

Informe
Responsabilidad
Corporativa
2016



gasNatural 
fenosa

Hecho y dicho

Hecho y dicho

Primero hacer y luego decir es nuestra forma de ser

En Gas Natural Fenosa queremos centrarnos en lo que realmente importa, en lo que nos hace ir siempre a más: los hechos. Trabajamos para que nuestros compromisos se traduzcan en hechos concretos que beneficien a nuestros clientes y a la sociedad en general.

Creemos que lo importante no es lo que se dice o se promete, sino lo que se hace y se demuestra. Por eso nuestra comunicación se basa en compartir esos hechos con nuestros diferentes públicos. Así, desde este informe, te invitamos a conocer nuestros hechos.

Informe
Responsabilidad
Corporativa
2016



mediviva
jansse

Informe Responsabilidad Corporativa 2016

Sumario

Carta del Country Manager. Pág. 04

Acerca de este informe. Pág. 08

Modelo de negocio. Pág. 10

Gas Natural Fenosa de un vistazo. **Pág. 12**

Un modelo de negocio competitivo e integrado. **Pág. 15**

Gas Natural Fenosa en Panamá. **Pág. 16**

Estrategia. Pág. 32

Estrategia de Gas Natural Fenosa. **Pág. 26**

Estrategia de Gas Natural Fenosa Panamá. **Pág. 27**

Innovación sostenible. Pág. 28

Acceso a la energía. **Pág. 30**

Medidores prepago. **Pág. 30**

Seguridad vial. **Pág. 30**

Subestaciones. **Pág. 31**

Servicios energéticos. **Pág. 31**

Gobierno en Gas Natural Fenosa. Pág. 32

Buen gobierno para una gestión eficaz y transparente. **Pág. 34**

Sistema de gestión de riesgo. **Pág. 35**

Auditoría Interna, Compliance y Control Interno. **Pág. 38**

La responsabilidad corporativa. Pág. 40

La responsabilidad corporativa y Gas Natural Fenosa. **Pág. 43**

Plan Director de Sostenibilidad (2016-2020). **Pág. 50**

El gobierno de la responsabilidad corporativa. **Pág. 51**

Los grupos de interés de Gas Natural Fenosa. **Pág. 53**

Compromisos de responsabilidad corporativa. Pág. 56

Excelencia en el servicio. **Pág. 58**

Compromiso con los resultados. **Pág. 64**

Gestión responsable del medio ambiente. **Pág. 67**

Interés por las personas. **Pág. 79**

Seguridad y salud. **Pág. 89**

Cadena de suministro responsable. **Pág. 98**

Compromiso social. **Pág. 102**

Integridad y transparencia. **Pág. 108**

Proceso de elaboración del informe. Materialidad. Pág. 116

Información adicional. Pág. 124

Índice de contenidos GRI. **Pág. 126**

Glosario de indicadores. **Pág. 131**

Informe de revisión independiente. **Pág. 140**



Informe Responsabilidad Corporativa 2016

Carta del Country Manager

[G4-1]

Señoras y Señores Accionistas,

Hace ya cinco años que en Gas Natural Fenosa Panamá asumimos el reto de presentar nuestro primer informe de responsabilidad corporativa con el fin de reforzar nuestro compromiso con la transparencia en nuestra gestión y crear un entorno de confianza con todos nuestros grupos de interés.

Estos cinco años de rendición de cuentas nos han permitido, no solo identificar con mayor precisión los aspectos de sostenibilidad más relevantes tanto para el negocio en Panamá como para nuestros principales grupos de interés, sino que también nos han ayudado a crear valor más allá de la rentabilidad financiera, reconociendo nuestras principales áreas de mejora en el desempeño social, económico y ambiental.

Hoy tengo el placer de presentarles nuestro quinto Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa Panamá que recoge los principales logros e iniciativas desarrolladas en este ámbito durante 2016 y que ha sido elaborado siguiendo los parámetros de la última versión de la "Guía para la elaboración de memorias de responsabilidad" de Global Reporting Initiative, GRI G4 Guidelines, en la opción "de conformidad" esencial.

Con respecto a la gestión responsable del medio ambiente, la empresa continuó con el desarrollo del proyecto de biodiversidad "Trilogía de especies amenazadas de extinción en Panamá" que busca recopilar información científica del comportamiento de tres especies que están en riesgo de desaparecer.

Dentro de las actividades que desarrollamos como parte del compromiso con la sociedad panameña, destaca el programa GNF en tu Escuela que promueve el uso responsable y eficiente de la energía entre los alumnos de las escuelas ubicadas dentro de nuestra zona de concesión y con el que se logró capacitar, durante 2016, a más de 900 estudiantes de 22 escuelas.

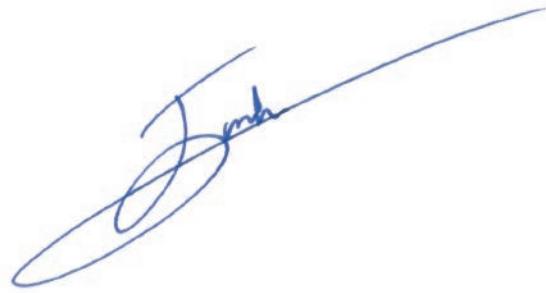
Como muestra de las acciones que realizamos para facilitar el equilibrio entre la vida personal y profesional de todos nuestros colaboradores, recibimos el reconocimiento de Empresa Familiarmente responsable (EFR) que nos acredita como una organización comprometida con la calidad en el empleo, la flexibilidad y el apoyo al entorno personal, el desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades.

Somos conscientes del importante papel que ejerce la cadena de suministro, es por ello que, en 2016, inauguramos el primer Centro de Formación de Redes Eléctricas, ubicado en el distrito de Aguadulce, donde se podrá capacitar al personal de las empresas colaboradoras y a los futuros profesionales del sector.

La integridad sigue siendo para nosotros un pilar fundamental dentro de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa. Fomentamos la conducta empresarial responsable entre nuestros colaboradores y proveedores a través de herramientas como el Modelo de Gestión del Código Ético o la Política Anticorrupción.

El esfuerzo y los logros que como Grupo desarrollamos en materia de responsabilidad corporativa, en todos los países donde la compañía tiene operaciones, han sido reconocidos con la presencia de Gas Natural Fenosa en los más prestigiosos índices de sostenibilidad como Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

A través de este Informe de Responsabilidad Corporativa, les invito a conocer en detalle todas las acciones que desarrolla Gas Natural Fenosa Panamá con el fin de alcanzar la excelencia en sus operaciones y promover el desarrollo sostenible en el país.



Jose Luis Lloret
Country Manager
Gas Natural Fenosa Panamá

Acerca
de este
informe



Informe Responsabilidad Corporativa 2016

Acerca de este informe. [Pág. 8](#)



Acerca de este informe

Alcance de la información

[G4-17], [G4-20], [G4-21], [G4-22], [G4-23] y [G4-28]

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 2016 como distribuidor de electricidad y operador de cuatro centrales hidroeléctricas.

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 2016 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.

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 2016, 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

[G4-32]

El informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa Panamá 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 Initiative, GRI G4 Guidelines, 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

[G4-29] y [G4-30]

Para la elaboración del presente informe, Gas Natural Fenosa Panamá 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 quinta 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 2015.
- > **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

[G4-33]

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.



Los contenidos de este Informe de Responsabilidad Corporativa son verificados externamente, por cuarto año consecutivo. 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

[G4-31]

Además del presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2016, Gas Natural Fenosa Panamá ha publicado la Memoria Anual que incluye los estados financieros 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: comunicacionspanama@gasnaturalfenosa.com

Modelo de
negocio

gasnat





Informe Responsabilidad Corporativa 2016

Gas Natural Fenosa
de un vistazo. [Pág. 12](#)

Un modelo de negocio
competitivo e integrado. [Pág. 15](#)

Gas Natural Fenosa
en Panamá. [Pág. 15](#)

Gas Natural Fenosa de un vistazo

[G4-6] y [G4-8]

Gas Natural Fenosa está presente en más de 30 países, tiene casi 22 millones de clientes y más del 50% de sus empleados trabaja 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 Magreb-Europa (Empl).
- Gasoducto Medgaz.

Puerto Rico
Generación de electricidad e infraestructura de GN/GNL.

República Dominicana
Generación de electricidad.

México
Generación de electricidad y distribución de gas.

Costa Rica
Generación de electricidad.

Panamá
Generación y distribución de electricidad.

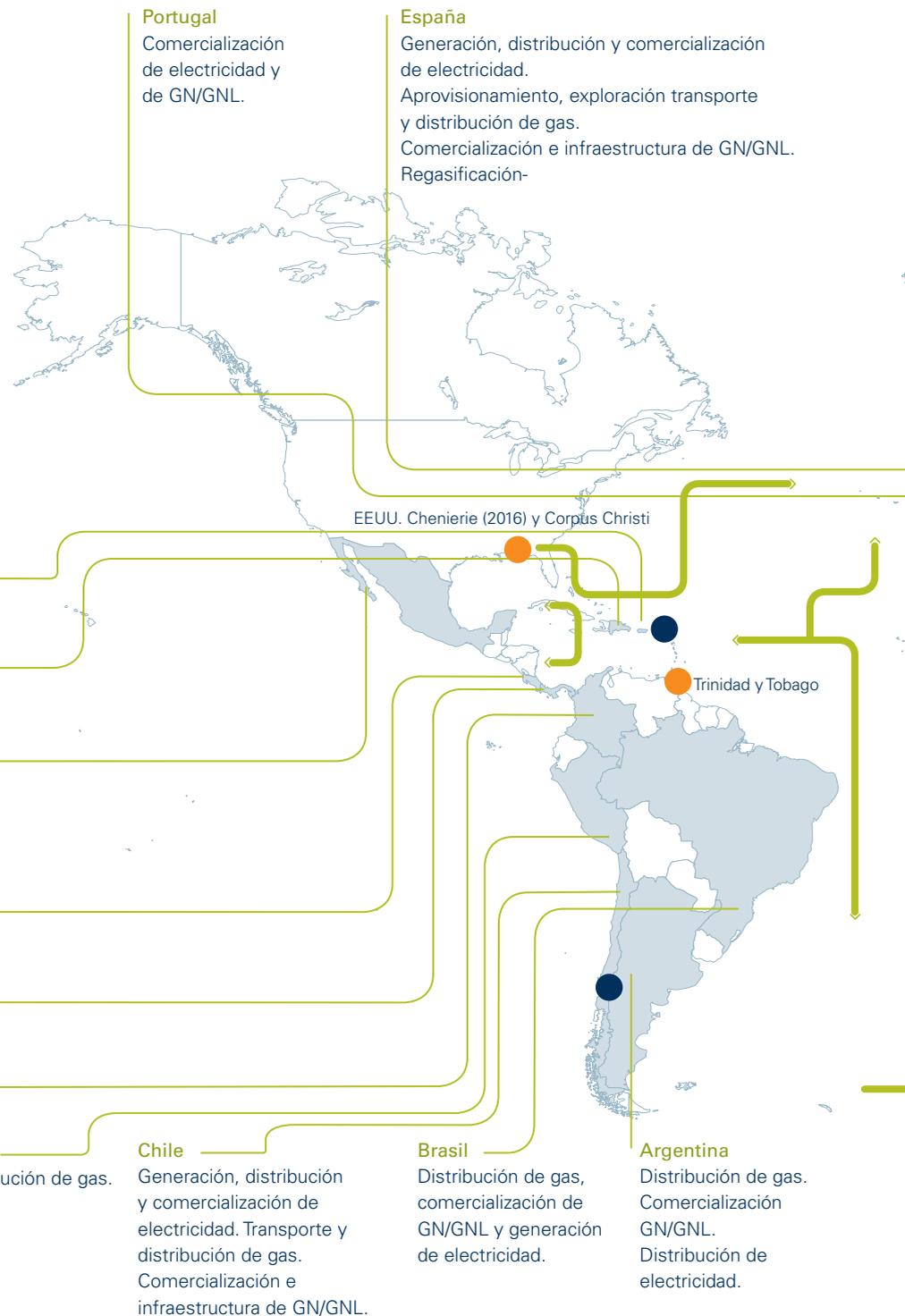
Colombia
Distribución de gas.

Perú
Distribución de gas.

Chile
Generación, distribución y comercialización de electricidad. Transporte y distribución de gas. Comercialización e infraestructura de GN/GNL.

Brasil
Distribución de gas, comercialización de GN/GNL y generación de electricidad.

Argentina
Distribución de gas. Comercialización GN/GNL. Distribución de electricidad.

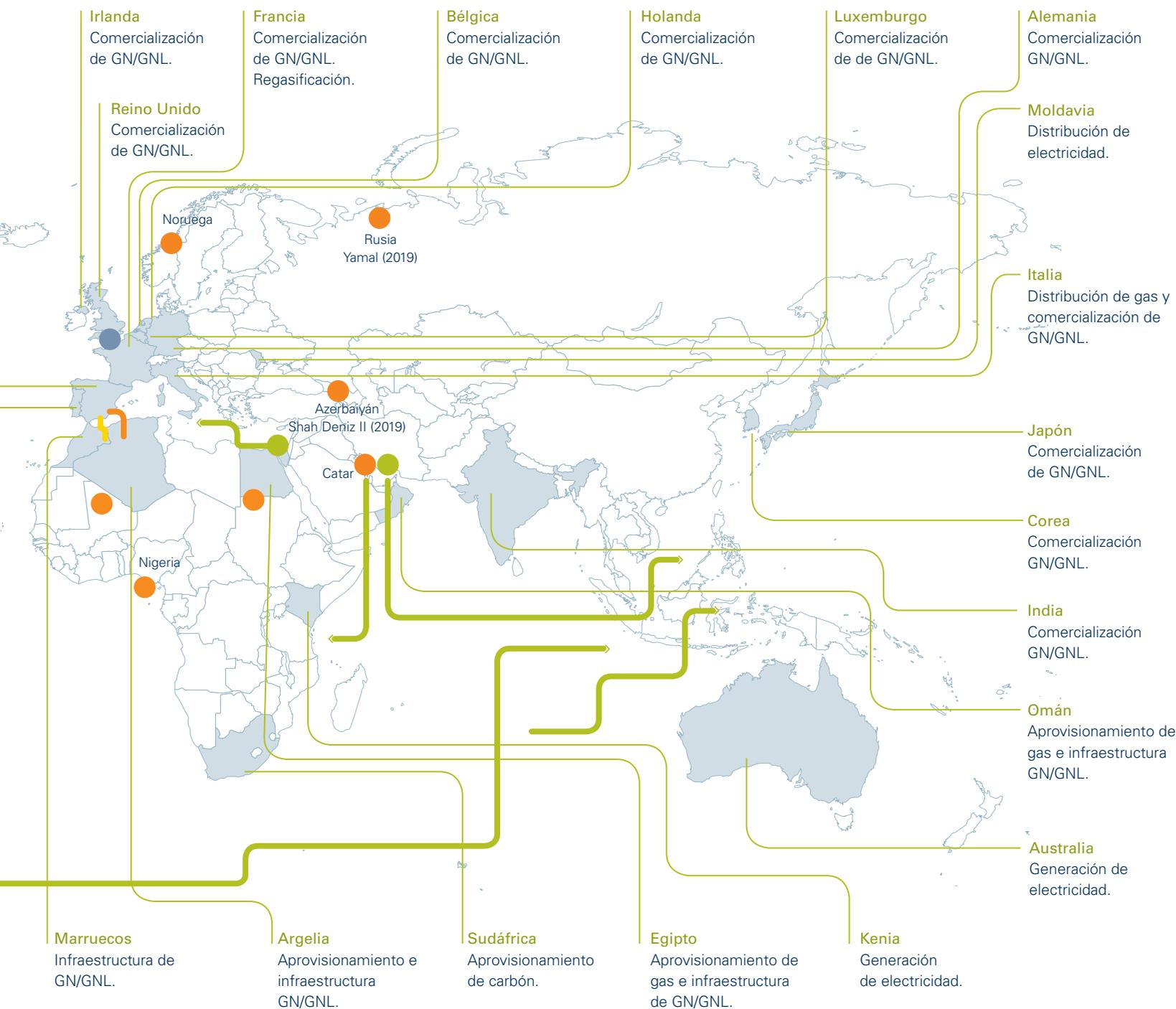


Portugal
Comercialización de electricidad y de GN/GNL.

España
Generación, distribución y comercialización de electricidad. Aprovechamiento, exploración transporte y distribución de gas. Comercialización e infraestructura de GN/GNL. Regasificación-

EEUU. Chenierie (2016) y Corpus Christi

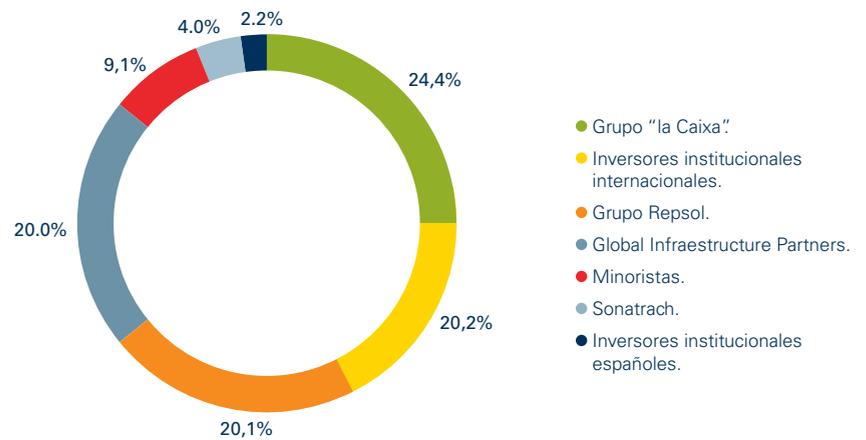
Trinidad y Tobago



Nota: además de los países anteriores, Gas Natural Fenosa tiene sociedades instrumentales, de cartera o servicios profesionales, en Irlanda, Madagascar y Uganda. La actividad de Gas Natural Fenosa en Australia, Brasil y Chile (generación) e Italia (regasificación) se refiere a proyectos concretos relacionados con las actividades señaladas, no a que la compañía disponga de una infraestructura operativa.



Accionistas e inversores de Gas Natural Fenosa (%)



Principales magnitudes de Gas Natural Fenosa

Operaciones	2016	2015	2014
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	458,265	473,831	427,462
Transporte de gas/Empl (GWh)	11,720	112,861	120,558
Puntos de suministro de distribución de gas (miles)	13,546	13,172	12,816
Puntos de suministro de distribución de electricidad (miles)	8,202	10,622	10,415
Red de distribución de gas (km)	142,187	138,219	133,741
Longitud líneas distribución y transporte de electricidad (km)	250,886	302,723	228,808
Energía eléctrica producida (GWh)	46,552	49,548	48,282
Personal	2016¹	2015	2014
Nº de empleados	17,229	19,939	21,961
Financiero (millones de euros)	2016²	2015²	2014²
Importe neto de la cifra de negocios	23,184	26,015	24,697
Beneficio operativo bruto (ebitda)	4,970	5,264	4,845
Inversiones totales	2,901	2,082	4,342
Beneficio neto	1,347	1,502	1,462
Dividendo	1,001	1,001	909
Evolución de la calificación en DJSI	91	89	86
Datos por acción (euros por acción)	2016	2015	2014
Cotización a 31 de diciembre	17.91	18.82	20.81
Beneficio	1.35	1.57	1.46

¹ El dato referente a 2016 se ha calculado excluyendo la información relativa a Electrocaribe

² Las cifras en 2014 y 2015 están reexpresadas por discontinuidad del negocio del GLP en Chile, sin tener impacto en el resultado neto.

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:

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

El modelo de negocio de Gas Natural Fenosa cuenta con dos pilares: el gas y la electricidad, que contribuyen en más de un 97% a su ebitda. Por un lado, Gas Natural Fenosa opera en toda la cadena de valor del gas, desde la exploración y aprovisionamiento hasta su distribución y comercialización. Por otro lado, opera en la generación, distribución y comercialización de la electricidad. A estas actividades, se unen otras áreas de negocio: el trading en los mercados de gas y electricidad, los servicios prestados de operación y mantenimiento de instalaciones, la provisión de servicios de ingeniería y construcción de instalaciones energéticas, la explotación de la mina de carbón Savmore y almacenamiento de gas mediante el proyecto Marismas.

