marcha en 2013, cuyo objeto es establecer los principios generales de gestión de la actividad de patrocinio y donación de la compañía, así como la definición de los procesos que regulan y controlan su desarrollo.

De esta manera, las actividades relacionadas con patrocinio y donaciones están sujetas a un proceso de total transparencia. La norma también establece unas líneas prioritarias de actuación que se resumen en acción social, cultura y medio ambiente.

Apoyo a la educación

Las actividades educativas para jóvenes son una de las principales líneas de actividad de Gas Natural Fenosa en el marco de su compromiso con la sociedad, en particular, en lo que se refiere al buen uso de la energía y al desarrollo sostenible. Gas Natural Fenosa entiende que la educación es uno de los pilares más importantes para el crecimiento del país y el desarrollo de la sociedad. Es por eso que además de realizar actividades en conjunto con los centros educativos, la empresa dedica tiempo y esfuerzos en mejorar y fortalecer el sistema educativo en las comunidades donde opera.

Proyecto Maestro Estrella: cabe destacar que al igual que en los dos años anteriores, Gas Natural Fenosa patrocinó en el 2014 el Proyecto Maestro Estrella, proyecto llevado por el Ministerio de Educación de Panamá, que consiste en reconocer y premiar el esfuerzo, dedicación y buen ejemplo del maestro de cara a su labor formadora y como agente de cambio positivo en sus comunidades. La empresa apoyó este proyecto, con una inversión de \$5,000.00.

- Quinto Concurso Nacional de Oratoria: como muestra de su compromiso con la educación panameña, la empresa apoyó este concurso organizado por el Club de Leones en conjunto con el ministerio de Educación, dirigido a estudiantes de entre 10 y 12 años de escuelas primarias tanto públicas como privadas a nivel nacional. En esta ocasión el lema escogido para el concurso fue "Paz, Amor y Comprensión" Este es escogido por Lion International y las Naciones Unidas y su objetivo primordial es promover en la conciencia de la juventud y la comunidad en general, la importancia de la paz y la sana convivencia entre las personas.
- Il Congreso Internacional de Ciencia y Tecnología para el desarrollo sostenible: la compañía apoyó en 20014 el congreso organizado porLa Universidad Tecnológica para promover la divulgación de resultados de investigaciones de alto nivel y consolidar alianzas estratégicas con empresas, investigadores, educadores, etc.

Fomento de la riqueza cultural

Gas Natural Fenosa, comprometida con el desarrollo e impulso de la cultura en Panamá, colabora y patrocina de forma periódica diversos proyectos que forman parte del ámbito cultural.

XXIII Festival Musical de El Valle:
 Gas Natural Fenosa colaboró con la
 Fundación Parroquia de San José para
 Ilevar a cabo el festival musical que
 reúne a toda la comunidad de El Valle
 de Antón, Provincia de Coclé, en la
 iglesia de la comunidad.

- Feria Internacional de San José de David: Gas Natural Fenosa participó un año más en la Feria Internacional de David, como parte de su refuerzo con el sector empresarial de esa región que forma parte de la zona de concesión de la compañía.
- Festival Internacional de Danza
 Contemporánea de Panamá Compañía Española Roser López:
 otra de las actividades que vinculó a la
 empresa con el arte y la cultura fue el
 patrocinio en 2014 de este evento de
 danza que reúne a diferentes bailarines
 de alto nivel y a compañías españolas y
 en el que se vincula a la empresa con el
 arte y la cultura.
- ExpoVeraguas: esta actividad, organizada por la Cámara de Comercio de Veraguas y el Club Activo 20-30, reúne a más de 100 expositores nacionales y universidades, que resaltan la gestión empresarial en esta provincia que forma parte de la zona de concesión de la empresa.

Promoción del deporte

En 2014, Gas Natural Fenosa, con la intención de incentivar el deporte y promover su práctica, apoyó a la Liga Universitaria de fútbol denominada "Neme Boys" y al Torneo Latinoamericano de Béisbol.

Adicionalmente, la empresa patrocinó un año más el torneo de golf "Copa Embajador", evento que se aprovecha tanto para fomentar la práctica de este deporte como para recoger fondos que se destinan a causas benéficas o de interés social.

Acción social orientada a colectivos desfavorecidos

Gas Natural Fenosa impulsa y respalda proyectos orientados a paliar problemas fruto de la exclusión social y a integrar a los colectivos sociales más vulnerables. Para ello, colabora económicamente con fundaciones, asociaciones y actividades que se realizan para ayudar a paliar o minimizar estos problemas como la actividad denominada "Aires de España" que consistió en la fusión de baile flamenco, guitarra y canto para recaudar fondos para asistencia social a beneficio de niños de escasos recursos en la comunidad de Natá, Escuela España y colegio Mariano Prado con la que se beneficiaron 198 niños.

Adicionalmente, Gas Natural Fenosa hizo la donación de víveres para las comunidades afectadas por las inundaciones ocurridas en 2014 en el área Las Nubes, Cerro Punta-Provincia de Chiriquí.

Voluntariado Corporativo y participación de los empleados

Gas Natural Fenosa también fomenta la participación de sus empleados en las actividades sociales de la compañía que favorecen tanto al medioambiente como a diferentes grupos de la sociedad panameña.

Entre estas acciones destaca la iniciativa "Día Solidario", creada en 1997 y gestionada por los propios empleados. Consiste en la donación voluntaria por parte de los participantes de un día de sueldo al año para la ejecución de proyectos destinados a promover la educación y la formación de la infancia y la juventud en los países donde Gas Natural Fenosa desarrolla su actividad. La empresa, por su parte, dona a Día Solidario un importe igual al recaudado entre los empleados, y asume los gastos de gestión con el fin de que el cien por cien de la recaudación se destine al proyecto anual seleccionado. Cerca de 2,000 empleados de todo el mundo participan en la iniciativa.

Adicionalmente, podemos destacar otras acciones tanto de carácter ambiental como social entre las que destacan:

Compromiso con el Medioambiente

Todas las actividades que realiza Gas Natural Fenosa están reguladas para proteger el entorno y hacer un uso eficiente de los recursos naturales. En el respeto al medio ambiente, la empresa actúa más allá del cumplimiento de los requisitos legales, adoptando medidas que involucran a sus proveedores y fomentan el uso responsable de la energía en todos sus grupos de interés.



Para esto la compañía realiza una serie de actividades con su grupo de Voluntariado Corporativo como:

Programa de Siembra de Plantones:
 en el marco del Programa de
 Gestión Ambiental de Gas Natural
 Fenosa Edemet-Edechi y Esepsa, se
 sembraron alrededor de 6,021 árboles
 (frutales y maderables) durante la
 gestión del 2014, contribuyendo a
 compensar la poda de arbolado en
 las líneas de distribución eléctrica.
 Estas reforestaciones se realizaron
 en conjunto con el Voluntariado
 Corporativo, en terrenos de escuelas
 primarias, secundarias y Zonas
 Protegidas o Parques Nacionales.