Gas Natural Fenosa en Panamá

[G4-13]

Desde la llegada de Gas Natural Fenosa a Panamá tras la privatización del IRHE en el año 1998, 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 o el soterramiento de cables.

Durante el 2016 no ha tenido lugar ningún cambio significativo en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de Gas Natural Fenosa Panamá.



Modelo de negocio competitivo e integrado

[G4-3], [G4-4], [G4-5], [G4-6], [G4-7] y [G4-9]

Gas Natural Fenosa Panamá, cuya sede principal está ubicada en la Avenida Diógenes de la Rosa Edif. 812 en la Ciudad de Panamá, es la filial del grupo multinacional del mismo nombre y la mayor empresa de distribución eléctrica de Panamá.

La compañía en Panamá cuenta con diferentes empresas dentro del grupo que le permiten continuar con la expansión y crecimiento de su modelo de negocio: 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.

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 busca: satisfacer las necesidades energéticas de los clientes de la empresa 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 del firme compromiso con la eficiencia energética y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y contaminantes.

Distribución en Panamá

[G4-8]

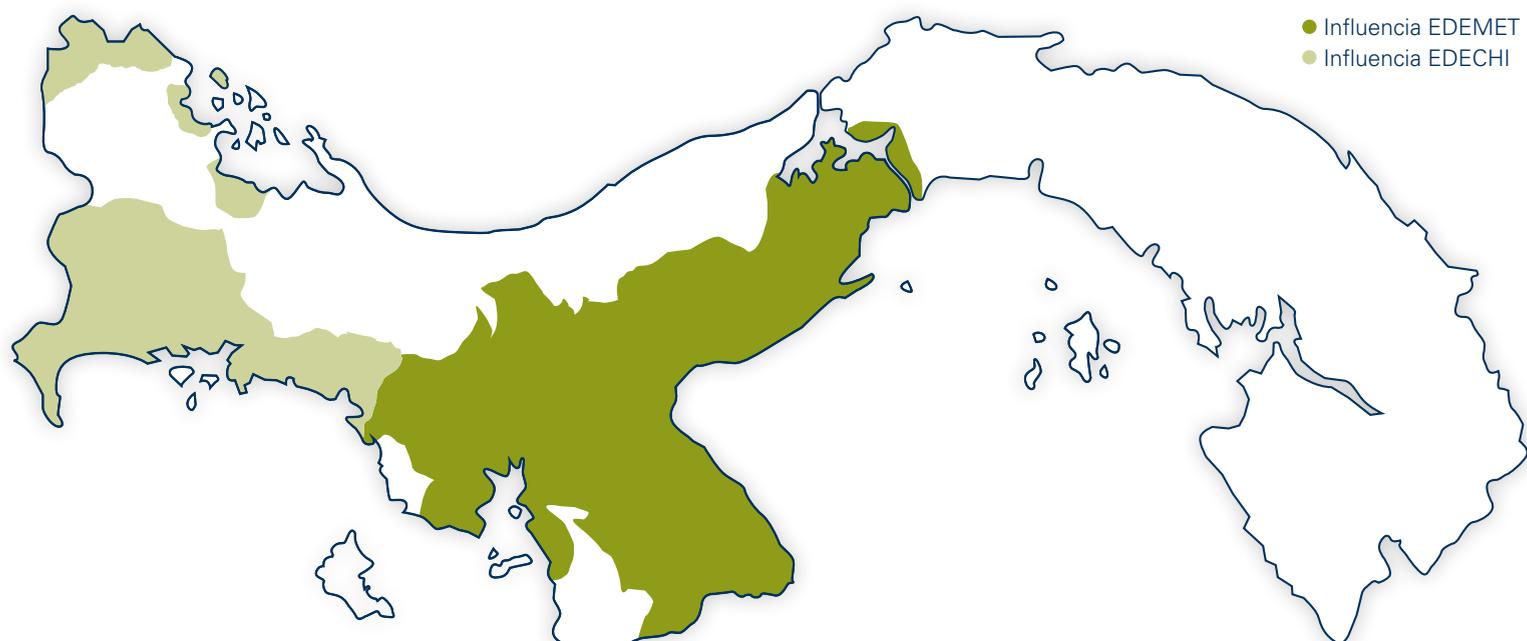
Gas Natural Fenosa Panamá, la mayor empresa de distribución eléctrica del país, mantiene una dinámica operativa con planes de eficiencia e inversión que contribuyen a garantizar un sistema de distribución eléctrica seguro y confiable a sus más de 600,000 clientes.

Gas Natural Fenosa 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.

Adicionalmente, a partir del 1 de julio de 2015 la Empresa de Distribución Eléctrica de Chiriquí (EDECHI) asumió la operación de la distribución de electricidad en los distritos de Changuinola, Almirante, Guabito, Las Tablas y comunidades circunvecinas, así como lo indican disposiciones dictadas en el nuevo contrato de concesión firmado en el 2013.

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.



Generación en Panamá

[EU1]

En Panamá, Gas Natural Fenosa opera cuatro centrales hidroeléctricas.

- > **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. Fue construida en la década de los 30 con una capacidad de 800 KW. Posteriormente, con la llegada de Gas Natural Fenosa, aprovechando la infraestructura se realizó una repotenciación en el año 2001 logrando así incrementar su capacidad neta a 2.4MW.

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. Se encontraba en operación a finales de la década de los 30 con una potencia de 2.8MW. Después de analizar las condiciones de eficiencia, la empresa decidió realizar una repotenciación y automatización de dicha central en el año 2001 para incrementarla a 3.12MW.

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.

Creación de valor y gestión sostenible

Gas Natural Fenosa en Panamá orienta sus esfuerzos en atender las necesidades energéticas de la sociedad proporcionando, a sus clientes, productos y servicios de calidad respetuosos con el medio ambiente; a sus accionistas, una rentabilidad creciente y sostenible; y a sus empleados, la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales.

El objetivo principal de la compañía es proveer de energía a la sociedad para maximizar su desarrollo y su bienestar, donde la innovación, la eficiencia energética y la sostenibilidad son los pilares fundamentales.



Los rasgos que definen a Gas Natural Fenosa

> Empresa con experiencia.

- **Empresa con experiencia:** Gas Natural Fenosa Panamá trabaja, a diario, en un proceso de mejora continua, mediante la implantación de las tecnologías más avanzadas en cada momento asegurando que todos los procesos, tanto de atención al cliente 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 la empresa, 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 Panamá cuenta actualmente con tres certificaciones, ISO 9001 en Gestión de la Calidad, en ISO 14001 en Gestión Ambiental y la Norma OHSAS 18001 en Seguridad y Salud ocupacional, en conjunto conforman el Sistema Integrado de Gestión de la empresa.

- **Empresa eficiente:** la eficiencia constituye el motor de la compañía y define su forma de actuar, permitiendo alcanzar los objetivos deseados mediante un uso óptimo de los recursos humanos, financieros, físicos y tecnológicos disponibles.

Por ello, la compañía desarrolla sus actividades prestando una especial atención a la protección del entorno y al uso eficiente de los recursos naturales que se necesita 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.

> Empresa eficiente.

> Empresa responsable.

> Empresa innovadora.

- **Empresa responsable:** 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, centrandose sus esfuerzos en ofrecer un suministro energético sostenible, eficiente, seguro y respetuoso con el medio ambiente y con los derechos humanos.

- **Empresa innovadora:** la innovación ha sido uno de los motores del desarrollo de la compañía desde su fundación. Además de proyectos de I+D, lleva a cabo actividades de vigilancia tecnológica, transferencia de tecnología y fomento de la cultura innovadora.

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.

Adicionalmente, la compañía 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 y un centro de contingencia en la subestación de El Torno desde los cuales se puede monitorear y controlar toda la distribución eléctrica en toda el área de concesión, que va desde la 11 de octubre hasta Costa Rica. 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.



La compañía desarrolla sus actividades prestando una especial atención a la protección del entorno y al uso eficiente de los recursos naturales que se necesita para satisfacer la demanda energética

Indicadores clave de responsabilidad corporativa de Gas Natural Fenosa Panamá

Excelencia en el servicio	2016	2015	2014
Nivel de satisfacción del cliente	7.67	7.76	7.91
Gestión responsable del medio ambiente	2016	2015	2014
Generación de Residuos No Peligrosos (ton)	3,673.11	3,020	954.9
Generación de Residuos Peligrosos (ton)	114	130.19	94.8
Emisiones a la atmósfera (ton de CO ₂)	939	601	789
Interés por las personas	2016	2015	2014
Índice de plantilla (nº de empleados)	404	379	378
Hombres/mujeres (%)	69.6/30.4	69.9/30.1	67.2/32.8
Horas de formación por empleado	79.05	75.7	88.38
Seguridad y salud	2016	2015	2014
Accidentes con baja	2	5	2
Días perdidos	4	9	8
Víctimas mortales	0	1	0
Índice de frecuencia	2.77	9.93	2.56
Índice de gravedad	0.006	0.025	0.06
Índice de absentismo	1.40	1.07	1.12
Cadena de suministro responsable	2016	2015	2014
Pedidos emitidos	3,734	2,534	3,372
Pedidos emitidos a proveedores locales	97	70	82
Presupuesto de compra destinado a proveedores locales	70.4	73	75
Compromiso social	2016	2015	2014
Evolución de la aportación a la sociedad de Gas Natural Fenosa Panamá (dólares)	156,000	118,934	198,394
Integridad y transparencia	2016	2015	2014
Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético	0	0	0
Comunicaciones recibidas en materia de Derechos Humanos	0	0	0

Indicadores financieros

[G4-9] y [G4-EC1]

No. Indicadores	EDEMET			EDECHI		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Financiero						
Importe neto de la cifra del negocio	711,151,984	688,504,388	835,385,594	155,947,117	153,423,667	148,258,389
Beneficio operativo bruto (Ebitda)	75,947,061	73,277,525	103,898,305	40,620,981	42,189,649	33,929,602
Beneficios de explotación (Ebit)	54,199,641	52,870,369	85,137,568	36,037,432	37,874,957	30,020,621
Inversiones totales	120,646,826	82,023,642	56,019,238	22,528,017	26,204,780	14,332,463
Beneficio atribuible (utilidad neta)	31,627,904	32,834,579	69,895,136	23,571,030	26,117,450	22,871,046
Gastos personal						
Sueldos y salarios	9,939,434	9,811,770	9,200,772	973,788	1,054,985	885,591
Costes seguridad social	1,361,639	1,311,651	1,237,629	132,550	139,803	121,117
Trabajos realizados para el inmovilizado	-2,754,278	-2,706,173	-2,494,473	-651,098	-665,235	-548,282
Otros	1,717,124	2,040,516	2,669,505	134,307	224,124	192,497
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 gobierno (impuestos y tributos)						
Impuesto sobre la renta	15,257,926	13,915,149	21,591,834	10,629,256	10,859,883	8,541,640
Tributos (otros gastos)	4,563,929	5,555,751	3,686,324	1,448,733	1,931,850	1,106,278

ESEPSA			GNFE			GNF SERVICIOS		
2016	2015	2014	2016	2015	2014	2016	2015	2014
11,876,629	12,441,426	18,879,491	6,358,240.09	5,017,007	2,613,924	2,025,943	695,609	
7,483,265	6,837,067	5,224,947	472,109.50	561,302	245,882	(68,495)	-163,727	
6,334,412	5,582,939	4,049,573	419,109.50	464,017	219,885	(68,495)	-163,727	-26,325
1,596,511	972,274	1,715,727	-	-	-	1,315,623	354,101	
3,911,846	3,313,193	2,158,561	301,617.91	348,013	-	(68,495)	-163,717	-26,325
551,107	590,652	682,351	664,514.90	610,082	570,380	271,859	137,575	21,442
76,998	80,410	86,238	103,724.50	104,244	67,866	47,635	29,390	4,883
-145,986	-158,482	-181,217	-	-	-	-	-	
145,533	119,816	97,768	211,629.00	117,066	32,957	4,602	2,437	
50,000,000	50,000,000	50,000,000	10,000	10,000	10,000	1,475,928	-	
1,627,470	1,421,212	922,030	212,254.80	116,004	132,485	658	-	
205,554	221,413	306,590	37,316.90	91,194	31,389	41,558	415	

Estrategia



gasNatural

Subes

San C

Informe Responsabilidad Corporativa 2016

Estrategia de Gas Natural Fenosa. [Pág. 26](#)

Estrategia de Gas Natural
Fenosa Panamá. [Pág. 27](#)



Estrategia de Gas Natural Fenosa

Gas Natural Fenosa presentó en 2016 la nueva visión estratégica de la compañía para el periodo 2016-2020, con una serie de compromisos de cumplimiento de objetivos para 2018, y aspiraciones al 2020. Esta revisión se realizó tras el cumplimiento de los objetivos en 2015 del Plan Estratégico 2013-2015 de la compañía.

La nueva visión tiene por objetivo proteger el exitoso modelo de negocio actual, que ha demostrado su capacidad para capturar el crecimiento durante los últimos años, y establecer las bases para continuar creciendo gracias a las inversiones que contempla el plan.

> 1. Inversiones:

Durante el período 2016-2020, Gas Natural Fenosa invertirá 14.000 millones de euros, destinados principalmente a inversiones en redes de distribución, la construcción de nueva capacidad de generación, fundamentalmente renovable, y el desarrollo del negocio del gas natural licuado (GNL).

Las inversiones permitirán a la compañía aumentar en 3,6 millones los puntos de suministro de gas y electricidad, e incrementar el parque de generación en 3,5 GW, de los que 2,5 GW serán en energía renovable y 1 GW en proyectos de ciclos combinados internacionales.

> 2. Objetivos financieros:

Gas Natural Fenosa prevé un escenario desafiante durante los años 2016 y 2017, debido a la actual volatilidad de las commodities y de los tipos de cambio. Las iniciativas de gestión puestas en marcha y las nuevas inversiones empezarán a mitigar los impactos de este escenario en la segunda mitad de 2017. De esta forma, el objetivo para 2018 es de 5.400 millones de euros de ebitda y 1.600 millones de beneficio neto.

Con las bases del crecimiento establecidas en el primer trienio del plan, la compañía espera un sólido incremento del ebitda y del beneficio neto en el bienio 2019-2020. En concreto, al término de este periodo, el ebitda aumentaría hasta los 6.000 millones de euros (+13% respecto de 2015) y el resultado neto alcanzaría los 1.800 millones de euros (+20% respecto de 2015).

La disciplina financiera y el compromiso con el accionista siguen marcando la estrategia de la compañía. El grupo prevé mantener su estricta política financiera a pesar del entorno difícil de los próximos años, gracias a la fuerte capacidad de la compañía de generar caja, lo que le permitirá reducir los ratios de apalancamiento, mientras incrementa el dividendo y las inversiones.

> 3. Planes de eficiencia:

La visión estratégica incluye un nuevo plan de eficiencias que sumará unos ahorros de 220 millones anuales en 2018, y el estudio de eficiencias adicionales para el período 2019-2020, que podrían acelerarse.

Las iniciativas incluidas en el plan de productividad se centran principalmente en la reducción de costes discrecionales, la racionalización de costes comerciales y operativos, la optimización de costes en áreas corporativas, y la digitalización de procesos y gestión de sistemas de información.

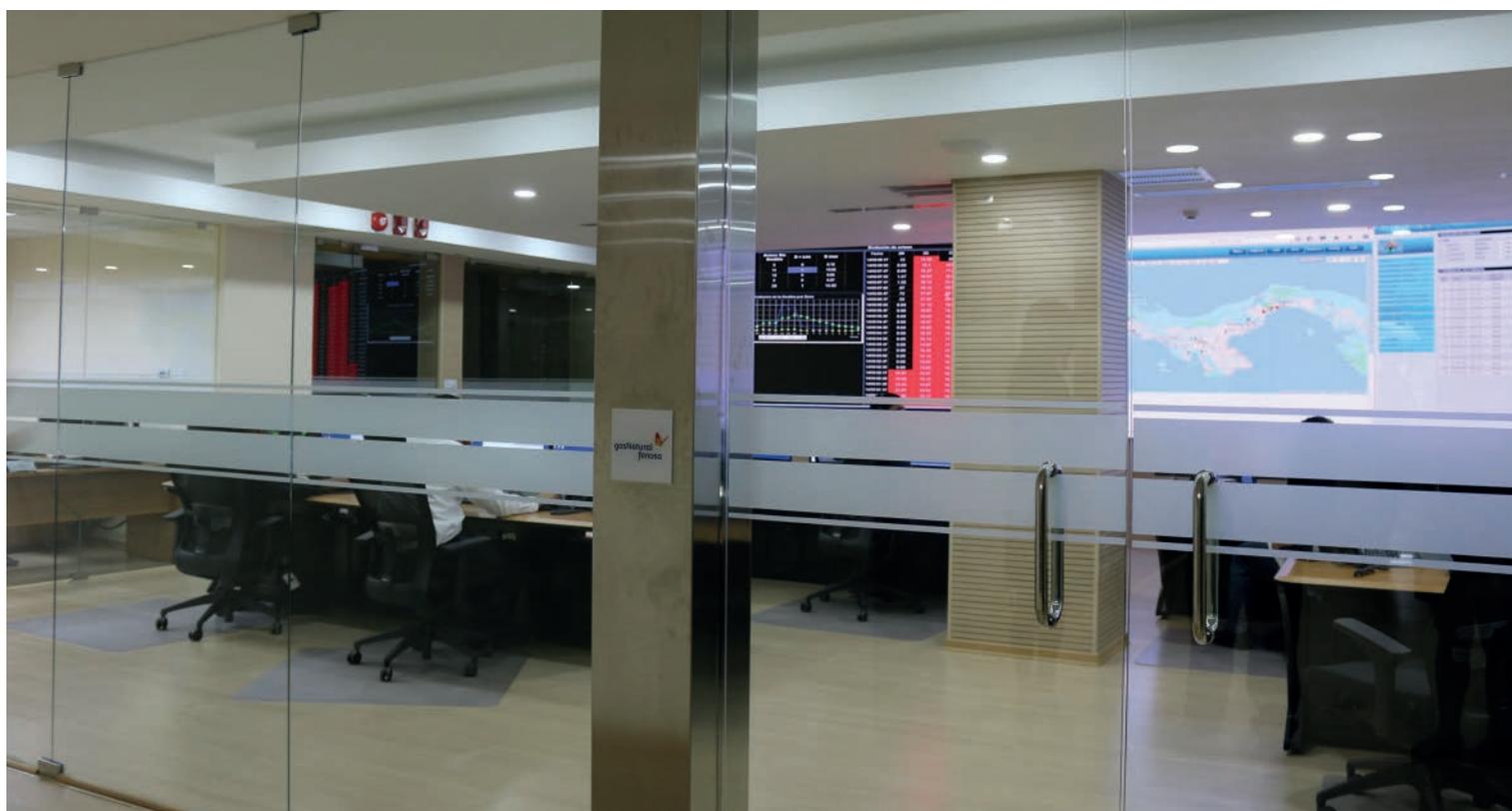
> 4. Previsiones para el negocio e impacto regulatorio:

Para definir el nuevo plan estratégico, la compañía ha tenido en cuenta tres tendencias principales del sector energético, que considera que definirán su futuro:

- El crecimiento impulsado por los mercados emergentes.
- La evolución del mix de generación hacia renovables y gas natural.
- La aparición de nuevos modelos de negocio en el sector energético.

Las energías renovables y el gas natural serán los vectores clave para cubrir el incremento de la demanda, acentuado especialmente en los mercados emergentes. Asimismo, la innovación en el mercado energético será otro de los vectores que redefinirán el sector a nivel global, puesto que nuevos modelos de negocio, como la generación distribuida y las smart grids, son ya oportunidades de crecimiento, tanto en mercados maduros como en mercados emergentes a medio plazo.

En este periodo hasta 2020, Gas Natural Fenosa realizará una gestión activa de la cartera de negocios en función del retorno, riesgo y creación de valor para los accionistas.



Estrategia de Gas Natural Fenosa Panamá

[EU6]

Continuar respaldando el desarrollo del sector eléctrico, reforzar y modernizar el sistema de distribución del país e identificar nuevas oportunidades de negocio en servicios energéticos son, un año más, los principales objetivos de Gas Natural Fenosa en Panamá.

Para alcanzar estos objetivos y mantener la consolidación del negocio en el país, la compañía ha centrado sus esfuerzos durante el 2016 en una serie de iniciativas estratégicas entre las que podemos destacar:

- El desarrollo de proyectos innovadores que permitan mejorar la red de distribución.
- La reducción de los niveles de morosidad e impago a través de proyectos como los Medidores Prepago y el fomento del uso de la energía prepagada.
- El aumento del nivel de satisfacción del cliente, mediante la mejora continua en la calidad de atención.
- La expansión de la red eléctrica en toda la zona de concesión y la ampliación de la cobertura en áreas rurales y de difícil acceso.
- El fortalecimiento de los planes de control y reducción de las pérdidas de energía.
- La identificación de oportunidades de nuevos negocios en toda la cadena del gas y del gas natural licuado (generación, regasificación, distribución y comercialización).
- La promoción de actuaciones enfocadas al aumento de la seguridad y salud laboral de los colaboradores, así como el aumento de la seguridad en los proyectos e instalaciones de la compañía.
- La comercialización de los productos de Servicios Energéticos.
- El fomento del uso responsable de la energía y el desarrollo de proyectos que ayuden a cuidar el medio ambiente.
- La participación en la planificación que lleva adelante el Estado panameño en el proyecto de Gasificación, con el fin de aportar la experiencia del Grupo en el desarrollo y gestión del negocio de gas y toda su cadena de valor.

Innovación
sostenible





Informe Responsabilidad Corporativa 2015

Acceso a la energía. **Pág. 30**

Medidores prepago. **Pág. 30**

Seguridad vial **Pág. 30**

Subestaciones **Pág. 31**

Servicios energéticos **Pág. 31**

Innovación sostenible

[EU8]

Acceso a la energía

[G4-E8] y [G4-SO1]

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 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 el punto de vista técnico, de obtención de financiación y de impacto social.

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. En esta línea se desarrolla el programa de electrificación rural que se puso en marcha en Panamá en 2010. En el 2016, la empresa realizó, en conjunto con la Oficina de Electrificación Rural, 41 proyectos con los que se beneficiaron comunidades de las provincias de Coclé, Veraguas, Chiriquí, Herrera y Los Santos.

Medidores prepago

El proyecto de Medición Prepago tiene como objetivo ofrecer a los clientes de áreas de escasos recursos un sistema con el que puedan elegir la cantidad de energía que desean comprar, monitorear el consumo de energía en tiempo real e identificar el consumo de cada electrodoméstico manteniendo el mismo precio que en el sistema postpago. Este sistema, además de ser una alternativa para el uso y control del consumo de la energía eléctrica, también ayuda a disminuir las conexiones ilegales y los índices de morosidad.



Gas Natural Fenosa fue la primera empresa en introducir este sistema en Panamá. La compañía inició la gestión de implementación del servicio de venta de energía mediante el sistema prepago con el proyecto desarrollado en el populoso barrio de Curundú, ubicado en el corazón de la ciudad capitalina.

Desde entonces, esta iniciativa se ha trasladado hacia nuevas áreas de la Zona Metro y Oeste de Panamá, y en la actualidad la compañía cuenta con más de 2,400 clientes prepago activos en 20 proyectos. Durante 2016, se instalaron más de 900 medidores en 9 proyectos prepago y se dio de alta a 755 nuevos clientes tanto en proyectos prepago existentes como en proyectos nuevos.

Seguridad vial

Gas Natural Fenosa Panamá 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 2016 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. La obra eléctrica consta de 64,460 m de red de media tensión, 48,634 de red de baja tensión, 155 centros de transformación y 23 centros de seccionamiento telecontrolados.

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 más de 900 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.

Para el 2016 y como parte del Plan de Alumbrado Público que desarrolla todos los años la empresa en Panamá, se instalaron más de 17,000 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 con una inversión superior a los B/. 5,500,000.

Adicional a esto, Gas Natural Fenosa Panamá realizó, durante el pasado ejercicio, la firma de un convenio de colaboración con el Ministerio de Seguridad Pública enfocado a incrementar el sistema de iluminación en diversas áreas de la geografía panameña con el fin de mejorar la seguridad de las comunidades o áreas públicas que demanden una mejor iluminación.

Subestaciones

Gas Natural Fenosa Panamá 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. Para ello, la empresa llevó a cabo durante el pasado ejercicio, la ampliación de la Subestación Cañaza ubicada en Rámbala y la Subestación Concepción.

Como parte del proyecto de modernización del Sistema de Distribución Eléctrica en Panamá Oeste, la compañía inició durante el pasado año la construcción de la Subestación Blindada El Torno en Chorrera que aumentará la capacidad instalada de la zona en un 63% y la Subestación de Burunga en el Distrito de Arriaján que permitirá respaldar el alto crecimiento de la demanda y beneficiará a los más de 160 mil clientes que tiene la empresa en la provincia de Panamá Oeste.

Tras 8 meses de entrar en operaciones en Changuinola, Almirante, Guabito, Las Tablas y comunidades circunvecinas, Gas Natural Fenosa Panamá ha avanzado de manera significativa en los trabajos para modernizar el sistema de distribución eléctrica en estas zonas de la provincia de Bocas del Toro. Continuando en esta línea, durante el 2016, la empresa ha iniciado el diseño de la construcción de una nueva subestación en Changuinola y de la Subestación Isla Colón.

Servicios energéticos

Gas Natural Fenosa Panamá es una empresa cercana a sus clientes, por ello, piensa en las necesidades particulares de estos y busca las mejores soluciones para satisfacerlas, como el desarrollo de nuevos productos.

Como empresa de servicios energéticos pone a disposición el conocimiento tecnológico y los medios necesarios para maximizar el confort con el menor coste. Es por ello que, a través de la empresa Gas Natural Fenosa Servicios, la compañía introduce en el mercado panameño una nueva línea de productos enfocados en soluciones energéticas.

Con la puesta en marcha de esta iniciativa empresarial, los clientes residenciales, comerciales e industriales, tienen la oportunidad de implementar medidas de ahorro de energía, con el asesoramiento de expertos en el tema, gracias a la oferta de productos como el Servielectric, que consiste en el mantenimiento de equipos, el alquiler y venta de plantas eléctricas y las auditorías energéticas.



Gobierno en Gas Natural Fenosa

Informe Responsabilidad Corporativa 2015

Buen gobierno para una
gestión eficaz y transparente. **Pág. 34**

Sistema de gestión de riesgo. **Pág. 35**

Auditoría Interna, Compliance
y Control Interno. **Pág. 38**



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 existentes a nivel internacional. A través del buen gobierno se fomentan ambos principios en la toma de decisiones, para contribuir a la rentabilidad y al crecimiento sostenible de la compañía.

Para ello, una actuación fundamental de buen gobierno es analizar y aprobar anualmente su perfil de riesgos, incluyendo las cuestiones éticas, sociales y ambientales en la planificación de sus actividades, que junto con la búsqueda de la rentabilidad, garantiza proyectos y operaciones responsables con capacidad de generar valor a largo plazo.

El control interno es otro de los pilares básicos en el modelo de buen gobierno de Gas Natural Fenosa. Para ello, la compañía revisa sus actividades periódicamente a través de sus procesos de compliance y auditoría interna, y recoge en sus normas internas aquellas prácticas que deben redundar en un mejor conocimiento del modo de actuar de la compañía. Igualmente, su máximo órgano de gobierno evalúa, periódicamente, la calidad y eficacia en sus procesos.

El éxito de la cultura empresarial de buen gobierno, cumplimiento y enfoque preventivo de riesgos, tiene su mejor reflejo en el crecimiento sostenido de Gas Natural Fenosa. Por ello, la compañía continuará desarrollando sus actividades y orientando sus procesos de toma de decisiones de acuerdo con los estándares más elevados. La transparencia en la gestión aporta confianza a los accionistas, a posibles inversores y a terceros que se relacionan con la compañía.



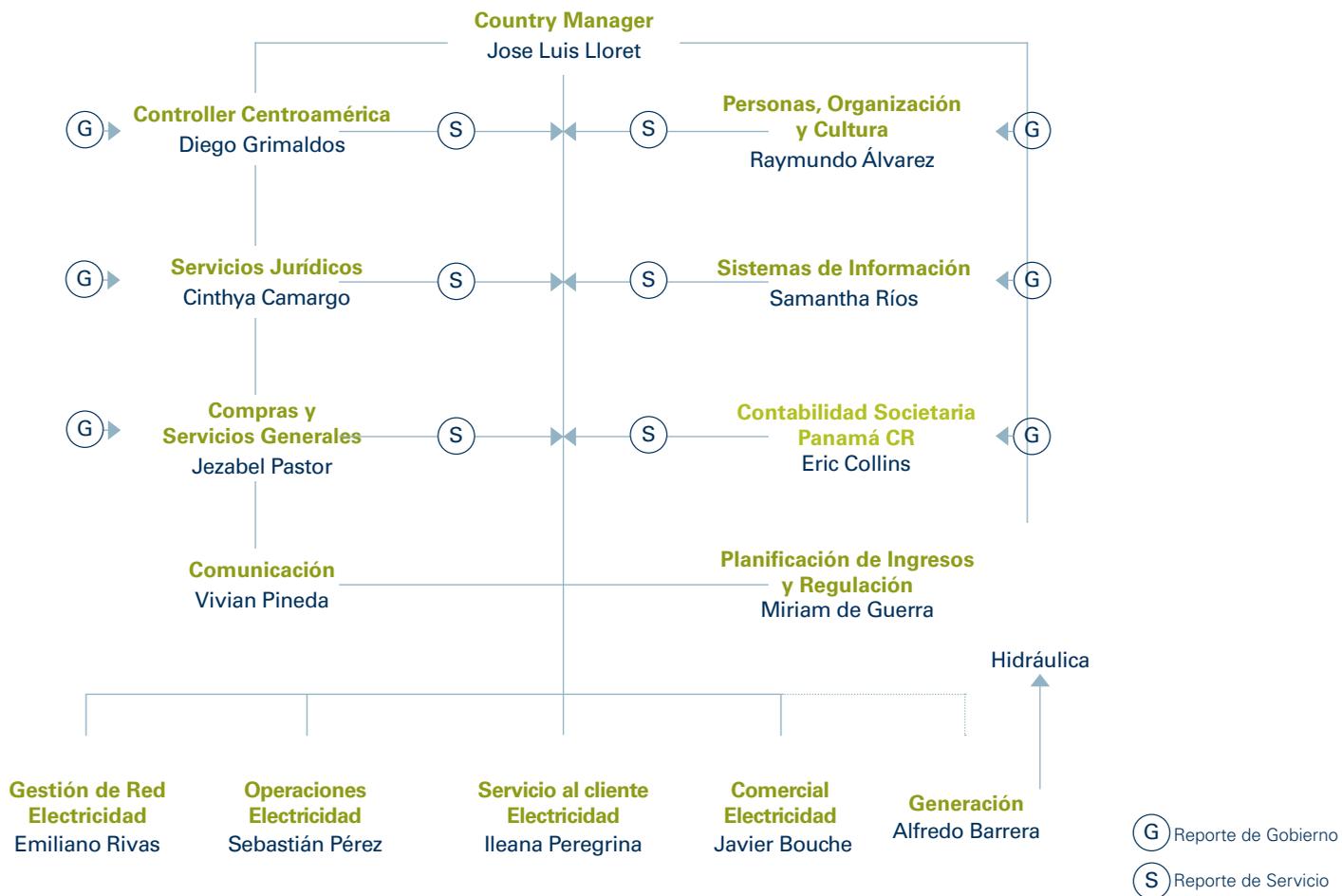
Estructura de gobierno de Gas Natural Fenosa Panamá

[G4-34]

Las empresas EDEMET, EDECHI y ESEPSA, 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 2016 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 2015.

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



Sistema de gestión del riesgo

[G4-14]

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.

Órganos de la gestión del riesgo

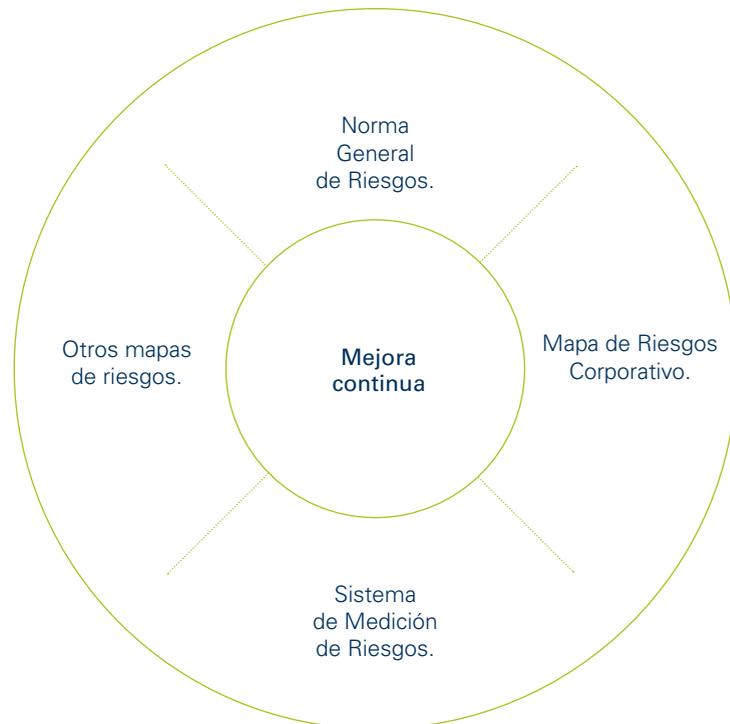




Una gestión integrada

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:



Norma General de Riesgos

Esta norma define el marco de principios y pautas de comportamiento que facilitan la identificación, información, evaluación y gestión de la exposición al riesgo de la compañía. Establece las bases para la definición de políticas, normativa, umbrales y métricas específicas que determinan el perfil de riesgo.

Mapa de Riesgos Corporativo

El proceso de identificación y evaluación de los riesgos de Gas Natural Fenosa es gobernado a través del Mapa de Riesgos Corporativo. Éste 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

Gas Natural Fenosa cuenta con un mapa de riesgos reputacionales y con un mapa de riesgos de cambio climático.

> **Mapa de riesgos reputacionales:** 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. De acuerdo a este sistema, se clasifican, por su severidad y grado de gestión. A partir de esta información, se toman decisiones con el objetivo de prevenir este tipo de riesgos. Además, periódicamente se realiza el análisis y evaluación del impacto de algunos de ellos en parámetros financieros en caso de materialización.

> **Mapa de riesgos de cambio climático:** a partir de 2014, se ha identificado el impacto sobre la compañía de los efectos derivados del cambio climático, analizando tanto las consecuencias directas de este como de políticas y normativa orientadas a combatirlo. El análisis se fundamenta en los criterios y metodologías del sistema de gestión de riesgos.

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.

Gas Natural Fenosa lleva a cabo análisis de riesgos correlativos, análisis de sensibilidad y pruebas de estrés para los principales riesgos identificados.

Está concebido como una herramienta de soporte a las unidades de negocio, y garantiza que estas 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, redundará de forma positiva en la compañía pues mejora su rentabilidad, la predictibilidad en su comportamiento y su eficiencia.

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

Auditoría Interna, Compliance y Control interno

[G4-S03]

- > **1. Responsabilidades del Área de Auditoría Interna Compliance y Control Interno:** el área es responsable de la revisión continua y la mejora del sistema de control interno de Gas Natural Fenosa, así como de asegurar el cumplimiento de la normativa 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, legales, de corrupción y fraude.

Adicionalmente, el área se responsabiliza de la gestión del Modelo de Prevención Penal y del Modelo de Código Ético de la compañía, y del informe de la actividad de auditoría interna y cumplimiento normativo a la Comisión de Auditoría.

El área, como soporte a la Comisión de Auditoría, proporciona aseguramiento a los órganos de gobierno de la organización y a la alta dirección sobre la efectividad de los sistemas de control interno establecidos. Respecto al cumplimiento del principio de integridad y transparencia de la Política de Responsabilidad Corporativa, 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 y la política anticorrupción.



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, legales, de corrupción y fraude a través de las tres funciones de aseguramiento (Auditoría interna, Compliance y Control Interno).

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.

- > **2. Función de aseguramiento de Auditoría Interna:** en el desarrollo de su actividad, la Unidad de 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.

El “Plan estratégico de auditoría de procesos”, con un horizonte temporal de cinco años, y los planes de auditoría interna anuales se elaboran considerando, principalmente, el “Plan estratégico corporativo”, las áreas de riesgo incluidas en el Mapa de Riesgos Corporativo, la matriz de alcance del Sistema de Control Interno para la Información Financiera (SCIIF), los mapas de riesgos operacionales, los resultados de las auditorías de años anteriores, y las propuestas de la Comisión de Auditoría y el primer nivel de dirección.

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

Los riesgos operacionales son priorizados valorando su incidencia, importancia relativa y grado de control y en función de los resultados obtenidos, la compañía diseña un plan de acción con medidas correctivas que permitan mitigar los riesgos residuales identificados, con un impacto potencial superior al riesgo tolerable o aceptado establecido.

Durante 2016, se han desarrollado 6 proyectos de auditoría interna, 5 de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales de las direcciones generales de negocio y corporativas de Gas Natural Fenosa en Panamá. En los proyectos ejecutados durante el 2016 no se han detectado riesgos relacionados con la corrupción.

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.

- > **3. Función de aseguramiento 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. Asimismo, se encarga del Modelo de Prevención Penal y del Modelo del Código Ético de Gas Natural Fenosa. La Dirección General de Servicios Jurídicos es la responsable de evaluar los riesgos legales en los modelos que se desarrollen, especialmente en el de prevención penal y regulatorios.

Ante la importancia de disponer de una herramienta que asegure el control adecuado de la gestión del Modelo de Prevención Penal, se administra y utiliza SAP GRC Process Control para la gestión integral de la documentación, evaluación y supervisión del modelo.

- > **4. Función de aseguramiento de Control Interno:** Tiene la responsabilidad 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. Vela también 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 del grupo.

La
responsabilidad
corporativa





Informe Responsabilidad Corporativa 2016

La responsabilidad corporativa
y Gas Natural Fenosa. **Pág. 43**

Plan Director de Sostenibilidad
(2016-2020). **Pág. 50**

El gobierno de la
responsabilidad corporativa. **Pág. 51**

Los grupos de interés de
Gas Natural Fenosa. **Pág. 53**



Gas Natural Fenosa entiende la responsabilidad corporativa como el conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con sus grupos de interés.

Dichos grupos son las personas que integran la compañía, los clientes, los proveedores y colaboradores externos, los accionistas, inversores y financiadores, los organismos reguladores y otros agentes del mercado y grupos sociales.

La Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa guía el comportamiento socialmente responsable de la compañía

La responsabilidad corporativa y Gas Natural Fenosa

La Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa establece el marco común de actuación que guía el comportamiento socialmente responsable de la compañía y determina la estructura de buena parte del presente informe.

Tras la revisión de la política en 2013, en el ejercicio 2015 se procedió de nuevo a su actualización, la cual fue aprobada por el Consejo de Administración.

El objetivo principal de la política es establecer los principios de actuación y compromisos con sus grupos de interés, en coherencia con la estrategia corporativa de la compañía, así como determinar las responsabilidades y los instrumentos de seguimiento específicos para asegurar su cumplimiento.

La adecuada relación con el entorno constituye un aspecto estratégico de primer orden para Gas Natural Fenosa. Por este motivo, se han definido unos principios de actuación y unos compromisos específicos hacia los grupos de interés enfocados a la generación de valor, mediante el establecimiento y desarrollo de unos sólidos principios de actuación que faciliten el crecimiento sostenible en el largo plazo.