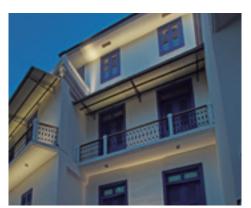
Programa Limpieza de Playas:
 durante el 2014 se recogieron más de
 700 kilogramos de desechos, entre
 vidrios, plásticos, latas de aluminio,
 cartón y papel; gracias a las limpiezas
 que los Voluntariado Corporativo
 de Gas Natural Fenosa en Panamá
 realizaron en Playa Teta, Playa Leona
 y Punta Chame.Con este programa
 la empresa pretende cuidar la flora y
 fauna autóctona del país evitando que
 animales terrestres y marinos se vean
 afectados, con los desechos que se
 vierten indiscriminadamente en las
 playas.

• Programa de reciclaje: para el 2014 se continuó con el acuerdo que se tiene con la Fundación Acción Social (FAS), organización reconocida a nivel nacional por su liderazgo en la ejecución de iniciativas de manejo ambiental de desechos sólidos y otras empresas dentro de nuestra área de concesión. Durante ese periodo se logró reciclar un total de 10,2 toneladas entre: papel, periódicos, cartón, plástico, latas, desechos electrónicos, entre los centros de trabajo de nuestra empresa.

Actividades sociales

- Proyecto de rehabilitación de la Escuela Leónidas Delgado Vargas: Gas Natural Fenosa Panamá junto a su grupo de Voluntariado Corporativo hizo entrega en diciembre de 2014 del proyecto de rehabilitación de la Escuela Leónidas Delgado Vargas en la provincia de Panamá Oeste, con una inversión superior a los \$20,000.00. Se desarrollaron importantes mejoras en las instalaciones de la escuela, con las que se beneficiarán directamente más de 80 estudiantes de Kínder y Pre Kínder.
- Recolecta de juguetes: dentro del marco de las festividades navideñas, Gas Natural Fenosa en Panamá y sus colaboradores organizan anualmente una gran recolecta de juguetes para distribuirlos en diversas escuelas que forman parte de nuestra zona de concesión. En el 2014, se entregaron más de 400 juguetes a niños de escuelas de Panamá Oeste, Coclé, Veraguas, Chiriquí, además del Hogar San José de Malambo.









Alumbrado monumental

Como parte de su compromiso con la cultura y con la sociedad, Gas Natural Fenosa en Panamá desarrolla el proyecto de iluminación monumental con el fin de exaltar la belleza y la riqueza cultural de las comunidades que forman parte de su zona de concesión.

En los últimos años Gas Natural Fenosa ha desarrollado la iluminación de la iglesia de Chitré, Natá, Santiago, Alanje en Chiriquí; además de otras iluminaciones como las del Parque de Cervantes Saavedra -Chiriquí, el Parque Omar, la Bandera Panameña en el Cerro Ancón, la iluminación de la Presidencia de la República, el Monumento a Vasco Nuñez de Balboa, entre otros.

Durante el 2014, la empresa realizó la iluminación de la Parroquia San Atanasio de la Villa de Los Santos con una inversión superior a los 100 mil dólares y la iluminación del Museo del Soldado, ubicado en el Casco Antiguo con una inversión de \$77,000.00.





Principio de actuación responsable en la compañía

La integridad constituye uno de los compromisos que figuran en la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa y se concreta en los siguientes principios:

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

Acciones de valor

Acciones realizadas en 2014

Acciones realizadas en 2014		Acciones previstas en 2015
Declaración del cumplimiento del Código Ético para empleados de nuevo ingreso a través de Workflow.	•	Charlas a Colaboradores de Nuevo Ingreso
Charlas a proveedores sobre el Código Ético.	•	Charla a Suministradores y a otros grupos de interés
Formación online del Código Ético para nuevos colaboradores	•	Seminario de Código Ético <i>online</i> Universidad Virtual para nuevos colaboradores
Campaña de divulgación por la red e intranet	•	Campaña de divulgación por la red - Código Ético Campaña de Comunicación por la Intranet
Mantener las formaciones internas en Ética y Valores con un profesional experto	•	Realizar cuatro (4) charlas con facilitador externo (4 áreas operativas)

nuevo colaborador

Acciones previstas en 2015

Reconocimiento a la mejor práctica del Código Ético

Entrega de un ejemplar (tamaño bolsillo) del Código Ético a cada

Grado de cumplimiento: • Alto • Medio • Bajo

Reconocimiento a la mejor práctica del Código Ético

Retos del 2015

Cumplir con el programa anual de actividades y divulgar por medio de las herramientas disponibles los principios y objetivos del Código Ético (nueva versión) y la Política Anticorrupción.

Lograr que los colaboradores denuncien cualquier acto que vaya en contra del Código Ético y a la vez reconocer la buena práctica del mismo.

La integridad es clave en el éxito de la compañía

Gas Natural Fenosa tiene la firme convicción de que operar con integridad contribuye de forma directa a conseguir los objetivos empresariales y a gestionar el negocio de forma que perdure en el tiempo. Desde sus inicios, el crecimiento de la compañía en Panamá, se ha fundamentado en el compromiso social, la integridad y la conducta ética que han

formado parte de la cultura corporativa y de su vocación de servicio a los clientes y a la sociedad a la que pertenece. No en vano estos valores constituyen pilares fundamentales de la declaración de Misión, Visión y Valores de la compañía, de sus planes estratégicos, así como de la Política de Responsabilidad Corporativa, y, además, son compromisos del máximo órgano de gobierno.

Actuar de forma ética, como reconocen numerosas instituciones referentes en estas materias, como el Foro Económico Mundial o Transparencia Internacional, reduce los costes de operación, evita los riesgos derivados de incumplimientos legales, potencia la retención de talento y favorece un correcto funcionamiento del mercado y de la distribución de los beneficios de la actividad económica.

Cabe destacar que, en el marco del compromiso con la integridad, Gas Natural Fenosa logró la renovación de su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.



Gas Natural Fenosa hace frente a los retos en materia de integridad a través de un enfoque de gestión basado en diversas políticas, procedimientos y herramientas específicas. Estos elementos persiguen asegurar que las actividades de la compañía y las de sus empleados cumplen con las leyes y estándares aplicables en todos los países en los que lleva a cabo alguna actividad de negocio. Aspiran, además, a generar en todas las unidades y organizaciones un comportamiento impecable, basado en los valores éticos y compromisos formales de conducta, así como a prevenir y detectar cualquier incumplimiento en tiempo y forma.

Gas Natural Fenosa ha establecido diversos programas de integridad corporativa que garantizan el logro de los anteriores objetivos:

- Modelo de Gestión del Código Ético
- Modelo de Prevención de Delitos
- Políticas antifraude y anticorrupción
- Política de Derechos Humanos.