Principios de actuación de la política de responsabilidad corporativa

Excelencia en el servicio.

Compromiso con los resultados.

Gestión responsable del medio ambiente.

Interés por las personas.

Seguridad y salud.

Cadena de suministro responsable.

Compromiso social.

Integridad y transparencia.

La política es de aplicación a todas las empresas que conforman el grupo Gas Natural Fenosa. Asimismo, se fomenta el conocimiento y la aplicación de la misma por aquellas personas o compañías que trabajan con la compañía y que influyen en la reputación de la misma.



Excelencia en el servicio

El cliente es el centro de las operaciones de Gas Natural Fenosa. A través de un diálogo activo, la compañía quiere ser capaz de darle una respuesta rápida y eficiente, proporcionando un servicio y una experiencia de cliente excelentes que, además de cumplir con los requisitos legales, esté acorde con sus necesidades y cumpla los compromisos voluntariamente asumidos por el grupo.

Compromisos

- > Trabajar para la mejora continua de la **seguridad, fiabilidad y competitividad** de todos los productos y servicios, ofreciendo el mayor nivel de **calidad** posible en función de las mejores técnicas disponibles.
- > Promover una **comunicación activa y bidireccional** que permita entender las expectativas y opiniones de los clientes y adaptar las respuestas de Gas Natural Fenosa a sus necesidades.
- > Facilitar las gestiones de los clientes a través de una **operativa simple y eficiente**.
- > Ofertar **productos y servicios innovadores** que promuevan la eficiencia energética y contribuyan a la sostenibilidad de la sociedad.
- > Diversificar y ampliar la oferta comercial incluyendo **productos y servicios de alto valor añadido** que respondan a la evolución de las necesidades de los clientes.
- > Aplicar la **innovación tecnológica** y las mejores técnicas disponibles como medio para mantener un suministro eficiente, seguro y sostenible.



Compromiso con los resultados

Los accionistas e inversores de Gas Natural Fenosa constituyen uno de los principales grupos de interés de la compañía. Por ello, gestionar adecuadamente los riesgos, y desarrollar un modelo de negocio sólido con potencial de crecimiento internacional, que garantice la sostenibilidad a largo plazo, son dos de los aspectos clave del negocio.

Compromisos

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



Gestión responsable del medio ambiente

Gas Natural Fenosa es consciente de los impactos ambientales de sus actividades en el entorno donde se desarrollan, por lo que la compañía presta una especial atención a la protección del medio ambiente y al uso eficiente de los recursos naturales para satisfacer la demanda energética. En el respeto al medio ambiente Gas Natural Fenosa actúa más allá del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos ambientales que voluntariamente adopta, involucrando a los proveedores, trabajando con los distintos grupos de interés y fomentando 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 y adaptación del cambio climático** a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética, y la aplicación de nuevas tecnologías.

Compromisos

> Integrar **criterios ambientales** en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores.

> Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la **biodiversidad**.

> Promover el **uso eficiente y responsable del agua**, estableciendo actividades encaminadas al mayor conocimiento de este recurso y a la mejora en su gestión.

> Garantizar la **prevención de la contaminación** mediante la mejora continua, el empleo de las mejores técnicas disponibles y al análisis, control y minimización de los riesgos ambientales.



Interés por las personas

Para Gas Natural Fenosa es fundamental promover un entorno de trabajo de calidad, basado en el respeto, la diversidad y el desarrollo personal y profesional. Asimismo, Gas Natural Fenosa tiene un Código Ético donde se establecen las pautas que han de presidir el comportamiento ético de todos sus empleados en su desempeño diario y, específicamente, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés.

> Aplicar las mejores prácticas en la **identificación, captación y fidelización del talento** necesario para el desarrollo de los negocios, asegurando los principios de equidad y no discriminación por causa alguna (discapacidad, edad, género, trayectoria profesional previa, etc).

Compromisos

> Favorecer el **desarrollo profesional** de las personas dentro del modelo de gestión del talento, asegurando la puesta a disposición, para todos los profesionales, de los medios, programas y herramientas necesarias para potenciar sus habilidades y competencias.



Interés por las personas (continuación)

Compromisos

- > Promover un **entorno de trabajo motivador** que asegure el reconocimiento interno de la cultura del esfuerzo, la autonomía necesaria para poder crear, desarrollar e innovar, y un marco de compensación total en concordancia.
- > Asegurar la implantación efectiva de mecanismos de flexibilidad que faciliten el **equilibrio entre vida profesional y personal** y favorezcan el desarrollo humano y social de las personas.
- > Fomentar **la diversidad y la igualdad** de oportunidades en un entorno de respeto, escucha y diálogo permanente, prestando especial atención a la inclusión de la discapacidad y haciendo extensible este compromiso a los proveedores y empresas colaboradoras.
- > Promover una **interlocución constante** entre la compañía y los representantes sociales que permita la retroalimentación para la toma de decisiones.



Seguridad y salud

Gas Natural Fenosa planifica y desarrolla sus actividades asumiendo que nada es más importante que la seguridad, la salud y el bienestar de las personas. En este sentido, la actuación de la compañía va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales y otros requisitos que voluntariamente adopta, impulsando la mejora continua en las condiciones de trabajo y en la gestión de la seguridad, la salud y el bienestar involucrando no sólo a las personas que forman Gas Natural Fenosa, sino también a los proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés, con el objetivo de evitar y prevenir los accidentes y los daños a la salud, proporcionando un ambiente seguro y saludable así como promocionando su salud y bienestar.

Compromisos

- > Garantizar que la seguridad y la salud son una **responsabilidad individual no delegable**, que a través de un **compromiso colectivo** visible es liderada por la alta dirección y asumida de forma proactiva e integrada por toda la organización, así como por los proveedores y empresas colaboradoras.
- > Establecer la seguridad y la salud como una responsabilidad individual que **condiciona el empleo** de los trabajadores de 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, proveedores, clientes, público y a la seguridad de las instalaciones sea **notificada, evaluada y gestionada** de un modo apropiado.
- > Trabajar para mantener un entorno laboral **exento de riesgos** integrando en la gestión empresarial la prevención de riesgos laborales y las actuaciones de protección y promoción de la salud y el bienestar.
- > Establecer el **aprendizaje como motor de la cultura de la seguridad**, mediante la formación continua, el análisis de accidentes e incidentes, la difusión de las lecciones aprendidas y la educación y la promoción de la salud.
- > Integrar **criterios de seguridad y salud exigentes en los procesos** de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, instalaciones, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores y empresas colaboradoras, cuyo incumplimiento condicione el inicio o la continuidad de la actividad.



Seguridad y salud (continuación)

- Invertir en nuevas estrategias de **educación sanitaria y promoción de la salud**, que permitan que el lugar de trabajo se convierta en el vector de transmisión de conductas saludables para el trabajador y su entorno

Compromisos

- Implementar actuaciones orientadas a mejorar la calidad de vida, el bienestar y la salud de las personas que integran las comunidades donde la compañía opera.
- Proporcionar los **recursos y medios** necesarios que posibiliten el cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos en cada momento.



Cadena de suministro responsable

Los proveedores y las empresas colaboradoras son actores fundamentales en el óptimo funcionamiento de la cadena de valor de Gas Natural Fenosa con los que la compañía promueve el mantenimiento de relaciones de confianza a largo plazo, estables, sólidas y de beneficio mutuo, bajo los principios de eficacia y gestión del riesgo.

- Extender la cultura de Gas Natural Fenosa a la cadena de suministro, transmitiendo el objetivo de excelencia en el servicio y los principios de actuación responsable de la compañía, y fomentando la incorporación de criterios de sostenibilidad en su gestión diaria.

Compromisos

- Promover el cumplimiento de los códigos y políticas de Gas Natural Fenosa en la cadena de suministro, especialmente en el ámbito de derechos humanos, la ética y la seguridad y salud.
- Fomentar la contratación de proveedores del país o región donde la compañía desarrolla sus actividades, apoyando la generación de impacto social positivo.
- Impulsar prácticas que favorezcan la trazabilidad y el comercio justo de las materias primas desde el origen.



Se puede consultar un mayor detalle de los compromisos y principios de actuación en los correspondientes apartados de este mismo informe. La política íntegra se encuentra en la página web www.gasnaturalfenosa.com



Compromiso social

Gas Natural Fenosa está comprometida con el desarrollo económico y social de las regiones en las que desarrolla sus actividades, aportando conocimientos, capacidad de gestión y creatividad, así como dedicando parte de los beneficios a la inversión social. El diálogo fluido y permanente con la sociedad permite a la compañía conocer las expectativas e intereses de las comunidades donde opera y poder así implicarse en su desarrollo procurando dar la respuesta más adecuada a sus necesidades.

Compromisos

- > Garantizar un diálogo fluido y bidireccional, y promover la involucración en las **comunidades locales** respetando la cultura, las normas y el entorno, de modo que sus preocupaciones sean respondidas adecuadamente y con prontitud.
- > Realizar evaluaciones del **impacto social** que produce la actividad de la compañía para evitar o mitigar los efectos adversos que se puedan generar y potenciar los efectos positivos.
- > Desarrollar iniciativas en el marco de la **venture philanthropy** para la creación de valor compartido y de impacto social positivo en proyectos energéticos.
- > Promover la educación, la riqueza cultural, la salud, la investigación y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la **inversión social**.
- > **Transferir conocimiento y valores** a la sociedad a través de acuerdos de colaboración con la comunidad académica y utilizar los mecanismos necesarios y/o existentes como vehículo de transmisión de los niveles de calidad de servicio a las empresas colaboradoras y proveedores.



Integridad y transparencia

Gas Natural Fenosa considera que la confianza de sus clientes, sus profesionales, proveedores y colaboradores externos, accionistas, inversores y financiadores, reguladores y otros agentes del mercado y grupos sociales, se fundamenta en la integridad, entendida como la actuación ética, honesta, responsable y de buena fe de cada una de las personas que trabajan en y para el grupo.

Compromisos

- > Rechazar la **corrupción, el fraude y el soborno** en el desarrollo de la actividad de la compañía y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, respetando y protegiendo el anonimato del comunicante.
- > Cumplir las **leyes y normas nacionales e internacionales** vigentes en los países en los que opera la compañía, respetando especialmente los principios expresados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.



Integridad y transparencia (continuación)

- Actuar con **responsabilidad** en la gestión de los negocios y **cumplir con las obligaciones fiscales** en todas las jurisdicciones en las que opera la compañía, asumiendo el compromiso de transparencia y colaboración con las administraciones tributarias correspondientes.
- **Competir en el mercado de manera leal**, no admitiendo conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas que lleven a la compañía a la obtención de ventajas indebidas.
- Promover la **transparencia informativa** y la comunicación responsable, veraz, eficaz, íntegra y puntual, publicando periódicamente información financiera y no financiera que ponga en valor las actuaciones de la empresa y ofrezca una respuesta específica a las necesidades de información de los grupos de interés de la compañía.
- Mantener, en todo momento, el **diálogo con los grupos de interés** a través de los canales de comunicación que sean más adecuados y accesibles.

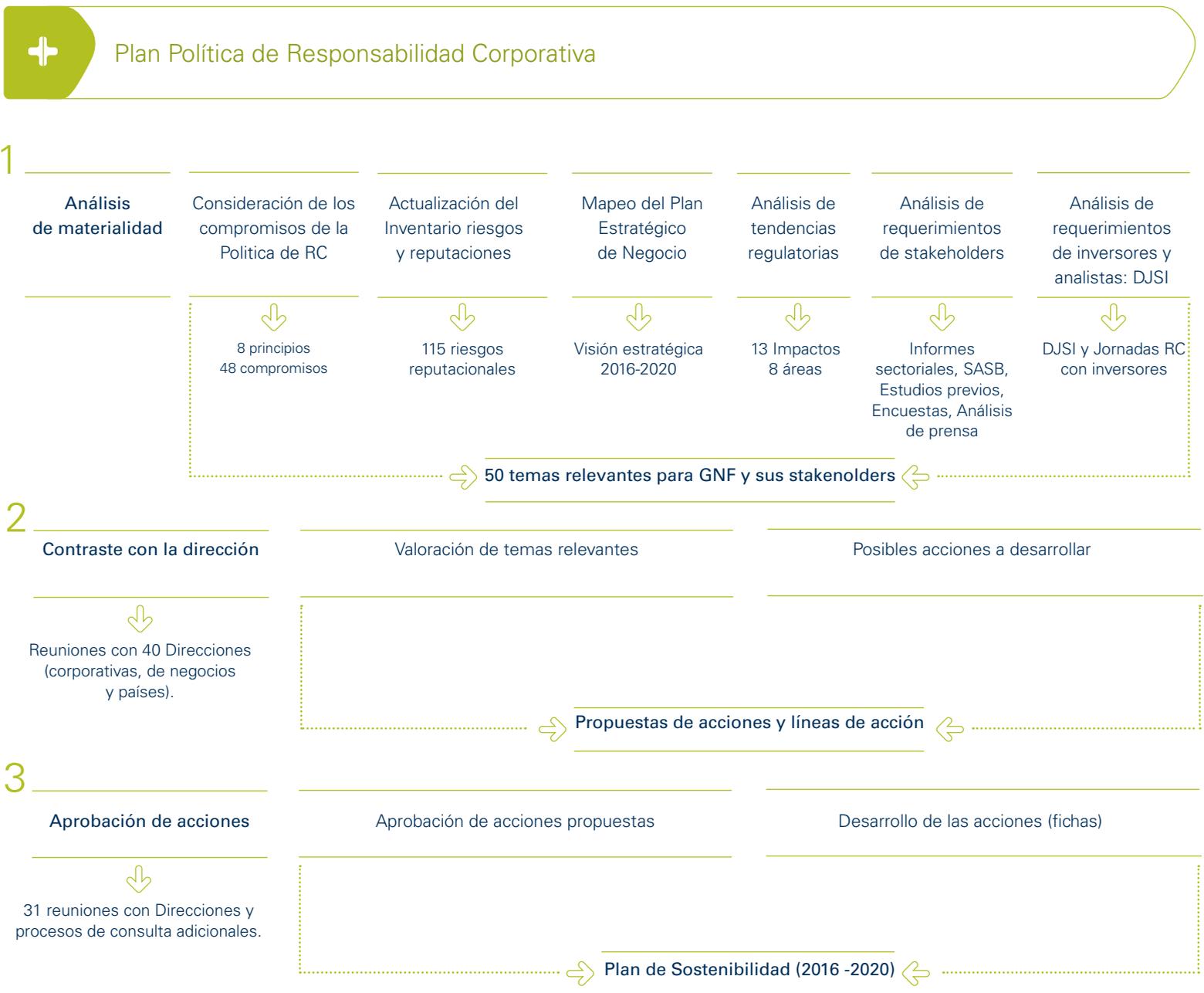


Plan Director de Sostenibilidad (2016-2020)

Tras la aprobación de la nueva Política de Responsabilidad Corporativa y siguiendo las recomendaciones del nuevo código de buen gobierno de la CNMV en materia de responsabilidad corporativa, en 2016, se ha comenzado la elaboración de un Plan Director de Sostenibilidad 2016-2020, que está previsto que se apruebe en 2017 por el Consejo de Administración.

El plan concreta los programas de acción para llevar a cabo los ocho compromisos rectores y 45 compromisos específicos de la Política de Responsabilidad Corporativa.

Para la elaboración del plan se ha seguido el siguiente proceso:



Como resultado de dicho proceso se obtendrán las líneas de acción por cada compromiso y las acciones específicas a desarrollar dentro de cada línea de acción, con el objetivo de que cada área implicada las desarrolle. Así, se obtendrán una serie de indicadores de monitoreo y seguimiento que permitan llevar un control del desempeño para cada una de las acciones, por parte de cada área responsable y en última instancia por parte del Consejo de Administración.

Modelo de seguimiento

Aprobación y seguimiento (anual)	Consejo de Administración	Comisión de Nombramientos y Retribuciones
Implementación, seguimiento y difusión (semestral y anual)	Comité de dirección	
Implementación y reporte (semestral)	Direcciones generales y otras unidades de negocio	
Coordinación y seguimiento (semestral y anual)	Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales	

El gobierno de la responsabilidad corporativa

[G4-34]

Órganos de gobierno

Consejo de Administración

La aprobación de la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa corresponde, de acuerdo con su reglamento, al Consejo de Administración, quien además recibe, al menos anualmente, información sobre la implantación y seguimiento general de dicha política.

Por tanto, la supervisión del cumplimiento de la política recae, en último término, en el Consejo de Administración, quien ha delegado dicha función en la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Asimismo, el Consejo de Administración es el encargado de liderar la integración efectiva de la Responsabilidad Corporativa en la estrategia de la compañía y en su gestión diaria, logrando así afianzar una cultura de la responsabilidad corporativa sólida.

Comité de Dirección

El Comité de Dirección, por su parte, es el responsable de velar por la adecuada implementación y seguimiento de los compromisos asumidos en la política, así como de impulsar su difusión, conocimiento y cumplimiento, a través de los planes que apruebe para tales fines.

Direcciones generales y unidades de negocio

Las direcciones generales y las unidades de negocio son responsables de definir las actuaciones que desarrollen los planes formulados por el Comité de Dirección, así como de proponer los objetivos cuantitativos y cualitativos de cada una de dichas actuaciones y los indicadores de seguimiento asociados.

Administradores, directivos y resto de personas

Los administradores, los directivos y el resto de personas que integran la compañía tienen la obligación de conocer, comprender y cumplir con las directrices y compromisos contenidos en la Política de Responsabilidad Corporativa.

Asimismo, Gas Natural Fenosa promoverá e incentivará entre sus proveedores y empresas colaboradoras la adopción de los principios de comportamiento definidos en la política.

Comisión del Código Ético

Tiene el objeto de fomentar la difusión, conocimiento y el cumplimiento del Código Ético, así como gestionar el procedimiento de notificación y consulta.

La comisión, presidida por el Área de Auditoría Interna, Compliance y Control Interno, está formada por representantes de algunas de las unidades más directamente involucradas en los asuntos contemplados en el código.

Esta comisión reporta sus actuaciones al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control.

Funciones de la Comisión del Código Ético

- > 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.

Gas Natural Fenosa cuenta con comisiones locales en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Italia, México, Moldavia y Panamá. 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.

Composición comisiones locales*

Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Italia, México, Moldavia y 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 del Código Ético.

Los grupos de interés de Gas Natural Fenosa

[G4-24] y [G4-25]

Para Gas Natural Fenosa Panamá, 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.

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.

Grupos de interés

Accionistas e inversiones	Inversores institucionales. Accionistas de referencia. Accionistas minoritarios. Obligacionistas/bonistas. Titulares de preferentes.
Clientes	Minoristas. Mayoristas. Clientes esenciales y colectivos sensibles. Clientes <i>power purchase agreement</i> .
Empleados	Empleado en activo. Empleado pasivo. Ex empleados. Exempleado, Representante de trabajadores.
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. Sociedad en general.
Administraciones/ organismos reguladores	Reguladores sectoriales. Reguladores de los mercados. Administración nacional y/o supranacional. Administración local.

Diálogo con los grupos de interés

[G4-26] y [G4-27]

Para Gas Natural Fenosa Panamá, 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 de los grupos de interés no fueron detectados problemas clave.

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 los 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.

Principales acciones de diálogo desarrolladas por Gas Natural Fenosa Panamá

Accionistas e inversores

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

Clientes

Acciones de consulta	> Encuestas trimestrales de satisfacción. > Atención a través de redes sociales. > Webservice. > Campaña Actualiza tus datos.
Acciones divulgativas	> Campaña de Eficiencia Energética. > Participación en foros del sector. > Ferias especiales de atención al cliente. > Participación en ferias comerciales.

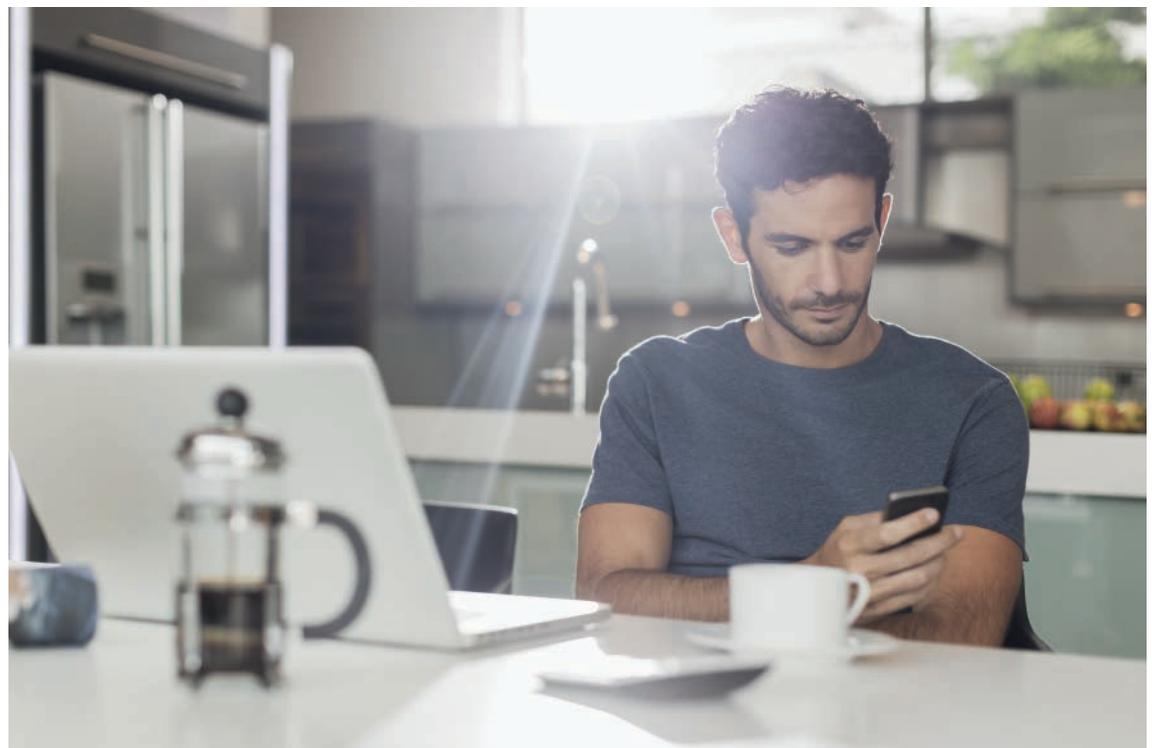
+ Principales acciones de diálogo desarrolladas por Gas Natural Fenosa Panamá (continuación)

Empleados

Acciones de consulta	> Uso de la herramienta de la Natural Net.
Acciones divulgativas	> Campaña interna de seguridad laboral.
	> Hablando de la Compañía (reuniones internas sobre la empresa).
	> Formaciones presenciales y a través de la Universidad Virtual.

Proveedores

Acciones de consulta	> Proyecto KAS de soporte a proveedores seleccionados.
Acciones divulgativas	> Formaciones sobre capacidades técnicas y empresariales.



Compromisos
de
responsabilidad
corporativa





Informe Responsabilidad Corporativa 2016

Excelencia en el servicio. **Pág. 58**

Compromiso con los resultados. **Pág. 64**

Gestión responsable del medio ambiente. **Pág. 67**

Interés por las personas. **Pág. 79**

Seguridad y salud. **Pág. 89**

Cadena de suministro responsable. **Pág. 98**

Compromiso social. **Pág. 102**

Integridad y transparencia. **Pág. 108**



Excelencia en el servicio

El cliente es el centro de las operaciones de Gas Natural Fenosa. A través de un diálogo activo, la compañía quiere ser capaz de darle una respuesta rápida y eficiente, proporcionando un servicio y una experiencia de cliente excelentes que, además de cumplir con los requisitos legales, esté acorde con sus necesidades y cumpla los compromisos voluntariamente asumidos por el grupo.



Compromisos y principios de actuación responsable con los clientes

- > Trabajar para la mejora continua de la seguridad, fiabilidad y competitividad de todos los productos y servicios, ofreciendo el mayor nivel de calidad posible en función de las mejores técnicas disponibles.
- > Promover una comunicación activa y bidireccional que permita entender las expectativas y opiniones de los clientes y adaptar las respuestas de Gas Natural Fenosa a sus necesidades.
- > Facilitar las gestiones de los clientes a través de una operativa simple y eficiente.
- > Ofertar productos y servicios innovadores que promuevan la eficiencia energética y contribuyan a la sostenibilidad de la sociedad.
- > Diversificar y ampliar la oferta comercial incluyendo productos y servicios de alto valor añadido que respondan a la evolución de las necesidades de los clientes.
- > Aplicar la innovación tecnológica y las mejores técnicas disponibles como medio para mantener un suministro eficiente, seguro y sostenible.



Acciones de valor

Acciones propuestas para el 2016

Incrementar la red de agentes autorizados y centros de atención.

Mejorar los tiempos de espera en nuestros centros de atención.

Acciones previstas para el 2017

+ Incrementar puntos de venta prepago.

+ Cambio de modelo de atención al cliente en las oficinas.

Grado de cumplimiento: + Alto. + Medio. + Intermedio. + Escaso. + No iniciado.

El cliente como centro de operaciones

La orientación y satisfacción del cliente es una prioridad para Gas Natural Fenosa Panamá y uno de los valores esenciales que guían la manera de actuar de la compañía.

Es por ello que la empresa busca diferenciarse mediante el desarrollo de productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes, que constituyan una apuesta innovadora y sean un complemento de los productos tradicionales.

Con el objeto de proporcionar un servicio excelente y ofrecer una respuesta efectiva, la compañía ha adoptado un enfoque proactivo para mejorar la calidad del servicio que ofrece la eficiencia operacional de sus procesos ofreciendo a los clientes procedimientos, herramientas y canales presenciales, no presenciales y *online*.

Clientes Gas Natural Fenosa Panamá [EU3]

	2014		2015		2016	
Comerciales	62,997	11.38%	66,069	11.2%	68,940	11.2%
Industriales	1,518	0.27%	1,546	0.26%	1,615	0.26%
Residenciales	481,164	86.88%	511,662	87.1%	538,859	87.2%
Gobierno	8,126	1.47%	8,326	1.4%	8,761	1.4%
Total	553,805	100.00%	587,603	100%	618,175	100%

Productos y servicios adaptados a las necesidades y prioridades del cliente [EU4]

La estrategia comercial de Gas Natural Fenosa Panamá pone el foco, no solo en el desarrollo de proyectos que garanticen la calidad del servicio prestado, sino que también centra sus esfuerzos en el desarrollo de productos que favorezcan el incremento de la satisfacción de sus clientes.

De esta forma, la empresa ha dado continuidad al servicio de envío de la 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 186.016 al final del período 2016.

Gas Natural Fenosa Panamá trabaja en la adaptación de sus servicios de atención al cliente para reducir las barreras lingüísticas, culturales, de alfabetización o de discapacidad, con el fin de hacer sus servicios accesibles a todos los clientes. Es por ello que, en lo que respecta a las facturas, la empresa en Panamá ha desarrollado un sistema en braille para los clientes con discapacidad visual.



Durante el 2016, la empresa incorporó el Web Services de Cobros, servicio desarrollado con el objetivo de facilitar la comunicación con los Agentes de Cobros, de manera que la información de pago de los clientes pueda actualizarse en línea y en tiempo real.

En paralelo a esto, Gas Natural Fenosa Panamá continuó con la campaña de Fácil Pago y la campaña de Actualiza tus datos

> **“Fácil pago”**: Campaña que permite 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 y mejora su calidad de vida gracias al ahorro de tiempo.

> **“Actualiza tus datos”**: Campaña que permite mantener al día la información de los clientes y pueden ser informados a través de todos los canales de los que dispone.

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. En el año 2016, la empresa continuó con este proyecto instalando más de 900 nuevos medidores prepago.



Se puede encontrar información detallada sobre el proyecto de Medición prepago en el apartado de Innovación sostenible de este informe.

Con objeto de maximizar su oferta comercial, la empresa ofrece productos de valor añadido, más allá de la distribución de la electricidad en el país, a través de Gas Natural Fenosa Servicios. Esto permite que sus clientes puedan gestionar de manera integral las necesidades de sus hogares y negocios, y les ayude a consumir energía de manera eficiente.



Se puede encontrar información detallada sobre el GNF Servicios en el apartado de Innovación sostenible de este informe.



Servicios de atención al cliente

Gas Natural Fenosa Panamá ha desarrollado un modelo de atención al cliente, cercano y personalizado, para conseguir que sus clientes estén más satisfechos con el servicio prestado. El modelo responde a las necesidades que los clientes han trasladado a la compañía.

Para ello, se procedió a disponer de una única licitación a nivel mundial de todos los *call centers* de atención para homogeneizar la atención a clientes en todos los países en los que Gas Natural Fenosa opera. Gracias a esto, se ha logrado aumentar la capacidad de atención de las llamadas.

Del mismo modo, durante el 2016, la unidad de Servicio al Cliente de la compañía se trasladó a los centros de atención al cliente con el fin de realizar ferias especiales de atención al cliente en

las que se atendieron de forma directa, personalizada y presencial diversas solicitudes relacionadas con reportes y consultas sobre facturación, la Oficina Virtual, consultas de contratación, entre otros. Gas Natural Fenosa Panamá tiene previsto seguir realizando estas ferias especiales durante el 2017 con el fin de estar cada vez más cerca de sus clientes.

Satisfacción y experiencia del cliente

[G4-PR5]

Gas Natural Fenosa dispone de un modelo de medición de la experiencia de los clientes, a través del cual monitoriza de forma permanente la satisfacción de sus clientes. Este modelo analiza los diferentes segmentos de clientes y los procesos críticos con impacto en el cliente.

Durante el 2016, la empresa en Panamá continuó desarrollando este modelo a través de las encuestas a los clientes de la compañía, con carácter mensual por producto y servicio y trimestralmente para los indicadores de gestión general, con el fin de seguir identificando tanto las necesidades como las expectativas en los segmentos, productos y procesos de atención.

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.

Nivel de satisfacción del cliente [G4-PR5]

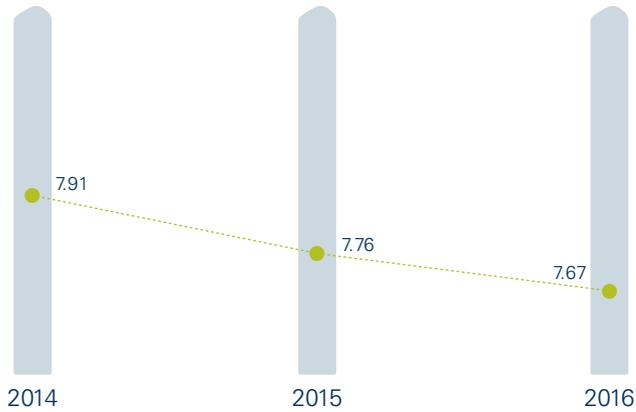
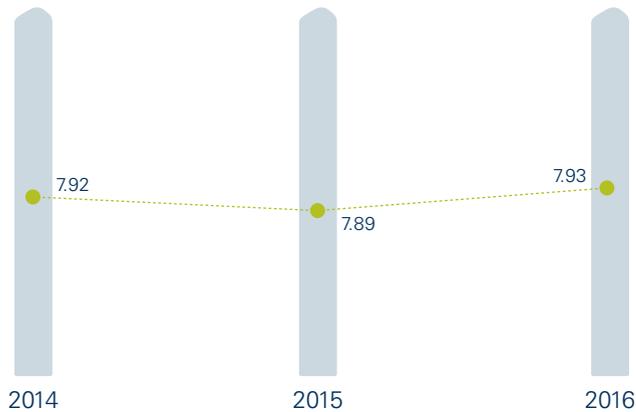


Imagen de la compañía en Panamá



La calidad del servicio también permite anticiparse a las necesidades del cliente a la vez que mejora y agiliza los procesos internos

Con el fin de mejorar los indicadores de satisfacción al cliente de forma continua, Gas Natural Fenosa Panamá realizó, durante el pasado ejercicio, doce (12) formaciones al personal con el objetivo de afianzar los conocimientos de todos los agentes en los temas relacionados con atención al cliente.

Calidad y fiabilidad del servicio

[EU4], [EU12], [EU27], [EU28] y [EU29].

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 Panamá 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 mejora y agiliza 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. Es por ello que 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 excelente prestación del servicio.

Longitud de líneas de transporte y distribución, aéreas y subterráneas, por régimen regulatorio (km).	23,971
Porcentaje de pérdidas de energía en transmisión y distribución sobre el total de energía.	10.87%



	Causas propias	Causas ajenas	Total
Frecuencia de cortes de energía.	1.31	21.17	22.48
Duración de cortes de energía.	2.46	56.68	59.14

Clientes desconectados por impago clasificados por la duración total entre la desconexión por impago y el pago de la deuda

Menos de 48 horas	40,807
Entre 48 horas y una (1) semana	33,028
Entre una semana y un (1) mes	1,344

Comunicación y transparencia con el cliente

Gas Natural Fenosa Panamá entiende que los clientes requieren cada día un mayor nivel de información y diálogo con la compañía. Para ello, ha adaptado las comunicaciones con sus clientes a través del uso de las nuevas tecnologías, favoreciendo un contacto permanente con los mismos.

- > El diálogo activo a través de las herramientas de comunicación online, Twitter y Facebook, 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.
- > Envío de la lectura y facturación mensual a los clientes contactados por correo electrónico.
- > Contactos de servicio y atención al cliente en el Centro de Servicio al Cliente 24 horas (CSC24h).
- > Navegación activa y constante a través de la 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 los clientes, quienes obtienen respuesta a todas sus solicitudes, sin moverse de sus hogares.
- > Atención presencial en las 28 Oficinas de Atención al Cliente repartidas a lo largo de la zona de concesión.
- > La Oficina Virtual que es el soporte web de la compañía donde los clientes se pueden dar de alta gratuitamente para estar informados sobre los productos y servicios, facturas y consumos, entre otros.
- > Comunicación a través de la factura, principal canal con sus clientes, en las que la compañía informa sobre cambios en las tarifas, novedades y consejos para ahorrar energía eléctrica en sus hogares y empresas, además de los números de contacto de los centros de servicio al cliente con atención las 24 horas y de la línea gratuita de Gas Natural Fenosa Panamá.



Gas Natural Fenosa Panamá en las redes sociales

Red social	Nombre del perfil o usuario	URL
	> Gas Natural Fenosa Panamá	> https://www.facebook.com/gasnaturalfenosa.panama/
	> @GNF_pa	> https://twitter.com/gnf_pa
	> Gas Natural Fenosa Pa	> https://www.youtube.com/user/GasNaturalFenosaPa



Compromiso con los resultados

Los accionistas e inversores de Gas Natural Fenosa constituyen uno de los principales grupos de interés de la compañía. Por ello, gestionar adecuadamente los riesgos, y desarrollar un modelo de

negocio sólido con potencial de crecimiento internacional, que garantice la sostenibilidad a largo plazo, son dos de los aspectos clave del negocio.



Compromisos y principios de actuación responsable con los accionistas e inversores

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



Acciones de valor

Acciones propuestas para el 2016

Mantenimiento en índices de sostenibilidad DJSI.

Continuar fomentando la transparencia informativa con los accionistas.

Acciones previstas para el 2017

+ Mantener la presencia en índices de sostenibilidad.

+ Continuar fomentando la transparencia informativa con los accionistas.

Grado de cumplimiento: + Alto. + Medio. + Intermedio. + Escaso. + No iniciado.

Enfoque a la rentabilidad creciente y sostenida

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.

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. El EBITDA consolidado de la compañía en Panamá del año 2016 alcanzó los B/. 112,568,042 millones de balboas.

Con cargo a los resultados del ejercicio de 2016, la Junta General de Accionistas aprobó una remuneración para el accionista de B/. 11,389,642 en el caso de EDEMET; B/. 8,485,626 por parte de EDECHI y para ESEPSA B/. 1,408,533.

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 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.

El esfuerzo en materia de responsabilidad corporativa y transparencia informativa se ha visto reconocido con la presencia de Gas Natural Fenosa en los más prestigiosos índices de sostenibilidad como Dow Jones Sustainability Index (DJSI)



Presencia en índices de inversión socialmente responsable

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

Desde hace once años, Gas Natural Fenosa ha formado parte, de manera ininterrumpida, del Dow Jones Sustainability Index (DJSI). En 2016, la

compañía ha mejorado su puntuación global respecto a 2015, pasando de 89 puntos a 91 puntos, mejorando la puntuación global en la dimensión económica y ambiental, y manteniendo la puntuación de la dimensión social.

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

En 2016, Gas Natural Fenosa ha mantenido su presencia en otros índices de sostenibilidad como son los índices STOXX ESG Leaders Indices y Euronext Vigeo, del 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, Asia-Pacífico y Europa.

La compañía también forma parte del MSCI Global Climate Index, que incluye a compañías líderes en la mitigación de factores que contribuyen al cambio climático en el corto y largo plazo.

Gas Natural Fenosa también ha sido incluida en la banda de liderazgo A de Carbon Disclosure Project (CDP).

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



Gestión responsable del medio ambiente

Gas Natural Fenosa es consciente de los impactos ambientales de sus actividades en el entorno donde se desarrollan, por lo que la compañía presta una especial atención a la protección del medio ambiente y al uso eficiente de los recursos naturales para satisfacer la demanda energética. En el respeto al medio ambiente Gas Natural Fenosa actúa más allá del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos ambientales que voluntariamente adopta, involucrando a los proveedores, trabajando con los distintos grupos de interés y fomentando el uso responsable de la energía.



Compromisos y principios de actuación responsable con el medio ambiente

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



Acciones de valor

Acciones propuestas 2016

Presentación de los resultados finales del proyecto “Trilogía de Especies Amenazadas de Extinción en Panamá” y desarrollar diversas actividades en conjunto con ONG’s y colaboradores

Reforzar los Centros de Manejo de Residuos a través de la instalación de un sistema automatizado de control de incendio, como medida de contingencia en caso de suscitarse alguna emergencia.

Contribuir a la mitigación del cambio climático, a través de iniciativas que busquen la disminución del cambio climático y el mantenimiento y equilibrio de los ecosistemas, a través de reforestaciones en áreas susceptibles, campañas de concientización ambiental y sensibilizaciones.

Desarrollar campañas de concientización ambiental sobre el uso correcto del recurso agua en las instalaciones de la empresa y actividades diarias.

Desarrollar campañas de concientización y reciclaje.

Acciones previstas 2017

+ Desarrollar buenas prácticas en el manejo y disposición final de residuos.

+ Contribuir a la mitigación del cambio climático a través de iniciativas que busquen la disminución de emisiones.

+ Avanzar en el desarrollo de proyectos de biodiversidad alineados con el “Plan estratégico de Acción de Biodiversidad”.

+ Desarrollar la segunda fase de la estrategia de gestión agua.

+ Desarrollar campañas de concientización y reciclaje.

Grado de cumplimiento: + Alto. + Medio. + Intermedio. + Escaso. + No iniciado.

Gestión Ambiental

Gas Natural Fenosa Panamá, siendo una empresa comprometida con la gestión amigable con el ambiente, ha fortalecido sus estrategias de desarrollo sostenible y biodiversidad, con el fin de mejorar sus operaciones y actividades, por lo que ha priorizado sus líneas de acción en la protección del medio ambiente, uso eficiente de los recursos naturales, producción más limpia, la sensibilización y fortalecimiento de capacidades en la temática ambiental, 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.

Cada una de estas acciones están enmarcadas en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de Gas Natural 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). La Asociación Española de Normalización (AENOR), ente acreditado por la organización ISO, es la empresa certificadora del SIG de Gas Natural Fenosa Panamá y en este sentido, realiza auditorías a dicho sistema para verificar la conformidad con las normas ISO y OHSAS, de lo cual se asume como compromiso lograr una gestión ambiental sostenible mediante el cumplimiento de los instrumentos legales ambientales vigentes.

El desempeño ambiental de Gas Natural Fenosa Panamá, 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 cada año, en aspectos como biodiversidad, reducción en emisión de gases de efecto de invernadero (GEI), generación de residuos, entre otros.