De estos programas se derivan indicadores que sirven para la gestión, control y supervisión del comportamiento ético de la compañía, lo que permite medir la efectividad de los programas implantados y el desarrollo de nuevos planes de mejora adaptados a las necesidades específicas del negocio.

Código Ético

Modelo de gestión del Código Ético

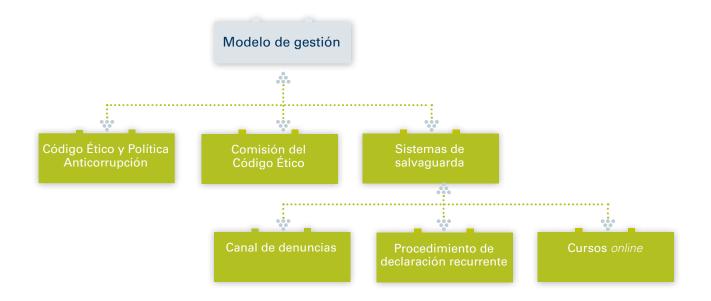
El Código Ético, formulado y aprobado por el Consejo de Administración, es el documento que establece las pautas que han de presidir el comportamiento ético de los administradores y empleados de la compañía en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés. Las pautas de actuación están relacionadas con la corrupción y el soborno, el respeto a las personas, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, la relación con empresas colaboradoras, la seguridad y la salud en el trabajo, y el respeto al medio ambiente, entre otras.

Desde 2005, año en el que se aprobó, el código ha sido renovado periódicamente para adaptarlo a las nuevas realidades a las que se enfrenta la compañía. En 2014, el Código Ético de Gas Natural Fenosa fue actualizado con objeto de adaptarlo a los cambios en la regulación y leyes que afectan al grupo, los cambios en la normativa y procedimientos internos, así como a las mejores prácticas de Responsabilidad Corporativa. En él se recogen los compromisos asumidos por la compañía en materia de buen gobierno, responsabilidad corporativa y cuestiones relacionadas con la ética y el cumplimiento normativo.

A su vez, este año fue aprobada la nueva Política Anticorrupción del grupo, que supone una extensión del Capítulo 4.7 sobre "Corrupción y Soborno" del Código Ético. Con ello, Gas Natural Fenosa avanza hacia las mejores prácticas, estableciendo, a través de la Política Anticorrupción, los principios que deben guiar la conducta de todos los empleados y administradores de las empresas del grupo con respecto a la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta en el seno de la organización.

Gas Natural Fenosa cuenta, además, con un modelo de gestión del Código Ético y de la Política Anticorrupción, liderado por la Dirección de Auditoría Interna, Compliance y Control Interno, cuyos objetivos son velar por su conocimiento, aplicación y cumplimiento.

Este modelo de gestión cuenta con los siguientes componentes:



El propio Código Ético y la Política Anticorrupción, que constituyen instrumentos fundamentales para actuar de un modo íntegro, responsable y transparente.

- La Comisión del Código Ético, presidida por el director de Auditoría Interna, Compliance y Control Interno con el fin de dotarla de objetividad e independencia, es responsable de velar por la divulgación y el cumplimiento del código mediante la supervisión y control de los sistemas de salvaguarda. Cuenta con comisiones locales en los países de mayor actividad de la compañía.
- Los sistemas de salvaguarda, constituyen los mecanismos de la compañía para velar por la difusión y cumplimiento del Código Ético. Son los siguientes:
 - Canal de denuncias, a través del cual todos los empleados y proveedores pueden realizar consultas o denunciar incumplimientos del código, de buena fe, de forma confidencial y sin temor a represalias.

- Procedimiento de declaración recurrente, a través del cual todos los empleados declaran de forma recurrente que han leído, comprenden y cumplen el Código.
- Cursos online, formación sobre los aspectos incluidos en el Código Ético y la Política Anticorrupción, de obligado cumplimiento para todos los empleados.

El modelo de gestión del Código Ético y la Política Anticorrupción establece, además, que la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración y el Comité de Dirección deberán recibir informes periódicos de la Comisión del Código Ético en los que se tratan las materias más relevantes relacionadas con el fraude, la auditoría y los fallos en los procesos contables y de control interno. Durante 2014, un 17% de las denuncias recibidas, relacionadas con los apartados de corrupción y soborno, y respeto a la legalidad, Derechos Humanos y a los valores éticos tuvieron como objeto presuntos fraudes, sin que ninguna de ellas tuviera impacto significativo.

Código Ético en Panamá

Gas Natural Fenosa Panamá cuenta con la Comisión Local de Código Ético, encargada de los temas relacionados con el Código Ético, presidida por el Director de Recursos Humanos. La conforman además las unidades de Auditoría Interna, Servicios Jurídicos y Comunicación. Todos sus miembros tienen la responsabilidad de velar por la divulgación y el cumplimiento de los principios del Código.

En acciones alternas, el Country Manager y miembros del Comité de Dirección realizan reuniones periódicas donde se evalúan los riesgos a los que están expuestos tanto en el negocio como en las áreas corporativas de la empresa.

La Comisión Local del Código Ético mantuvo cuatro reuniones durante el año 2014, también realizó acciones formativas durante el 2014, alcanzando 98% de asistencia y de aceptación:

- Se realizaron 14 charlas de Inducción Corporativa sobre el Código Ético y Política de Derechos Humanos, para los colaboradores de nuevo ingreso.
- Se mantienen las charlas de reforzamiento del Código Ético para todos los colaboradores.
- A través de un facilitador externo contratado por la empresa, se realizaron seminarios en todas las zonas operativas, con 502 horas y 35 acciones de formación referentes a políticas y procedimientos relativos a los aspectos de Derechos Humanos relevantes como Código Ético, Valores y Rompiendo paradigmas de la discapacidad.
- Se realizaron tres (3) seminarios de Código Ético online para nuevos colaboradores a través de la Universidad Virtual.
- Se realizaron cuatro (4) charlas de Valores por un facilitador externo.
- Se divulgó el Plan de Acción a realizar a través de la red digital Naturalnet.
- Se hicieron tres (3) reconocimientos a la mejor práctica de Código Ético.
- Se realizó una (1) charla sobre el Código Ético a *stakeholders*.

A lo largo del período 2014 no se recibieron notificaciones o consultas sobre los contenidos del Código. Cabe destacar también que la comisión no recibió denuncias que pusieran en evidencia incidentes en Gas Natural Fenosa relativos a cuestiones de explotación laboral o infantil o relación a los derechos de las comunidades locales y los derechos humanos.

Modelo de Prevención de Delitos

La compañía tiene implantado un Modelo de Prevención Penal que es actualizado periódicamente. Este incorpora la estructura de control interno ya existente en Gas Natural Fenosa con objeto de prevenir de forma eficaz la ocurrencia de los delitos de carácter penal e imputables a la persona jurídica, previstos en las legislaciones de los ámbitos en los que opera.

El modelo contiene los delitos identificados sobre los que define probabilidades de ocurrencia, mecanismos para su control y minimización y responsabilidades en lo que respecta a su cumplimiento. Por sus características, es uno de los factores de diferenciación de la compañía en el ámbito de la integridad, permitiéndole prevenir la comisión de delitos que podrían causar problemas legales o de otra naturaleza.

En Panamá se encuentra definido el modelo de prevención penal para los delitos que podrían tener un mayor impacto en el grupo (corrupción, seguridad laboral y medio ambiente).

Políticas y planes antifraude y anticorrupción

Si bien el fraude y la corrupción están contemplados en el sistema de prevención penal, la compañía ha trabajado en la modificación de la normativa interna y en la definición de protocolos y mecanismos específicos en esta materia.

Como se ha mencionado anteriormente, en 2014 fue aprobada la nueva Política Anticorrupción del grupo. La Política Anticorrupción nace como una extensión del capítulo 4.7. "Corrupción y Soborno" del Código Ético del grupo y con objeto de dar cumplimiento a la legislación nacional e internacional en materia de corrupción y soborno, principalmente al ya nombrado. Actualmente, varios países disponen de regulaciones específicas en esta materia, las cuales establecen sanciones relevantes en casos de incumplimiento.

Esta política tiene por objeto establecer los principios que deben guiar la conducta de todos los empleados y administradores de las empresas de Gas Natural Fenosa con respecto a la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta en el seno de la organización. Así, queda bajo un único paraguas todas las acciones realizadas en este ámbito para evitar cualquier conducta que pudiera constituir fraude o corrupción y que derivara en situaciones perjudiciales para Gas Natural Fenosa desde el punto de vista legal o reputacional.

La Política Anticorrupción de Gas Natural Fenosa establece 14 principios de actuación, entre los que se encuentran aspectos como el fomento de la integridad y la transparencia en el tratamiento de la información, blanqueo de capitales, conflictos de interés y relaciones con terceros.

El enfoque del programa de Gas Natural Fenosa abarca tres áreas clave:

- Establecimiento de una cultura antifraude y anticorrupción mediante la formación y concienciación.
- Implantación de medidas proactivas para la evaluación del riesgo de fraude, la monitorización y los controles.
- Desarrollo de medidas y planes de respuesta ante situaciones que constituyan fraude. Estos planes y medidas contemplan la investigación de los episodios, la definición de soluciones y el establecimiento de medidas disciplinarias.

Asimismo, en todas las operaciones de riesgo, la compañía realiza procesos de due dilligence de forma sistemática, tanto en proveedores de alto riesgo, como en relaciones de la compañía con terceros (socios, joint ventures, etc.).

El procedimiento de due diligence de contraparte tiene por objetivo asegurar que, de forma generalizada, se ejecuten los análisis y evaluaciones del riesgo reputacional y de corrupción de una forma eficiente y homogénea cuando intervengan terceros en las relaciones de negocio de las compañías que forman el grupo.

Política de Derechos Humanos

Desde 2011, Gas Natural Fenosa cuenta con una Política de Derechos Humanos aprobada por el Comité de Dirección y a la que se llegó después de un período de consultas con organizaciones del tercer sector especializadas en la materia.

El desarrollo y aprobación de esta política es la respuesta de la compañía a las crecientes exigencias del entorno, especialmente en aquellas zonas en las que la protección de los Derechos Humanos cobra una especial importancia.

La política adquiere todo su sentido en aquellas ubicaciones en las que la legislación local no ofrece un nivel adecuado de protección de los Derechos Humanos. En estos casos, Gas Natural Fenosa se compromete a garantizar una protección equivalente a la del resto de áreas en las que desarrolla su actividad.

La política establece diez principios, los cuales han sido determinados a partir de los riesgos principales en materia de Derechos Humanos detectados en la compañía y acepta los principios rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos.

Principio de la Política de Derechos Humanos

- Evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas
- Erradicar el uso del trabajo infantil
- Facilitar la libertad de asociación y negociación colectiva
- Proteger la salud de las personas
- Ofrecer un empleo digno
- Compromiso con las personas vinculadas a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras
- Apoyar y promover públicamente el respeto a los Derechos Humanos
- Respetar a las comunidades indígenas y los modos de vida tradicionales
- Proteger a las instalaciones y a las personas desde el respeto a los Derechos Humanos
- Contribuir a combatir la corrupción

Durante 2014, se realizó un exhaustivo análisis de la política con el fin de asegurar su completo alineamiento con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos. En este sentido, en el medio plazo se trabajará en reforzar el canal de denuncias en relación a incumplimientos de la política para garantizar la gestión de las posibles denuncias por parte de un tercero independiente.

El conocimiento y cumplimiento de la política se refuerza desde la compañía mediante el plan de comunicación y formación, que incluye un curso *online* y presencial de obligado seguimiento por todos los empleados. Durante el año 2014, el número de personas que había realizado el curso sobre la Política de Derechos Humanos, de forma presencial fue de 21 colaboradores.

Cabe destacar que, en 2014, prestaron servicio activo 811 vigilantes de seguridad en todo el grupo, de los cuales, 721 (un 88,9%) participaron en los diferentes cursos de actualización en materia de seguridad privada. En relación con la formación, y cumpliendo el artículo contractual donde se refleja lo referente a la actualización de conocimientos y formas de actuación en el respeto de los Derechos Humanos, en 2014, participaron 665 vigilantes de seguridad (un 82%) en cursos de esta naturaleza, dedicándose un total de 2,727 horas.

Durante el 2014, ningún centro de trabajo en el país, ha sido objeto de exámenes o evaluaciones de impacto en materia de Derechos Humanos.

De igual forma, no se recibieron quejas sobre derechos humanos, derecho a la libertad de asociación o al derecho de negociación colectiva, ya que dentro de las empresas pertenecientes al Grupo, existe el principio de libertad sindical, el cual les permite a todos los trabajadores el derecho a afiliarse a estas organizaciones sociales. Los sindicatos de las empresas del Grupo, son los que promocionan la afiliación sindical tanto de los colaboradores nuevos como de los que tienen antigüedad.

Información adicional

- 132 Índice de contenidos GRI.
- 137 Glosario de indicadores.
- 147 Informe de revisión independiente.