Los indicadores ambientales son registrados a través de un sistema especializado denominado ENABLON, a través del cual, se evalúan los aspectos ambientales que permitirán posteriormente ayudar a determinar las medidas para la reducción de la huella de impacto ambiental de las actividades de Gas Natural Fenosa Panamá.

En cumplimiento con los objetivos medioambientales, Gas Natural Fenosa Panamá llevó a cabo diversas actividades con el fin de mitigar los aspectos ambientales significativos tales como: reciclaje de residuos electrónicos, reforestaciones en áreas protegidas y de importancia nacional, gestión de residuos peligrosos, seguimiento y medición de parámetros ambientales en los procesos e instalaciones.

A continuación, se presentan los resultados de los principales indicadores registrados en los últimos tres años.



Principales indicadores

	2014	2015	2016
Generación de Residuos No Peligrosos (ton)	955	3,022.44	3,673.11
Generación de Residuos Peligrosos (ton)	97	104	114
Emissiones a la atmósfera procedentes de vehículos (ton de CO ₂)	789	601	939

Durante el año 2016, se observa un aumento en los indicadores ambientales, debido al incremento en las actividades de la red en toda la zona de concesión, incluyendo la ampliación de la zona de concesión EDECHI, es decir, un aumento de las operaciones de los procesos involucrados en la distribución de energía eléctrica.

Planificación de la Gestión Ambiental

Actualmente, Gas Natural Fenosa Panamá planifica y ejecuta sus acciones con el fin de asegurar que todas las actividades, tanto de distribución como de generación eléctrica, se basen en la conservación de los recursos naturales y la disminución

del impacto ambiental de sus procesos a través de la implementación de acciones y estrategias para evitar la degradación ambiental.

Como empresa ambientalmente comprometida, desarrolla y pone en práctica diversos programas para asegurar que todas las operaciones se lleven a cabo con la debida protección y preservación de la calidad de su entorno. En seguimiento a este compromiso hacia la protección del ambiente, la compañía en Panamá establece anualmente el programa de objetivos y metas ambientales propuestas en el Sistema Integrado de Gestión (SIG).

En el Programa o Plan de Gestión del SIG correspondiente al 2016, se incluyeron doce (12) objetivos que pertenecen a la gestión ambiental de la compañía en Panamá, los cuales enfatizan en minimizar el riesgo ambiental, la conservación de la biodiversidad y el manejo de desechos sólidos peligrosos y no peligrosos.

Implantación de sistemas de gestión ambiental

El Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la empresa en Panamá forma parte del SIG Corporativo de Gas Natural Fenosa. Este sistema 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.

El Sistema Integrado de Gestión (SIG) de Gas Natural Fenosa Panamá, es una herramienta cuya implantación busca mejorar los procesos y actividades, asegurando el cumplimiento con lo descrito en la política de responsabilidad corporativa y los objetivos planteados, a la vez que permite identificar aquellos aspectos ambientales significativos a cada unidad de negocio y establecer objetivos de mejora en relación con los mismos.

Herramientas para la optimización de la gestión ambiental

Gas Natural Fenosa Panamá ha fortalecido el seguimiento de los indicadores ambientales, a través de la implementación de la herramienta denominada DAMAS, la cual define parámetros y genera 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 que, aunado a la implementación de herramientas como el ENABLON para el registro y seguimiento de objetivos, constituyen elementos fundamentales para el desarrollo de la eficiencia en la gestión.



Evaluación de los riesgos ambientales

En el 2016, Gas Natural Fenosa Panamá ha continuado con las acciones de mitigación, prevención de la contaminación y producción más limpia para disminuir los riesgos ambientales. Entre estas acciones se mencionan:

- > Planificación y ejecución de simulacros en las centrales hidroeléctricas Dolega, Macho de Monte, La Yeguada; y en las Subestaciones El Porvenir y San Francisco. Esta actividad se enfoca en evaluar y reforzar la eficacia de las actuaciones en caso de suscitarse algún suceso industrial y ambiental dentro de las instalaciones.
- > Construcción de cubetos en la Subestación La Arena y Subestación Chitré.
- > Colocación de dos muros cortafuego en Subestación Dolega, Subestación Santiago y Subestación El Higo.
- > Instalación de protectores de vida silvestre en Subestación Natá.

- > Cambio de baterías de ácido plomo por baterías selladas tipo gel en la Subestación Balbuena, Subestación Santiago, Subestación Penonomé, Subestación Ocú, Subestación San Antonio, Subestación Pesé.
- > Reemplazo de la compra de sílica azul con cobalto por desecadores libres de mantenimiento.
- > Reemplazo de interruptores de aceite por interruptores de vacío en subestaciones.

Aseguramiento de la Calidad

Gas Natural Fenosa Panamá cuenta con una serie de normas y procedimientos en materia de Gestión Ambiental para coordinar, controlar y dirigir los procesos y actividades de la organización, con el fin de prevenir la contaminación. También se auditan dichos procesos para verificar el cumplimiento con estas normas y procedimientos a través de la Auditorías Internas, identificando oportunidades de mejora.

Por otro lado, también se realizan auditorías operativas e inspecciones ambientales a los procesos y actividades de la organización, con el fin de identificar posibles incumplimientos a los criterios establecidos e identificar mejoras ambientales. El resultado de estas auditorías se ven plasmados en el programa PROSAFETY que es una herramienta de mejora y seguimiento aplicable al negocio y a los diferentes procesos.

Formación

La gestión ambiental es reforzada con el componente de formación y sensibilización que permite interactuar con el personal propio y contratista. A continuación, se detallan las principales formaciones realizadas durante el 2016:

- > Aspectos Ambientales.
- > Plan de Contingencia Ambiental en Subestaciones.

- > Contingencias ambientales en las plantas de generación hidroeléctricas.
- > Gestión de residuos No Peligrosos y Peligrosos.
- > Actividades teórico-prácticas durante la realización de los simulacros en caso de emergencias ambientales.
- > Manejo de transformadores con PCB.

Inversión Ambiental

Gas Natural Fenosa Panamá invirtió en la gestión ambiental más de tres (3) millones de dólares durante el 2016. Entre algunas de las inversiones ambientales que podemos citar están:

- > **Ahorro y eficiencia energética:** Instalación de lámparas tipo Led en el edificio sede de Gas Natural Fenosa en Panamá, lo cual disminuye el consumo de energía y contribuye a disminuir la huella de carbono.

- > **Calidad de productos:** cambio de baterías de ácido plomo por baterías selladas tipo gel; reemplazo de interruptores de aceite por interruptores de vacío.
- > **Protección de la biodiversidad:** instalaciones de protectores de vida silvestre; programa de reforestación en parques nacionales.
- > **Contingencia ante derrames:** establecimiento de sistemas de contención en subestaciones para prevenir derrames que contaminen el suelo.
- > **Gestión de residuos:** disposición final de residuos peligrosos (tubos fluorescentes, baterías alcalinas, etc.); transporte seguro de residuos peligrosos; adecuación de instalaciones de manejo de residuos; reciclaje de desechos electrónicos.
- > **Sistema Integrado de Gestión (SIG):** Auditorías al SIG.
- > **Monitoreos de Calidad de Agua.**

Indicadores Económicos de la Gestión Ambiental

Indicador económico	2016	2015	2014
Gestión del agua	21,365	18,670	20,372
Gestión de residuos	101,265	16,015	98,439,4
Cambio Climático	95,221	80,000	15,000
Sistema de Gestión Ambiental	25,523	129,100	4,119.5
Ahorro y eficiencia energética	1,558	15,000	30,000
Calidad de productos	73,122	10,000	62,000
Ruidos	36,249	21,100	24,251.2
Protección de la biodiversidad	65,377	61,650	44,480.54
Contingencia ante derrames	95,202	63,129	5,900
Total	514,882	414,664	304,562.64

Parámetros ambientales

Emisiones a la atmósfera

[G4-EN30] y [G4-EN15]

Gas Natural Fenosa Panamá reitera, todos los años, su compromiso de disminuir las emisiones de CO₂ a la atmósfera, indicador queda plasmado en los objetivos del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Sin embargo, durante el 2016, se registró un aumento de este indicador debido a la adquisición de la nueva flota vehicular, lo que suma el combustible de los vehículos alquilados más los vehículos nuevos. Cabe resaltar que los vehículos comprados son los más eficientes del mercado, por lo que se estima que para los próximos años se disminuyan las toneladas de CO₂ emitidas a la atmósfera.

	Emisiones CO ₂ (ton)
2014	789
2015	601
2016	939

Adicionalmente, 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. Durante el año 2016, la compañía logró disminuir considerablemente las emisiones de gas SF₆ con respecto al ejercicio anterior.

Gases de efecto invernadero (GEI)

Gas de efecto invernadero	Indicador	2014	2015	2016
Dióxido de carbono (CO ₂).	Emisiones CO ₂ en fuentes móviles por consumo de combustible Ton CO ₂ .	789	601	998
Hexafluoruro de azufre (SF ₆).	Emisiones de CO ₂ equivalente en fuentes fijas por emisiones de SF ₆ kgCO ₂ e.	5,152,180	1,290,480	567,72

Gestión y Reducción de Residuos

[G4-EN23] y [G4-SO1]

La producción Más Limpia (PML) y la Prevención de la Contaminación son metodologías y conceptos que se aplican en las actividades de Gas Natural Fenosa Panamá. Se identifican oportunidades de mejora para minimizar o reducir los impactos al ambiente y a la vez generar ahorros o eficiencia para la empresa. Ejemplo de estos preceptos de producción más limpia que se implementan, son las siguientes acciones:

- > Construcción de sistemas de contención para derrames, muros y pisos de concreto y pintura impermeabilizante en el piso, con los que se previene que posibles derrames contaminen el suelo.
- > Sustitución de sustancias químicas peligrosas por otras más amigables para el ambiente.



En cuanto a la generación de Residuos No Peligrosos, en el 2016, se observó un aumento en comparación con el año anterior, debido al desarrollo de nuevos proyectos en la nueva zona de concesión de la empresa. En la siguiente tabla se muestra el detalle de la generación de este indicador.

Generación de Residuos No Peligrosos gestionados

Residuos No Peligrosos	Valor t (m) 2014	Valor t (m) 2015	Valor t (m) 2016	Método de tratamiento
Chatarra	371,14	387,69	432,95	100% recicladas
Envases vacíos generados	5,56	1,343	0,49	100% vertedero
Madera	397,6	304,45	135,37	50% recicladas
Neumáticos	0,796	1,89	2,24	100% vertedero
Papel y cartón generado	8,9	11,069	7,991	80% reciclado
Pilas alcalinas	0,04	0,063	0,004	100% recicladas
Porcelanas, vidrios y cerámicas	15,5	4,29	4,65	100% vertedero
Plásticos	0,48	0,045	0,043	100% vertedero
Residuos asimilables a urbanos	7,8	13,32	13,25	70% recicladas
Residuos vegetales	141,7	2,295,50	3017,87	100% vertedero
Tóner, cartuchos o CD	0,914	0,304	0,253	100% reciclados
Acarreos	0	0	58	100% reutilización
Total de Residuos No Peligrosos	790.459	807.375	954.9	

Gas Natural Fenosa Panamá tiene previsto desarrollar acciones que busquen la disminución de los envases vacíos, residuo no peligroso que más se generó en el 2016.

Es importante destacar que los residuos generados de los acarreos, producto de las actividades de mantenimiento de la hidroeléctrica Macho de Monte, son recolectados y donados a los municipios cercanos a la instalación, para que sean utilizados en la construcción de escuelas, canchas y demás estructuras de interés social.



Generación de Residuos Peligrosos gestionados 2014-2016

Tipo	Prev. Valor t (m) 2014	Prev. Valor t (m) 2015	Prev. Valor t (m) 2016
Absorbentes, aislantes y materiales de filtración	2,58	1,823	1,49
Aceite usado	82,96	99,44	107,81
Envases vacíos contaminados	4,634	1,388	0,52
Grasa usada	0.005	0.027	
PCB y trafos con PCB	0	26	0
Pilas, baterías y acumuladores	0,245	0,698	1,71
Pinturas y barnices	0	0,03	0
Residuos eléctricos y electrónicos	5,59	0,32	1,6
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos	0	0.06	0
Tierras contaminadas con hidrocarburos	1.033	0.4	0,29
Tubos fluorescentes	0.164	0.01	0,077
Total	97.211	130.196	113,503

Durante el 2016, en los procesos de generación y distribución eléctrica se presentó una disminución en cuanto a la generación de residuos peligrosos, lo cual es una mejora importante en la gestión y la disminución de la huella ecológica de la empresa.

Por otra parte, Gas Natural Fenosa Panamá continúa con la identificación de equipos que contienen Bifenilos Policlorados (PCB, por sus siglas en inglés) que se almacenan en Centros de Manejo de Residuos hasta que son enviados a Europa para su tratamiento y disposición, conforme lo establecen las regulaciones nacionales e internacionales, como el Convenio de Basilea.

Es importante mencionar que la disposición final de los Residuos Peligrosos almacenados en los Centros de Manejo, son un pilar fundamental dentro la gestión ambiental que, enmarcada dentro de las regulaciones ambientales de la compañía, asegura la calidad ambiental y la mejora continua en los procesos de la empresa.

Por otro lado, en las distintas instalaciones de Gas Natural Fenosa Panamá, se continua con el Programa de Reciclaje de Papel, Cartón, Plástico y Aluminio (latas). En comparación con el 2015, en el 2016 ha disminuido la cantidad de materiales reciclados, lo cual denota una importante mejora en la gestión de los residuos generados en las instalaciones.

Desechos reciclados

Reciclaje papel, cartón, plástico, latas de aluminio y envases Tetrapak

Año 2014 (ton)	Año 2015 (ton)	Año 2016 (ton)
6.2	6.3	6.0

Consumo de agua

[G4-EN8]

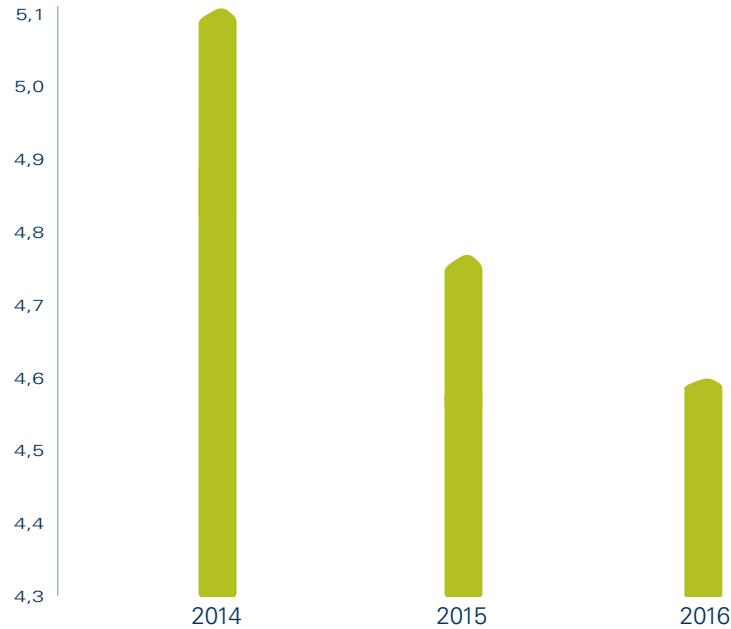
Gas Natural Fenosa Panamá, como empresa ambientalmente responsable, tiene establecido un plan de acción enfocado en tres líneas de trabajo: una primera línea de mejora del entorno y usos de agua, que permitirá tener una perspectiva del estado actual; una segunda línea para la gestión adecuada de los recursos y uso eficiente del agua, disminuyendo el consumo de este recurso; y una tercera línea de concientización sobre el uso racional del recurso. Estas medidas establecidas han repercutido en la mejora de los indicadores de gestión ambiental. Es por ello que durante el 2016, ha disminuido considerablemente la cantidad de agua dulce captada por la empresa 4,598 hm³, cuya principal fuente de captación ha sido la red pública.

Dentro del indicador agua, es importante resaltar la mejora en cuanto al eficiente uso de este recurso en la actividad de lavado de líneas eléctricas registrando una disminución de 300 m³ en comparación con el 2015.

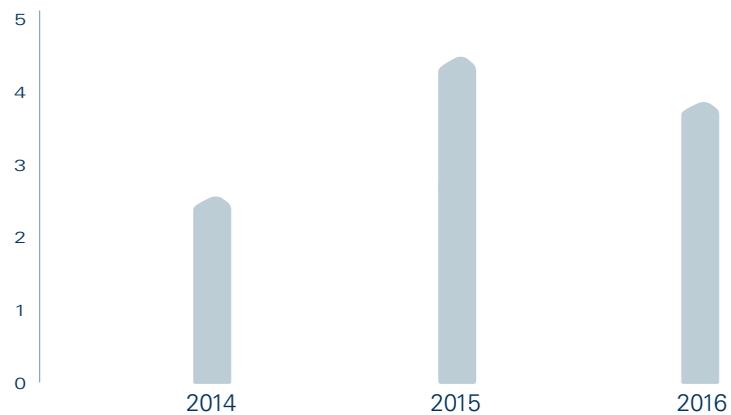
Entre las iniciativas realizadas por la compañía para disminuir el consumo de este recurso están:

- > Evitar el riego de los jardines durante la época seca, la cual comprende los meses de enero hasta inicios de mayo. Esta iniciativa se ha ido realizando desde hace unos años como parte de las medidas de ahorro y racionalización del recurso agua.
- > Cumplimiento del Plan de Mantenimiento de las instalaciones, el cual incluye inspección y verificación de fugas de agua tanto en los baños como en los grifos de las instalaciones.

Agua captada de la red de abastecimiento (hm³) 2014-2016



Agua (m³) utilizada en lavado de líneas 2014-2016



- > Desarrollo de campañas de racionalización del consumo de agua a nivel interno y externo.
- > Seguimiento, vigilancia y control en todas las instalaciones del consumo de agua a través de la facturación.



Consumo de energía

[G4-EN3]

En términos energéticos, la compañía presentó una disminución considerable en cuanto al consumo de energía en las instalaciones en 2016 gracias a la implementación de diferentes iniciativas enfocadas a la reducción de este indicador ambiental:

- > Cambio en el sistema de iluminación en el Edificio 812, sede de Gas Natural Fenosa, sustituyendo las lámparas fluorescentes por lámparas LED.
- > Reemplazo de tubos fluorescentes para mejorar la eficiencia frente a las lámparas incandescentes.
- > Instalación de sistema acondicionadores de aire eficientes.

Consumo de materiales

[G4-EN1]

El indicador de consumo de materiales, en el 2016, registró un leve aumento en cuanto al consumo de papel y aceite lubricante. Para el 2017, la empresa ha valorado la inclusión de objetivos enfocados a la disminución de estos materiales.

Consumo de energía en instalaciones (kwh)

Parámetro	2014	2015	2016
Consumo de energía en instalaciones	4,394,661	1,756,088	1,564,098

Materiales utilizados (ton) [G4-EN1]

Tipo	2013	2014	2015	2016
Papel	2.68	5.6	5.7	7,6
Aceite lubricante	3.17	6.329	3.892	4,51
Aceite aislante (dieléctrico)	30.66	11.767	12.19	8,13
Tóner y cartuchos de tinta	0.41	0.912	0.319	0,203
Desinfectantes	1.64	1.476	0.956	1,26
Pinturas y solventes	3.19	4.333	4.3	5,9
Plaguicidas	0.66	0.105	0.105	0,093
Total	42.01	30.57	27.43	27,696

Sostenibilidad y Biodiversidad

[G4-EN11] y [EU13]

Para Gas Natural Fenosa, la protección y conservación de la biodiversidad y de los servicios que ésta proporciona son elementos clave en el desarrollo de su actividad. En este punto se recoge información detallada de nuestras actuaciones en esta materia.

Por segundo año consecutivo, Gas Natural Fenosa Panamá y el Instituto Smithsonian de Investigación de Estudios Tropicales continuaron con el desarrollo del proyecto “Trilogía de Especies Amenazadas de Extinción en Panamá”, en el que se busca producir información científica que permita conocer los movimientos locales y migratorios del manatí, el jaguar y la tortuga baula.