Índice de contenidos GRI para la opción esencial "de conformidad" con la Guía G4

Materiality Disclosure Services Icon

Contenidos básicos generales

-			la omisión	de la omisión	externa
Estrategia y análisis					
G4-1	pág. 4 y 5	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
Perfil de la organización					
G4-3	pág. 12	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-4 p	ág. 14 y 15	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-5	pág. 14	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-6 p	ag. 14 y 15	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-7	pág. 14	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-8 pág. 8	3,9, 14 y 19	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-9	pág. 14	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-10	pág. 96	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-11	pág.107	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-12 p	ág. 71 y 72	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-13	pág. 14	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-14 pág.	48,49 y 50	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-15	pág.117	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-16	pág.117	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
Aspectos materiales y cobertura					
G4-17	pág. 34	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-18	pág. 30	no aplica	no aplica	No aplica	147-151
G4-19	pág. 33	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-20	pág. 34	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-21	pág. 34	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-22	pág. 34	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-23	pág. 34	no aplica	no aplica	no aplica	147-151

Contenidos básicos generales	Página	Omisión	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
Participación de los g	rupos de interés				
G4-24	pág. 61	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-25	pág. 60	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-26	pág. 62 y 63	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-27	pág. 60	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
Perfil de la memoria					
G4-28	pág. 34	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-29	pág. 36	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-30	pág. 36	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-31	pág. 37	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-32	pág. 36	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
G4-33	pág. 37	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
Gobierno					
G4-34	pág. 47	no aplica	no aplica	no aplica	147-151
Ética e integridad					
G4-56	pág. 125 y 126	no aplica	no aplica	no aplica	147-151

Contenidos básicos específicos

Página	Omisión	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
				147-151
mpeño económico				
pág. 75-77				147-151
pág. 20, 21 y 76				147-151
encia en el mercado				
pág. 97				147-151
pág. 97				147-151
ticas de contratación				
pág. 71 y 72				147-151
pág. 72				147-151
	pág. 75-77 pág. 20, 21 y 76 encia en el mercado pág. 97 pág. 97 ticas de contratación pág. 71 y 72	mpeño económico pág. 75-77 pág. 20, 21 y 76 encia en el mercado pág. 97 pág. 97 ticas de contratación pág. 71 y 72	Página Omisión la omisión mpeño económico pág. 75-77 pág. 20, 21 y 76 encia en el mercado pág. 97 pág. 97 ticas de contratación pág. 71 y 72	Página Omisión la omisión de la omisión mpeño económico pág. 75-77 pág. 20, 21 y 76 encia en el mercado pág. 97 pág. 97 ticas de contratación pág. 71 y 72

Contenidos básicos generales	Página	Omisión	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
Categoría: medio am	biente				
Aspecto material: ma	nteriales				
G4-DMA	pág. 89				147-151
G4-EN1	pág. 90				147-151
Aspecto material: en	ergía				
G4-DMA	pág. 88				147-151
G4-EN3	pág. 88				147-151
Aspecto material: ag	ua				
G4-DMA	pág. 88				147-151
G4-EN8	pág. 88				147-151
Aspecto material: bio	odiversidad				
G4-DMA	pág. 90 y 91				147-151
G4-EN11	pág. 92 y 93				147-151
Aspecto material: em	nisiones				
G4-DMA	pág. 83 y 84				147-151
G4-EN15	pág. 83 y 84				147-151
Aspecto material: efl	uentes y residuos				
G4-DMA	pág. 85 y 86				147-151
G4-EN23	pág. 85 y 86				147-151
Aspecto material: tra	nsporte				
G4-DMA	pág. 83				147-151
G4-EN30	pág. 83				147-151
Categoría: social					
Subcategoría: práctic	cas laborales y trabajo digno				
Aspecto material: em	pleo				
G4-DMA	pág. 101 y 102				147-151
G4-LA1	pág. 101 y 102				147-151
Aspecto material: rel	aciones entre los trabajadores y la dire	cción			
G4-DMA	pág. 101				147-151
G4-LA4	pág. 101				147-151
Aspecto material: sal	ud y seguridad en el trabajo				
G4-DMA	pág. 112 y 113				147-151
G4-LA7	pág.113				147-151

Contenidos básicos generales	Página	Omisión	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
Categoría: social					
Aspecto material: capa	acitación y educación				
G4-DMA	pág. 99 y 100				147-151
G4-LA9	pág. 99				147-151
Aspecto material: dive	rsidad e igualdad de oportunidades				
G4-DMA	pág. 96-98				147-151
G4-LA12	pág. 96-98				147-151
Subcategoría: derecho	s humanos				
Aspecto material: libe	rtad de asociación y negociación cole	ctiva			
G4-DMA	pág. 107				147-151
G4-HR4	pág. 107				147-151
Aspecto material: med	lidas de seguridad				
G4-DMA	pág. 132				147-151
G4-HR7	pág. 132				147-151
Aspecto material: eval	uación de los proveedores en materia	a de derechos humanos			
G4-DMA	pág. 71 y 72				147-151
G4-HR10	pág. 72				147-151
Aspecto material: med	anismos de reclamación en materia o	de derechos humanos			
G4-DMA	pág. 132				147-151
G4-HR12	pág. 132				147-151
Subcategoría: socieda	d				
Aspecto material: com	unidades locales				
G4-DMA	pág. 117 y 118				147-151
G4-SO1	pág. 118				147-151
Aspecto material: luch	a contra la corrupción				
G4-DMA	pág. 131				147-151
G4-SO3	pág. 131				147-151
Subcategoría: respons	abilidad sobre productos				
Aspecto material: etiq	uetado de productos y servicios				
G4-DMA	pág. 69-71				147-151
G4-PR5	pág. 69				147-151

Contenidos básicos generales	Página	Omisión	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
	les. <i>Utilities</i> eléctricas				
EU3	pág. 68				147-151
EU4	pág. 74				147-151
EU6	pág. 26 y 27				147-151
EU8	pág. 40-43				147-151
EU12	pág. 74				147-151
EU13	pág. 92 y 93				147-151
EU14	pág. 73, 99 y 100				147-151
EU18	pág. 113				147-151
EU23	pág. 40				147-151
EU24	pág. 68				147-151
EU25	pág. 114				147-151
EU27	pág. 73				147-151
EU28	pág. 69 y 73				147-151
EU29	pág. 69 y 73				147-151

Glosario de indicadores

ndicador	Descripción de la constant de la con		
Contenidos básicos generales			
strategia y análisis			
64-1	Declaración del presidente.		
Descripción de los principales efe	ectos, riesgos y oportunidades.		
Perfil de la organización			
64-3	Nombre de la organización.		
Marcas, productos y servicios más	importantes de la organización.		
G4-5 Localización de la se	ede principal de la organización.		
Localización y nombre de los países en los que desar o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sosteni			
S4-7 Naturaleza c	de la propiedad y forma jurídica.		
Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los	tipos de clientes/beneficiarios).		
Dimensión de la organización: número de emple ventas netas, capitalización y cantidad de produc	The state of the s		
Número de empleados desglosado	o por tipo de contrato y género.		
Porcentaje de empleados cubi	iertos por convenios colectivos.		
Descripción de la cadena de	e suministro de la organización.		
Cambios significativos que han tenido lugar durante el periodo cubier la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de			
G4-14 Información sobre cómo aborda la organización, si proc	ede, el principio de precaución.		
Relación de las cartas, princi de carácter económico, ambiental y social que la organi	pios u otras iniciativas externas ización suscribe o ha adoptado.		
Relación de asociaciones las organizaciones de promoción nacional o internacional a las	que la organización pertenece.		
Aspectos materiales y cobertura			
Entidades que figuran en los es de la organización y o	stados financieros consolidados otros documentos equivalentes.		
Proceso que se ha seguido para determi y la cobertura de cada aspecto y có los principios de elaboración de memorias para determir	ómo ha aplicado la organización		
Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definició	on del contenido de la memoria.		
G4-20 Cobertura dentro de la organiza	ación de cada aspecto material.		
G4-21 Cobertura fuera de la organiza	ación de cada aspecto material.		
Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en mer	morias anteriores y sus causas.		
G4-23 Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con re	especto a memorias anteriores.		

Indicador Contanidos básico	Descripción
Contenidos básico	os grupos de interés
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.
G4-25	Criterios de elección de los grupos de interés con los que se trabaja.
G4-26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas las frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.
Perfil de la memor	ia
G4-28	Periodo objeto de la memoria.
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.
G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía elegida por la organización, índice de GRI de la opción elegida y referencia al informe de Verificación externa.
G4-33	Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.
Gobierno	
G4-34	Estructura de gobierno de la organización.
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.
G4-36	Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.
G4-39	Información sobre si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.
G4-40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.
G4-41	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.
G4-42	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.
G4-43	Medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4-44	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos,

los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.

Contenidos l	pásicos generales
Gobierno	
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales
G4-47	Frecuencia con la que el órgano superior de gobierno analiza los impactos los riesgos y las oportunidades de índole económico, ambiental y socia
G4-48	Comité o cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad
G4-49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno
G4-50	Naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitiero al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas
G4-51	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección
G4-52	Procesos mediante los cuales se determina la remuneració
G4-53	Cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre política y propuestas relacionadas con esta cuestión
G4-54	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organizació en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribució total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente
G4-55	Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada paí donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribució total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente
Ética e integ	idad
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consulta los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asunto relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonad a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda
Contenidos l	ásicos específicos
Categoría: ed	onómica
Aspecto mat	erial: desempeño económico
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto
G4-EC1	Valor directo generado y distribuido
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividade de la organización que se derivan del cambio climático
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno

Indicador	Descripción
Contenidos básicos específicos	
Categoría: económica	
Aspecto material: prácticas de ad	quisición
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales
Categoría: medio ambiente	
Aspecto material: materiales	
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto
G4-EN1	Materiales por peso o volumen
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados
Aspecto material: energía	
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto
G4-EN3	Consumo energético interno
G4-EN4	Consumo energético externo
G4-EN5	Intensidad energética
G4-EN6	Reducción del consumo energético
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios
Aspecto material: agua	
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada
Aspecto material: biodiversidad	
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados
G4-EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el nivel de peligro de extinción de la especie

Indicador	Descripción
Contenidos básic	cos específicos
Categoría: econó	mica
Aspecto material	: emisiones
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2).
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3).
G4-EN18	Intesidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.
G4-EN21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas.
Aspecto material	: efluentes y residuos
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.
G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos i, ii, iii y viii del convenio de Basilea 2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentia procedentes de la organización.
Aspecto material	: productos y servicios
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.
G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.
Aspecto material	: transporte
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.
Aspecto material	: evaluación ambiental de los proveedores
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.

Indicador	Descripción
Contenidos básicos	específicos
Categoría: social. Su	b-categoría: prácticas laborales y trabajo digno
Aspecto material: er	npleo
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, género y región.
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales oa media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.
Aspecto material: re	laciones entre los trabajadores y la dirección
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.
Aspecto material: sa	llud y seguridad en el trabajo
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.
Aspecto material: ca	pacitación y educación
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por género y por categoría laboral.
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por género y por categoría profesional.
Aspecto material: di	versidad e igualdad de oportunidades
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
Aspecto material: ev	valuación de las prácticas laborales de los proveedores
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales

en la cadena de suministro, y medidas al respecto.

Indicador	Descripción
Contenidos básicos	específicos
Categoría: social. Su	ıb-categoría: derechos humanos
Aspecto material: lik	pertad de asociación y negociación colectiva
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.
Aspecto material: m	nedidas de seguridad
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.
Aspecto material: ev	valuación
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.
Aspecto material: ev	valuación de los proveedores en materia de derechos humanos
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.
Aspecto material: m	ecanismos de reclamación en materia de derechos humanos
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.
Categoría: social. Su	ıb-categoría: sociedad
Aspecto material: co	omunidades locales
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.

Indicador	Descripción
Contenidos básicos especi	ficos
Aspecto material: lucha co	ntra la corrupción
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.
G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.
Aspecto material: evaluaci	ón de la repercusión social de los proveedores
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.
G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.
Aspecto material: mecanis	mos de reclamación por impacto social
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.
Categoría: social. Sub-cate	goría: responsabilidad sobre productos
Aspecto material: salud y s	seguridad de los clientes
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntario relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
Aspecto material: etiqueta	do de productos y servicios
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.