Referente a esto, podemos citar algunos resultados obtenidos o actividades realizadas:

- > Seguimiento de comportamientos y rutas de alimentación y navegación de las tortugas, con el fin de establecer posteriormente propuestas de protección y conservación.
- > Lanzamiento de un video en las redes sociales y en la televisión, con el fin de concientizar a las personas sobre la importancia de conservar esta especie y el área protegida.
- > Participación del voluntariado de la compañía en la gira ecológica en San Pond Sack en la cual se desarrollaron actividades de patrullaje nocturno para proteger a las tortugas mientras desovaban y apoyo en los viveros de huevos de tortugas para su mantenimiento y protección.
- > Observación de huellas de jaguar y filmación de presas como el saíno (*Pecari tajacu*) y el conejo Pintado (*Cuniculuspaca*).
- > Identificación de otras especies en peligro de extinción, pocas veces observadas en su hábitat, como el ocelote o tigrillo (*Leopardus pardalis*).

En el marco del compromiso por la conservación de la biodiversidad, la empresa ha continuado, durante el 2016, con su Plan de Reforestación en áreas protegidas y escuelas que están dentro de la zona de concesión. Dichas actividades se realizaron en conjunto con el Ministerio de Ambiente, Ministerio de Educación, Municipios y otras entidades, logrando sembrar más de 9,000 plantones a nivel nacional.



- > Participación en la III Jornada de Reforestación Binacional –Panamá y Costa Rica, actividad organizada por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), el Ministerio de Ambiente y el Ministerio de Educación, con el objetivo de proteger y conservar la cuenca del Río Sixaola y las comunidades de Tiger Hill, Barranco del Medio, Débora, California y la Comunidad de La Mesa.
- > Siembra de propágulos de mangle en el humedal marino-costero de Chame, en conjunto con el Ministerio de Ambiente y el Ministerio de Educación, con la finalidad de contribuir a la restauración de los Manglares de Chame.
- > Mantenimiento de una (1) hectárea reforestada en el Parque Camino de Cruces en el marco del proyecto Alianza Por el Millón de Hectáreas, a través del cual se busca la conservación de bosques naturales.

Otra actividad relevante en temas de biodiversidad durante el pasado ejercicio fue la celebración del Día Mundial de Limpieza de Playas. En el marco de esta



festividad, Gas Natural Fenosa Panamá convocó al voluntariado de la empresa para participar, en conjunto con el Ministerio de Ambiente, Municipio de Alanje, y público en general: en la jornada de limpieza de la playa La Barqueta con el fin de crear conciencia ambiental sobre la

importancia de mantener limpios nuestros recursos marino-costeros. Se lograron recolectar 131 kg de desechos sólidos tales como plástico, latas, tetrapak, vidrios, madera, entre otros.

Descripción de terrenos en propiedad, arrendados, gestionados o adyacentes a espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas

[G4-EN11] y [EU13]

Negocio	Tipo de operación	Ubicación respecto al área protegida	Superficie afectación (Ha)	Valor de biodiversidad
	Generación	No afecta	0	-
Electricidad	Transporte y distribución	Adyacente	0	Ramsar, Reserva de la Biosfera, Área Recreativa, Parque Nacional, Monumento Natural, Refugio de vida silvestre.

RAMSAR: humedal catalogado por el Convenio Ramsar.



Interés por las personas

Para Gas Natural Fenosa es fundamental promover un entorno de trabajo de calidad, basado en el respeto, la diversidad y el desarrollo personal y profesional. Asimismo, Gas Natural Fenosa tiene un Código Ético donde se establecen las pautas que deben presidir el comportamiento ético de todos sus empleados en su desempeño diario y, específicamente, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés.



Compromisos y principios de actuación responsable con los empleados

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



Acciones de valor

Acciones propuestas 2016

Acciones previstas 2017

Adecuación de plantilla para los procesos de Mantenimiento y Desarrollo de Red.	+	Proyecto Evolución Success Factor.
Análisis e implantación del nuevo Modelo de Supervisor de Obras.	+	
Desarrollo Organizativo - Creación de la Quinta Zona.	+	
Implantar las acciones derivadas de la Encuesta de Clima y Compromiso, proyectos derivados de Gestión del Talento y fortalecimiento de la cantera profesional.	+	Encuesta de Clima y Compromiso 2017, proyectos derivados de Gestión del Talento y fortalecimiento de la cantera profesional.
Mejorar la capacitación y gestión de las empresas contratistas - Centro de Redes Eléctricas.	+	
Finalizar el Módulo Gestión del Cambio y Experiencia al Cliente, e iniciar los Módulos de Empowerment y Cooperación en el Programa Savia 2.0.	+	Iniciar los Módulos de Empowerment y Cooperación en el Programa Savia 2.0.
Mantener el Programa de EFR.	+	Mantener el Programa de EFR.
Cerrar los acuerdos de Becas con las Universidades que tienen convenio con la empresa.	+	Cerrar los acuerdos de Becas con las Universidades que tienen convenio con la empresa.
Mantener y seguir reforzando el Programa "Si Cumpló" con el MITRADEL.	+	Mantener y seguir reforzando el Programa "Si Cumpló" con el MITRADEL.
Posicionar a la empresa como top en las carreras de ingenierías, para que los nuevos profesionales nos vean como la primera opción para laborar dentro del Sector Eléctrico.	+	
Finalizar el Proyecto del Centro de Formaciones de Especialidades Eléctricas de Aguadulce e iniciar con el uso de las instalaciones.	+	

Grado de cumplimiento: + Alto. + Medio. + Intermedio. + Escaso. + No iniciado.

Las personas de Gas Natural Fenosa

El interés por las personas es el principio inspirador de Gas Natural Fenosa Panamá sobre el que se articula su estrategia de recursos humanos, una estrategia en la que se avanza cada año, con el objetivo de que cada colaborador de la compañía pueda desarrollarse humana y profesionalmente, creando un entorno que logre el equilibrio entre objetivos mutuos.



Cuatro grandes razones para unirse al equipo de Gas Natural Fenosa

- 1 Formar parte de una gran compañía internacional.
- 2 Poder asumir retos.
- 3 Tener un excelente ambiente de trabajo.
- 4 Trabajar en una compañía comprometida con la sociedad.

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. 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, Gas Natural Fenosa defiende la igualdad de oportunidades, impulsa la diversidad como generadora de valor y ofrece oportunidades de carrera profesional atractivas a sus colaboradores.

Magnitudes del equipo

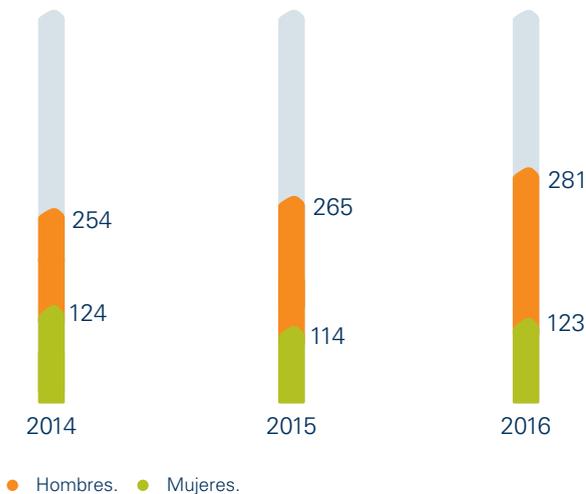
[G4-9], [G4-10] y [G4-LA12]

A finales de 2016, Gas Natural Fenosa Panamá contaba con la implicación directa de 404 personas, plantilla que estaba compuesta por un 30% de mujeres y por un 70% de hombres.

Índice de plantilla (número de empleados)

2014	2015	2016
378	379	404

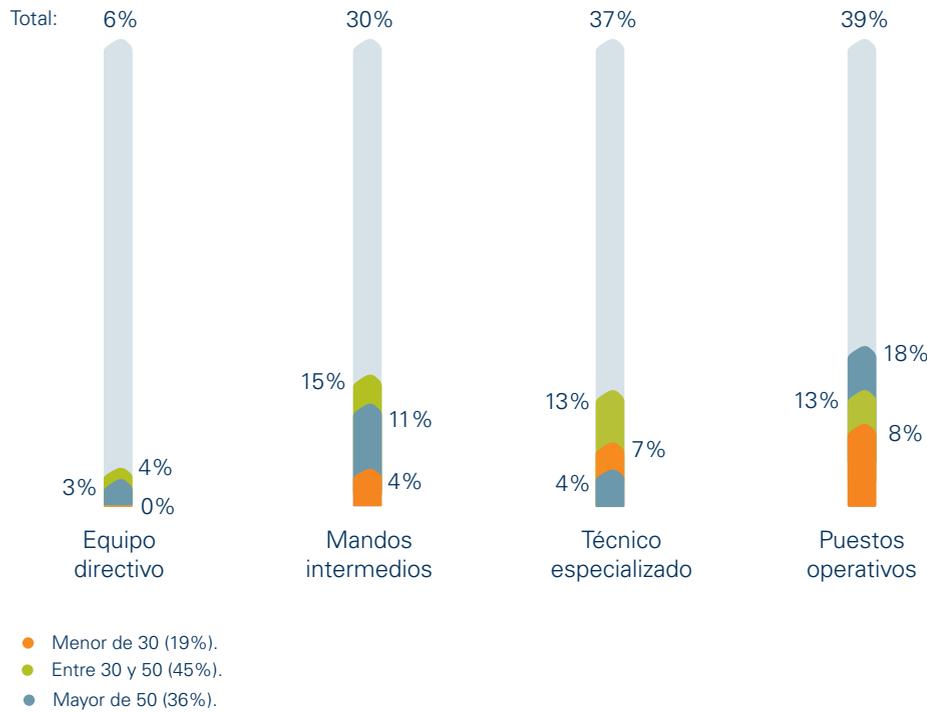
Desglose de la plantilla por género



Rangos de categorías por edad 2016

	Menor de 30	Entre 30 y 50	Mayor de 50	Total
Equipo directivo	0	15	11	26
Mandos intermedios	18	62	43	123
Técnico especializado	27	54	17	98
Puestos operativos	31	52	74	157
Total	76	183	145	404

Porcentaje de categorías por edad 2016 [G4-LA12]



Desarrollo laboral y movilidad

[G4-LA1] y [G4-LA4]

Conscientes de que la satisfacción de los empleados depende, en gran medida, de la existencia de oportunidades de desarrollo profesional, Gas Natural Fenosa Panamá continúa ofreciendo a todos los empleados la posibilidad de participar en el programa de movilidad interna. Cuando surge una vacante en la compañía, el personal interno tiene la oportunidad de cubrirla como primera opción, esto permite conciliar la oferta de empleo interno y sus demandas. Durante 2016, se reportaron 29 movilizaciones en las empresas del Grupo en Panamá con un alto nivel 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 de 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, la empresa contemple el tiempo de preaviso relativo a cambios organizativos en base a la experiencia que se tenga en los tiempos de las movilizaciones que se den en los próximos años.

Rangos de edades de los colaboradores [G4-LA12]

	2016	2015	2014
Menor de 30	76	74	70
Entre 30 y 50	183	165	159
Mayor de 50	145	140	149
Total	404	379	378

Desarrollo humano y social

Calidad del empleo

[G4-10] y [EU14]

Gas Natural Fenosa Panamá ofrece a sus colaboradores un empleo de calidad y una carrera profesional sólida, estructurada y atractiva, donde el 100% de los contratos son por tiempo indefinido y jornada completa.

Sumado a esto, la empresa cuenta con un modelo global de selección externa homogéneo para todas las geografías donde opera. De este modo, se garantiza una única estrategia como empleador, con los mismos criterios de selección y la aplicación de las mejores prácticas en la identificación, captación y retención del talento profesional necesario para el desarrollo de los negocios a través de procesos de reclutamiento y selección, entrevistas, aplicación de pruebas técnicas y evaluaciones médicas.

Cálculo de plantilla media masculina

	2016	2015	2014
Plantilla inicial	267	254	270
Plantilla final	281	265	254
Plantilla media	274	260	262

Cálculo de plantilla media femenina

	2016	2015	2014
Plantilla inicial	114	124	136
Plantilla final	123	114	124
Plantilla media	119	119	130

Rotación media

	2016	2015	2014
Altas	41	45	26
Bajas	16	41	34
Suma de altas y bajas	57	86	60
Plantilla media	347	379	392
Rotación media	2.02	0.22691	0.15306

Cálculo de la rotación media masculina

	2016	2015	2014
Altas	25	36	21
Bajas	9	22	23
Suma de altas y bajas	34	58	44
Plantilla media	266	260	262
Rotación media masculina	0.03383	0.22308	0.16794

Cálculo de la rotación media femenina

	2016	2015	2014
Altas	16	9	4
Bajas	7	19	10
Suma de altas y bajas	23	28	14
Plantilla media	116	119	130
Rotación media masculina	0.06034	0.23529	0.10769

Diversidad e igualdad de oportunidades

[G4-LA12] y [G4-EC6]

El comportamiento ético, la promoción y respeto de la igualdad, la prevención y seguridad en el trabajo, son parte fundamental del compromiso asumido por Gas Natural Fenosa Panamá con sus empleados. La compañía se implica en la formación y desarrollo de su equipo, garantizando la igualdad de oportunidades y promoviendo y respetando la diversidad, como apuesta por el desarrollo humano y social.

La discriminación por cualquier motivo es rechazada taxativamente por la compañía en Panamá, criterio que 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, desde que la empresa inició operaciones en el país, la plantilla femenina ha aumentado considerablemente llegando a alcanzar el 32% al cierre de 2016.

Durante el pasado ejercicio Gas Natural Fenosa Panamá contaba con un total de ocho (8) discapacitados dentro de su plantilla, cumpliendo 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 un 2% de personas con discapacidad.

Plantilla de Gas Natural Fenosa Panamá por cargo [G4-LA12]

	Comité directivo			Equipo directivo			Mandos intermedios			Técnico especializado			Personal operativo			Total General
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
2014	6	5	11	13	4	17	87	35	122	96	44	140	52	36	88	378
2015	6	5	11	13	2	15	88	33	121	52	36	88	106	38	144	379
2016	7	4	11	12	3	15	89	34	123	58	40	98	115	42	157	404

Acorde a las políticas de transparencia e integridad de la organización, la empresa aplica su proceso de selección de directivos en el país. 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. A cierre de 2016, el 96% de los altos directivos era personal local y el 4% expatriado.

Directivos de GNF

	Cantidad
2014	28
2015	26
2016	26

Procedencia altos directivos [G4-EC6]

Nacionalidad	Cantidad	Porcentaje %
Panameña	25	96
Mexicana	1	4

Flexibilidad y apoyo al entorno personal

Gas Natural Fenosa promueve la conciliación de la vida profesional y personal gracias al importante conjunto de medidas de flexibilización laboral, servicios y beneficios adaptados a las necesidades de los empleados. De este modo, sus

profesionales pueden configurar sus diferentes opciones vitales en congruencia con sus planes de desarrollo y los intereses de la empresa.

Producto de las diferentes convenciones colectivas pactadas con los funcionarios, los trabajadores gozan de numerosas oportunidades que buscan mejoras y mayores beneficios. En Panamá, podemos destacar los siguientes beneficios para los colaboradores:

- > 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 por asistencia y 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:
 - 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.

- Becas para los hijos de los trabajadores.
- Ayuda en gastos por alumbramiento o por fallecimiento.

Como un complemento a los beneficios citados anteriormente, Gas Natural Fenosa Panamá aplica una serie de prácticas para fomentar la conciliación y balance entre la vida familiar y laboral en los colaboradores, como la flexibilización de honorarios al personal que por motivos de fuerza mayor, no puedan cumplir eventualmente.

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.

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 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 2016, se realizaron diversas actividades donde los colaboradores de la compañía pudieron disfrutar y compartir en un ambiente festivo y divertido. Entre estas, podemos destacar la celebración del Día del Padre, del Día de la Madre, una fiesta de Navidad y un brindis de Fin de Año.

En paralelo a las actividades sociales, la empresa en Panamá continuó con el desarrollo del Plan de Bienestar Integral que busca fomentar estilos de vida saludables entre sus colaboradores a través del desarrollo de eventos deportivos como caminatas en la Cinta Costera, Liga de Fútbol y Bola Suave.

Gestión del talento

[EU14] y [G4-LA9]

La gestión del talento en Gas Natural Fenosa apuesta por el desarrollo individual y la evolución de la carrera profesional, y contribuye a definir de forma controlada y consistente el aprendizaje de sus profesionales, para asegurar que su desarrollo esté alineado con los objetivos de la compañía.

Es por esto que en referencia a las acciones formativas, en el 2016 se realizaron 409 formaciones, con la participación de 4,316 colaboradores y 31,937 horas de formación. Un total de 17,895 horas fueron impartidas a hombres y 8,757 a mujeres.

La formación y capacitación promedio en 2016 por empleado fue de 79.05 horas, siendo 189.81 horas dirigidas al Equipo Directivo, 98.45 horas a los mandos intermedios de la compañía, 83.39 horas a los técnicos especializados, 42.03 horas al personal operativo.

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 la organización. 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 se ha estado utilizando en el país desde que se creó la universidad. Para el ejercicio del 2016 se alcanzó un nivel de satisfacción del 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 2016, se realizaron 171 acciones formativas con la participación de 1,931 colaboradores y una carga formativa de 5,285 horas consumidas.

A lo largo de 2017, además de continuar implementando nuevos Itinerarios Formativos gradualmente hasta consolidar un único modelo de gestión de la formación de los colaboradores en Panamá, la empresa tiene previsto introducir una nueva plataforma de la Universidad Corporativa.

Otro aspecto a destacar son las titulaciones del personal. La mayoría de la plantilla de Gas Natural Fenosa Panamá es titulado superior (61%), lo que es significativo frente a los bajos porcentajes de años anteriores.

Indicadores de formación Gas Natural Fenosa Panamá

	2016	2015	2014
Cantidad de participantes en las formaciones.	11	6	3
Presupuesto asignado (miles).	226	226	216
Horas de formación por colaborador.	79.05	75.70	88.38
Índice de evaluación de satisfacción de formación.	96	95	96
% de plantilla formada.	96	88.7	98
Horas lectivas de formación por año.	18	13	14
Inversión por colaborador (dólares).	559.00	596.00	600.00

Titulaciones del personal

	Cantidad	Porcentaje %
Titulación superior	246	0.61
Titulación media	51	0.13
Bachiller	101	0
No titulados	6	0.01

Comunicación interna con los empleados

La comunicación interna tiene como misión contribuir de forma activa a la consecución de los objetivos marcados por el plan estratégico de la compañía, en estrecha colaboración con las áreas y negocios, y a crear sentimientos de pertenencia y motivación.

Teniendo en cuenta esta misión, los objetivos de la comunicación interna están centrados en:

- > Alinear a los empleados con los objetivos estratégicos de la compañía.
- > Fomentar la cultura y valores corporativos que, en el año 2016, han estado especialmente centrados en el crecimiento, incluyendo la eficiencia y la seguridad como potenciadores de este crecimiento, y el cliente, como centro de toda la actividad y determinante de la forma de trabajar de la compañía.
- > Mejorar el clima laboral, potenciando el orgullo de pertenencia de los propios empleados.

Para lograr estos objetivos, la empresa pone en marcha una serie de herramientas y campañas comunicativas, que permiten a los colaboradores estar siempre informados de estos.

Gas Natural Fenosa Panamá llega a sus empleados a través de diferentes canales, entre los que se puede destacar la Naturalnet, herramienta creada en 2012, como el medio de comunicación interno por excelencia dentro de Grupo, principal herramienta de comunicación con los colaboradores para temas de Recursos Humanos como lo son los planes de formación, las vacantes internas, movilidades internas, estructura organizativa de la empresa, cumpleaños, noticias sobre la empresa, entre muchos otros. En 2016, el número de sesiones



descendió en un 15.2% en comparación con el año anterior, sin embargo, se produjo un aumento del 4.8% en el ratio de páginas vistas y el tiempo medio de sesión incrementó un 15.2% con respecto a 2015.