Contenidos sectoriales. Utilities eléctricas

Contenio	dos sectonales. <i>Utilities</i> electricas
EU1	Capacidad instalada, desglosada por fuente de energía primaria y régimen regulatorio.
EU2	Energía neta producida, desglosada por fuente de energía primaria y régimen regulatorio.
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales.
EU4	Longitud de líneas de transporte y distribución, aéreas y subterráneas, por régimen regulatorio.
EU5	Asignación de derechos de emisión de CO2 o equivalente, desglosado por mercado de carbono.
EU6	Enfoque de gestión para asegurar la fiabilidad y disponibilidad de electricidad a corto y largo plazo.
EU7	Programas de gestión de la demanda, incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales.
EU8	Actividades de I+D+i destinada a proveer la fiabilidad del sistema eléctrico y a promover el desarrollo sostenible.
EU9	Provisiones para el desmantelamiento de centrales nucleares.
EU10	Capacidad proyectada para satisfacer el incremento de la demanda de electricidad prevista a largo plazo, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio.
EU11	Eficiencia de generación media en plantas térmicas, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio.
EU12	Porcentaje de pérdidas de energía en transmisión y distribución sobre el total de energía.
EU13	Biodiversidad de los hábitats de áreas circundantes a aquellas áreas que se han visto afectadas por actividades de la compañía.
EU14	Programas y procesos para asegurar la disponibilidad de mano de obra cualificada.
EU15	Porcentaje de empleados que se acogerán a planes de jubilación en los próximos cinco y diez años, desglosado por categoría y región.
EU16	Políticas y otros requerimientos relacionados con seguridad y salud para empleados, tanto propios como de contratistas y subcontratistas.
EU17	Número de días trabajados por empleados de contratistas y subcontratistas que se hayan visto involucrados en actividades de construcción, operación o mantenimiento.
EU18	Porcentaje de empleados de contratistas y subcontratistas que han recibido formación relevante en seguridad y salud.
EU19	Participación de los grupos de interés en el proceso de toma de decisiones respecto de la planificación y desarrollo de infraestructuras energéticas.
EU20	Enfoque de gestión de los impactos por desplazamientos.
EU21	Planes de contingencia, planes y programas de emergencias, planes de restauración/recuperación.
EU22	Número de personas física o económicamente desplazadas y compensación recibida, desglosada por tipo de proyecto.
EU23	Programas, incluyendo aquellos desarrollados en colaboración con gobiernos, para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y los servicios prestados al cliente.
EU24	Prácticas para afrontar barreras lingüísticas, culturales, de alfabetización o de discapacidad para hacer accesible y seguro el uso de la energía y los servicios de atención al cliente.
EU25	Número de heridos o víctimas entre el público debido a actividades de la compañía, incluyendo resoluciones jurídicas, compensaciones y casos legales derivados de enfermedades.
EU26	Porcentaje de población sin servicio en áreas cuya licencia de distribución o servicio ha sido concedida a la compañía.
EU27	Número de desconexiones a clientes residenciales por impagos, desglosado por duración de las desconexiones y por régimen regulatorio.
EU28	Frecuencia de cortes de energía eléctrica.
EU29	Duración media de cortes de energía.
EU30	Disponibilidad media de las centrales, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio.

Contenidos sectoriales. Gas y petróleo

	A CONTRACTOR OF THE PROPERTY O
OG1	Estimación del volumen y tipo de la estimación de reservas probadas.
OG2	Inversión total en energías renovables.
OG3	Energía total generada a partir de fuentes renovables.
OG4	Número y porcentaje de ubicaciones de operación significativas en los que se ha evaluado y controlado el riesgo para la biodiversidad.
OG5	Volumen de formación o agua producida.
OG6	Volumen de hidrocarburo quemado y venteado.
OG7	Cantidad de residuos de perforación (lodo de perforación y cortes) y estrategias para su tratamiento y eliminación.
OG8	Benceno, plomo y azufre contenido en los combustibles
OG9	Operaciones en las que las comunidades indígenas están presentes o están afectadas por las actividades, y donde estén implantándose estrategias específicas para su gestión
OG10	Número y descripción de disputas significativas con las comunidades locales y pueblos indígenas.
OG11	Número de instalaciones que han sido desmanteladas e instalaciones en proceso de desmantelamiento.
OG12	Operaciones en las que han tenido lugar reasentamientos voluntarios, número de hogares reasentados y cómo los medios de vida se vieron afectados en el proceso.
OG13	Número de eventos de seguridad de procesos, por línea de negocio.
OG14	Volumen de biocarburantes producidos y adquiridos cumpliendo criterios de sostenibilidad.

Informe de revisión independiente



INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2014

Al Comité de Directores de Gas Natural Fenosa

Alcance del Trabajo

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2014 (en adelante IRC 2014) de Gas Natural Fenosa (Panamá) su grupo de sociedades (en adelante Gas Natural Fenosa) para el ejercicio anual terminado el 31 de diciombre 2014:

- · La adaptación de los contenidos del IRC 2014 a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Resporting Initiative (GRI) versión G4 (en adelante Guia GRI-G4), así como la validación de los version G4 (en adelante Guta GRI-G4), así como la validación de los indicadores incluidos en los centenidos básicos generales y específicos propuestos en dicha Guta y en los Supfernentos Sectoriales Electric Utilities and Gas de GRI (referenciados en las páginas 3 8 - 1 1 1 del IRC 2014), y los "Indicadores clave de respensabilidad corporativa" (Incluidos en las página 52 del IRC 2014), de acuerdo con los criterios del reporting de Gas Natural Fenosa.

 La adecuación de los contenidos del IRC 2014 a los principios de inclusividad, priesvarias y canacidad de responsant de la Norma A 1000. Accusatividad, priesvarias y canacidad de responsant de la Norma A 1000. Accusatividad.
- La asecuación de los cententases del IAC. 2014 a los principios de incustividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000 Accountability Principios Standard 2008 emitida por el Institute of Social and Ethical Accountability (en adelante AA1000APS (2008)).

 La información proporcionada acerca de las acciones realizadas en el ejercicio
- 2014 para cada uno de los compromisos de responsabilidad corporativa (especificada en las páginas 52,54,57,58,62,64,73,76,92,106,113,122" del IRC

La preparación del IRC 2014 y el contenido del mismo son responsabilidad de la Dirección de Gas Natural Fenosa, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

La presente revisión se ha realizado con los siguientes alcances:

- Aseguramiento razonable para los indicadores clave de "Compromiso con los resultados" e "Integridad" correspondiente al ejercicio 2014, incluidos en el apartado "Indicadores clave de responsabilidad corporativa" del IRC 2014
- Aseguramiento limitado para:

 Aseguramiento limitado para:
 Los indicadores incluidos en los contenidos básicos generales y específicos de la Guía GRI-G4 correspondiente al ejercicio 2014 incluidos en el "indice de contenidos e indicadores GRI" del IBC 2014 y el resto de los indicadores contenidos en el apartado "Indicadores clave de responsabilidad corporativa"
 Las acciones realizadas durante el ejercicio 2014 para cada uno de los compromisos de responsabilidad corporativa.

PsrC Panamá, PricewaterhouseCoopers, S.A., Ase: Samuel Lewis y Calle 55-E, Aportado 0819-05710 Panamá, República de Panamá. T: (507) 206-9200, F: (507) 264-5627, www.psrc.com/interumericus



Criterios y procedimientos aplicados para realizar la revisión

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo a la norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information Emitida lingagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information Emitida por el International Audit and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC). Esta norma establece dos niveles de envisión, un nivel de aseguramiento menor o limitado ("Limited Assurance Engagement") y otro más avanzado, el nivel de aseguramiento razonable ("Reasonable Assurance Engagement"). En ambos casos, se requiere la obtención de evidencias suficientes que soporten la información presentada. En el caso de nivel de aseguramiento razonable, se lievan a cabo processos de sevisión de mayor alcance con el objeto de reducir el riesgo de omisión o error en la información presentada lusta un nivel accentiblemente balo. en la información presentada hasta un nivel aceptablemente bajo.

Así mismo, hersos realizado nuestro trabajo de acuerdo a la Norma AA1000 Assurance Standard 2008 de Accountability bajo un encargo de aseguramiento modera Tipo 2.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Cas Natural Fenosa que han participado en la elaboración de IRC 2014, y en la aplicación de ciertos procedimientos que, con carácter general, se describen a continuación para la obtención de un aseguramiento razonable o limitado, según corresponda.

- a) Trabajo realizado para la información con un aseguramiento razonable:
 - Reuniones con el personal Gas Natural Fenosa para el análisis de recopilación, validación y consolidación de datos, a nivel corporativo y de pais.
 - Análisis y documentación de los procesos mediantes flujogramas indicando los controles clave para su posterior validación.
 Evaluación de los sistemas informáticos y de control interno en relación a

 - Evanuación de los indicadores seleccionados.
 Testeo, mediante muestreo, de los datos reportados y validación de los controles clave identificados.
 Comprobación mediante pruebes de revisión sustantivas de la consistencia y racenabilidad de la información y cualitativa de los indicadores y su adecuada compilación.
- b) Trabajo realizado para la información con un aseguramiento limitado:
 - Reuniones con el personal de Gas Natural Fenosa para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
 - · Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRC 2014
 - · Anilisis de la adaptación de los contenidos del IRC 2014, a lo setalado en la guia GRI-G4 y a los Suplementos Sectoriales Electric Utilities and Gas de GRI, así como a los principios de la Norma AA1000APS (2008).
 - Análisis de la documentación y actuación realizada en relación con la aplicación de los princípios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000APS (2008) sobre la información incluida en el IRC 2014, en función de los requerimientos de los diferentes grupos de interés.



- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
- Comprobación mediante la ejecución de pruebas de revisión analitica y sustantivas, en base a la selección de muestras, sobre la consistencia y razonabilidad de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores principales y adicionales y de los indicadores clave de responsabilidad corporativa correspondientes al ejercicio 2014, incluidos en el IRC 2014 y su adecuada compilación a partir de datos suministrados por las fuentes de información de Gas Natural Fenosa.
- Análisis de la información relativa a las actuaciones realizadas por Gas Natural Fenosa durante el ejercicio 2014 para cada uno de los compromisos de responsabilidad corporativa.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ésico de la International Federation of Accountants (IFAC). El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en este tipo de informes.

Conclusión

- En relación a los trabajos de aseguramiento razonable, como resultado de naestra revisión podemos concluir que la información reportada de indicadores clave de "Compromiso con los resultados" e "Integridad" correspondientes al ejercicio 2014, Incluidos en el apartado "Indicadores clave de responsabilidad corporativa" (página 113-122 del IRC 2014) ha sido preparada de forma adecuada y flable, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo a los criterios de reporting de Gas Natural Fenosa.
- En relación a los Suplementos Sectoriales Electric Utilities and Gas de GRI (referenciados en las paginas 38-111 del IRC 2014), y los "indicadores clave de responsabilidad corporativa" (Incluidos en las pagina 52 del IRC 2014), de acuerdo con los criterios del reporting de Gas Natural Fenosa.
- En relación a los trabajos de aseguramiento limitado, como resultado de nuestra revisión no hemos identificado desviaciones ni omisiones significativas en lo que respecta a:
 - La razonabilidad y consistencia de los indicadores reportados en el IRC 2014 referente a indicadores de desempeño, principales y adicionales y al resto de los indicadores clave.
 - In preparación del IRC 2014 de Gas Natural Fenosa, de acuerdo en todos sus aspectos significativos, con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GR1-4 y con los Suplementos Sectoriales Electric Utilities and Gas de GR1 (referenciados en las páginas 125-153 del IRC 2014)
 - La información de las acciones realizadas durante el ejercicio 2014 para cada uno de los compromisos de responsabilidad corporativa, especificada en las páginas 52,54,57,58,62,64,73,76,92,166,113,122 de EPC 2014



Asimismo, no hemos identificado desviaciones ni omisiones significativas en la preparación del IRC 2014 de acuerdo con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la Norma AA1000APS (2008). En concreto:

o En cuanto al principio bisico de inclusividad, no se ha puesto de manifiesto ninguna desviación ni omisión significativa en la información presentada por la Dirección de Cas Natural Fenosa referente al establecimiento de procesos de implicaciones y participaciones de los grupos de interés.

o En cuanto al principio de relevancia, no se ha puesto de manifiesto ninguna desviación ni omisión significativa en la información presentada por la Dirección de Gas Natural Fenosa conforme se dispone de una comprensión equilibrada de los asuatos de sostenibilidad relevantes para

por la Dirección de da Natural Penesa connorme se dispone de una comprensión equilibrada de los asuntos de sostenibilidad relevantes para la organización y sus grupos de interés.

En cuanto al principio de capacidad de respuesta, no se ha puesto de manifiesto minguna desviación ni omisión significativa en la información presentada por la Dirección de Gas Natural Fenosa conforme se dispone de un proceso para desarrollar las respuestas apropladas a los asuntos relevantes y las expectativas de los grupos de interés, o un sistema de comunicación a los grupos de interés en relación con lo establecido gestión y seguimiento de políticas y objetivos de sostenibilidad.

Recomendaciones

Darante el proceso de verificación realizado surgen algunas observaciones y recomendación es que se presentan a la Dirección de Gas Natural Fenosa. A continuación se maestra un resumen de las recomendaciones principales, relativas a las mejoras en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

Inclusividad

Inclusividad

El IRC 2014 de Gas Natural Fenosa recoge la relación de la empresa con sus principales grupos de interés y los canales de comunicación que se utilizan con cada uno de ellos. Se recomienda desarrollar una política y los procedimientos que permitan su actualización periódica y la debida distribución de una forma anual a los diferentes grupos de interés, siendo este el tercer informe IRC que ha hecho Gas Natural Fenosa Panamá y el segundo informe IRC nuditado, es de considerar, crear un procedimiento anual de distribución y

Relevancia

Gas Natural Fenosa ha desarrollado un Plan Local de RC que se encuentra en proceso de implantación. Se recomienda mantener la aliseación estratégica de Responsabilidad Corporativa con las directrices del Plan Estratégico Global de la compañía actualmente en elecución.



Capacidad de respuesta

Gas Natural Fenosa dispone dentro de su organización de unidades responsables de las
diferentes iniciativas de RC y que son centralizadas a través de su oficina de
comunicaciones corporativas, recomendamos la creación de políticas que potencialicen la
estrategia de confección del informe IRC y con esto se establezoa una alineación directa
con su Plan Estratégico Global RC.

- Briwaterhouse Coopere

7 de Julio de 2015 Panamá, República de Panamá

PsoC Panamá, PricewaterhouseCoopers, S.A., Ave. Samuel Lewis y Calle SS-E, Apartado 0819-05710 Panamá, República de Panamá. T. (307) 206-9200, P. (507) 264-5627, unas puc.com/interamericas



www.gasnaturalfenosa.com.pa