En 2016, la compañía en Panamá sustituyó el Buzón de Recursos Humanos por el Servicio de Atención al Empleado (SAE), herramienta destinada a facilitar a los empleados un canal de comunicación centralizado en un equipo específico y que permite resolver las peticiones en temas de Recursos Humanos de forma más directa y garantizando la calidad de la respuesta.

Se dio continuidad al programa “Hablando de la Compañía”, creado en 2012, que consiste en un espacio de comunicación bidireccional a través de reuniones periódicas 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. En Panamá, se realizó una reunión durante el pasado ejercicio.



Campaña de comunicación “Hecho y dicho” y “Hecho por ti”

Gas Natural Fenosa Panamá lanzó una nueva campaña de reposicionamiento de marca, basado en la anticipación, el compromiso y el cumplimiento.

“Hecho y dicho” y “Hecho por ti” son los lemas que resumen la condición de Gas Natural Fenosa como compañía que se anticipa a las necesidades del cliente y las satisface, gracias a la aptitud y actitud de sus empleados.

Este nuevo enfoque refuerza la visión como compañía líder en servicio y atención, y como marca de referencia de la que los clientes, accionistas, y los propios empleados, se sientan orgullosos.

Gas Natural Fenosa se posiciona como una compañía de hechos, que cumple con sus compromisos y se anticipa a las necesidades de sus clientes. Esta actitud es la que está presente en todos los proyectos internos e iniciativas que se están realizando.

La campaña de comunicación interna consolida este compromiso y transmite a los empleados que todo lo que se hace para los clientes está hecho por ellos, bajo el *claim* interno: “Hecho por ti”.

La campaña estuvo reforzada desde su inicio por un mensaje claro del presidente de la compañía a todos los empleados, como muestra de la importancia que tiene el servicio excelente que se debe dar a los clientes, así como la importancia de la anticipación, el compromiso y el cumplimiento: primero hacer las cosas, y después explicarlas, que es valor de marca en Gas Natural Fenosa.



Compensación y retribución

La política retributiva de Gas Natural Fenosa Panamá 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, con el propósito de ofrecer a los colaboradores de la empresa una estabilidad competitiva y acorde con el mercado laboral.

Cabe destacar que el salario mínimo que ofrece la empresa es mayor al que establece el país y que anualmente la empresa ofrece un aumento equivalente a la inflación del año anterior, como mínimo del 2%, 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 2016 los salarios promedio, por género y por nivel organizativo, fueron los siguientes:

Salarios promedio hombre y mujer por nivel organizativo

	Comité directivo		Equipo directivo		Mandos intermedios		Técnico especializado		Personal operativo	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
2014	7,370	5,798	4,074	3,555	1,750	1,673	1,354	1,404	1,018	1,062
2015	8,156	6,431	3,955	2,508	1,767	1,834	1,458	1,494	1,085	1,090
2016	8.355	6.945	3.796	3.632	1.824	1.910	1.456	1.531	1.105	1.071

Relaciones laborales

[G4-11], [G4-HR4]

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.

Al cierre del año 2016, la afiliación sindical de EDEMET y EDECHI, alcanzaba los 158 sindicalizados, lo que representa un 43%.

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

Durante el ejercicio, la empresa 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 contratistas. 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.

Porcentaje de sindicalización

Empresa	Sindicalizados	Porcentaje (%) de afiliación por empresa
EDEMET	121	38
EDECHI	37	90
ESEPSA	0	0
Engineering	0	0
GNF Servicios	0	0
Total	158	39

La empresa en Panamá no recibió ninguna reclamación sobre prácticas laborales presentadas, abordadas y resueltas mediante mecanismos formales durante el 2016.

Reclamaciones sobre prácticas laborales

Total de procesos 2014-2016

	Total proceso	A favor	En contra	Saldo
2014	5	3	1	1
2015	1	1	1	0
2016	0	0	0	0

Seguridad y salud

Gas Natural Fenosa planifica y desarrolla sus actividades asumiendo que nada es más importante que la seguridad, la salud y el bienestar de las personas. En este sentido, la actuación de la compañía va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales y otros requisitos que voluntariamente adopta, impulsando la mejora continua en las condiciones de trabajo y en la gestión de la seguridad, la salud y el bienestar, involucrando no sólo a las personas que forman Gas Natural Fenosa, sino también a los proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés, con el objetivo de evitar y prevenir los accidentes y los daños a la salud, proporcionando un ambiente seguro y saludable así como promocionando su salud y bienestar.



Compromisos y principios de actuación responsable con la seguridad y salud

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



+ Acciones de valor

Acciones propuestas 2016	Acciones previstas 2017
Elaborar dos programas de prevención de accidentes e incidentes dirigidos uno al personal propio y otro a empresas colaboradoras, tomando como referencia los accidentes con baja in labore 2015.	+ Desarrollar el programa de viaje a la seguridad para el personal de las empresas colaboradoras.
Desarrollar un programa de actualización de los planes de emergencia de las instalaciones, formaciones al personal de cada instalación y simulacros de emergencia.	+ Desarrollar un programa de actualización de los planes de emergencia de las instalaciones, formaciones al personal de cada instalación y simulacros de emergencia en la gerencia metro, oeste, interior y Albrook edificio 812.
Campaña de saneamiento ambiental para la reducción de vectores transmisores de enfermedades virales.	+ Reducir el índice de absentismo del 1.40 del 2016.
Reducir la probabilidad de padecimiento de riesgos ergonómicos de los colaboradores de Gas Natural Fenosa en Panamá.	+ Realizar exámenes médicos periódicos obligatorios a 45 colaboradores y 200 a personal voluntario.
Análisis de los datos recabados en la encuesta de riesgo psicosocial, establecer líneas de acción e implementar medidas.	+ Continuar con las campañas de vacunación y nutrición.

Grado de cumplimiento: + Alto. + Medio. + Intermedio. + Escaso. + No iniciado.

Gestión de la seguridad y la salud

[EU16]

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.
- > Las comunicaciones y formaciones en materia de seguridad a contratistas.

Los objetivos que se plantean en este ámbito se materializan a través del Sistema Integrado de Gestión.

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 durante el pasado ejercicio se han desarrollado una serie de acciones pensando en la seguridad y salud de cada uno de los 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".

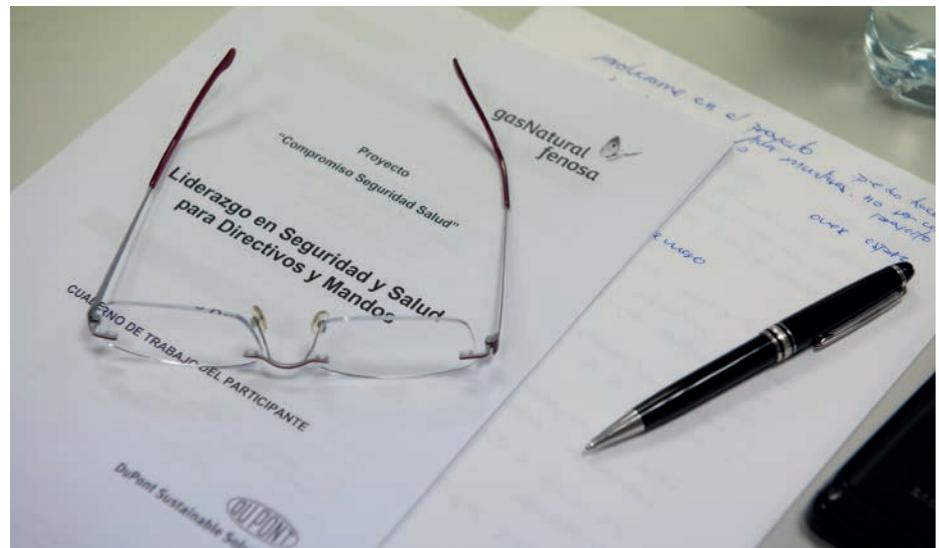
- > Desarrollo de formaciones en el ámbito de la seguridad y la salud, tanto para el personal propio como para las empresas contratistas, alcanzando más de 10,000 horas de formación y un total de 225 formaciones realizadas al personal propio.

- > Diseño y construcción de infraestructuras basadas en criterios de seguridad, es el caso de la subestación de Burunga.
- > Implantación de nuevos módulos en 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.

Siguiendo el aspecto de formación, se realizaron diversas formaciones cuyo público objetivo no solo abarca al personal propio de la compañía, sino al personal de empresas colaboradoras.

En el año 2016, en el colectivo de personal propio se alcanzó:

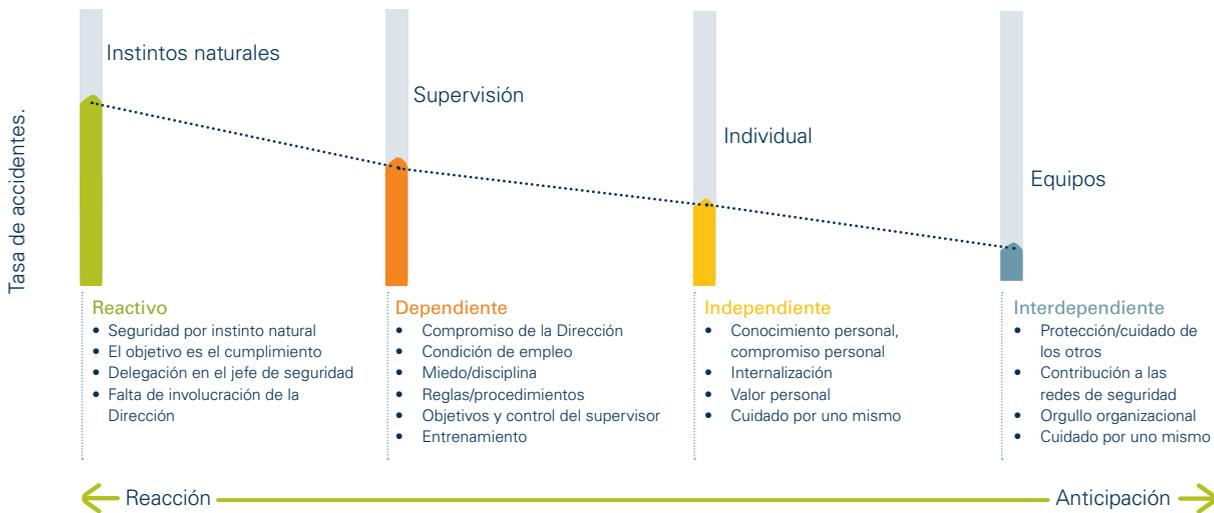
Formación al personal propio	Acumulado año
Asistentes sobre el total de la plantilla	186
Nº de actuaciones formativas realizadas	225
Horas de formación por empleado	10.798105



Durante el año 2016, las líneas de seguridad y salud implementadas, beneficiaron a colaboradores de Gas Natural Fenosa Panamá y colaboradores de empresas contratistas, por lo que se ha fortalecido la cultura de seguridad y salud, posicionando a la empresa más cerca de su objetivo, ser más independientes, proactivos y conscientes hacia la seguridad y salud para todos.



Avance en nuestra cultura de seguridad y salud



Por otra parte, para alcanzar los objetivos durante el año 2016, se actualizaron e implementaron procedimientos específicos para la ejecución de trabajos en las líneas eléctricas y en las centrales hidráulicas, como son el procedimiento de poda y tala o el procedimiento de izado de carga. Todo ello con el objetivo de fortalecer la seguridad en cada una de las operaciones de la compañía en Panamá.

Plan Compromiso de Seguridad y Salud

Durante el 2016, Gas Natural Fenosa continuó con el desarrollo del Plan Compromiso Seguridad y Salud, basado en comportamientos individuales seguros en la identificación y anticipación de las situaciones de riesgo. Este proyecto establece como base cuatro ejes de actuación: liderazgo, colaboradores, empresas colaboradoras y las instalaciones con sus procesos, siendo estos los pilares que fortalecen el cambio conductual y cultural de Gas Natural Fenosa Panamá.

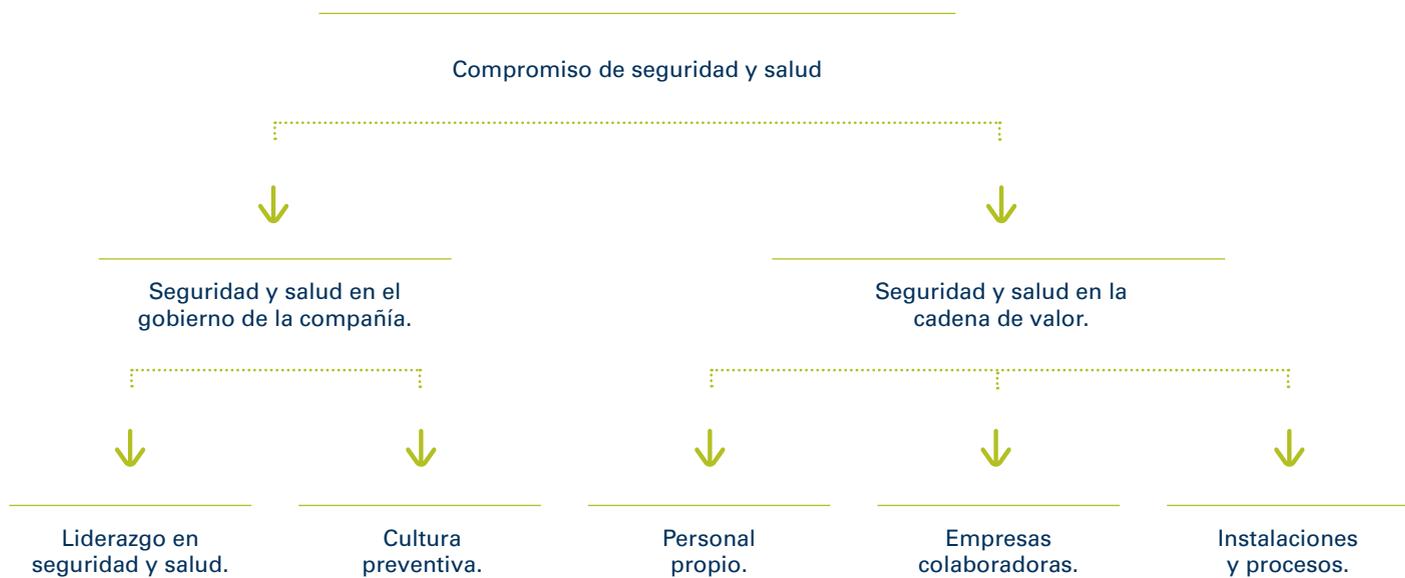
El Proyecto Compromiso de Seguridad y Salud contempló entre sus acciones la implementación de herramientas informáticas que permiten gestionar y dar seguimiento en materia de seguridad y salud. A través del Programa ProSafety, se registran objetivos de seguridad en Inspecciones Documentadas (IDs) y las Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS). Para ambos casos se logró superar el objetivo anual.

Indicadores proactivos	Objetivo 2016	Resultados 2016
OPS	647	1049
IDS	953	1464

En cuanto a la utilización de herramientas como las Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS), se advirtió que el personal es consciente de la importancia de las mismas y que representan un factor clave para desarrollar el liderazgo en seguridad y salud, a la vez que se observa y se da seguimiento a la ejecución de los trabajos. Las Inspecciones Documentadas (IDS) se han posicionado como un pilar fundamental para identificar actos y condiciones inseguras, así como una herramienta para prevenir incidentes o accidentes.

Igualmente, se hicieron reconocimientos colectivos donde se enalteció el trabajo en equipo que hacen las cuatro (4) gerencias que componen la gestión operativa en distribución eléctrica en Panamá, para llevar adelante el proyecto de Seguridad y Salud. Luego de las respectivas evaluaciones, resultó ganadora la Gerencia Metro, liderada por el Ing. Jorge Pitty. Las bases de este reconocimiento estuvieron enfocadas en los siguientes aspectos:

- > Acciones proactivas, como por ejemplo las Observaciones Preventivas de Seguridad.
- > Resultados de estas acciones.
- > Seguimiento a través de reuniones periódicas.
- > Iniciativas desarrolladas en la gerencia, encaminadas a fortalecer el proyecto de Seguridad y salud.



La actuación de la compañía va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales y otros requisitos que voluntariamente adopta, impulsando la mejora continua en las condiciones de trabajo y en la gestión de la seguridad, la salud y el bienestar

Por otro lado, para el año 2017, la empresa tiene prevista la implementación del *Plan de Seguridad Panamá*, el cual tiene como objetivos seguir mejorando la cultura de seguridad, identificar posibles áreas de mejora en los principales procesos operativos, mejorar los resultados de siniestralidad actuales, implementar mejores prácticas que han dado buenos resultados en otros negocios. Para la ejecución de este Plan, se organizaron cinco (5) Redes o Equipos de Trabajo, para atender diferentes temas en el ámbito de la seguridad y cinco (5) Líneas de Acción para fortalecer la cultura de seguridad y salud.



+ Redes o equipos de trabajo

Red de accidentes e incidentes.	Asegurar que el proceso de gestión de accidentes e incidentes en Panamá se realiza según lo establecido por la compañía.
Red de aseguramiento de implantación de estándares de Seguridad y salud.	Asegurar la difusión e implantación de los Estándares de Seguridad y salud aprobados por el Grupo.
Red de formación en operaciones.	Definir las operaciones que requieren una formación específica y/o acreditada. Potenciar el uso del Centro de Formación de Redes Eléctricas.
Red de seguimiento de la condición de los activos.	Implantación de los procesos de inspección de instalaciones, así como de los sistemas de soporte necesarios (MGA y HAE) para controlar la condición de los activos y evitar errores de operación.
Red de IDS y OP	Asegurar el proceso de vigilancia de trabajos en campo en Panamá a través de herramientas sistematizables para la identificación, reporte y corrección de comportamientos inseguros.



Líneas de acción

Cultura.	Asegurar la permeabilidad de la cultura de seguridad en toda la organización de la compañía y las empresas colaboradoras.
Supervisión de trabajos.	Asegurar la implantación del modelo de Supervisión de obras de Media y Baja Tensión y adaptar los modelos al resto de actividades.
Gestión de empresas colaboradoras.	Reforzar aspectos concretos para mejorar la gestión de seguridad de las empresas colaboradoras.
Normalización y Desarrollo de Red.	Revisión de la normativa técnica vigente para asegurar la coherencia entre proyecto tipo, UUCC, etc. Seguimiento a la implantación del Centro de Proyectos.
Racionalización de planes de acción.	Revisión de las distintas acciones derivadas de planes de acción (auditorías, análisis de accidentes...) con el objetivo de asegurar su cumplimiento y verificar su eficacia.

Gestión de riesgos

Durante el 2016, Gas Natural Fenosa en Panamá continuó con el Programa de Simulacros y adecuación de Planes de Emergencia, bajo la premisa, “*procuramos estar siempre listos*”. Es por ello que se realizaron simulacros en la Hidroeléctrica de Dolega, La Yeguada, Edificio Gerencia Chiriquí (Ciudad de David), entre otros.

En paralelo a los simulacros, se reforzaron los conocimientos de los colaboradores en materia de atención de emergencias a través de formaciones en primeros auxilios, extinción de incendios y equipos de protección personal, manejo de emergencias médicas.

Monitorización y registro de datos

Los indicadores de Accidentabilidad de Gas Natural Fenosa Panamá para el año 2016 fueron 2.77 para el índice de Frecuencia y 0.006 para el índice de Gravedad. Para disminuir la accidentabilidad, se implementaron

medidas de prevención y procedimientos para fortalecer las competencias en temas de seguridad como ejecución de descargos, realización de cursos en temas como seguridad vial, identificación

de peligros y riesgos, riesgo eléctrico, entre otros. También, se desarrollaron medidas específicas como la revisión de instalación y cambio de equipos para prevenir lesiones.

Actuación ante emergencias	Acumulado año
Número de planes de autoprotección, planes de emergencia o documento de medidas de emergencia elaborados y/o actualizados	5
Número de simulacros realizados	10
Número de reuniones mantenidas para la preparación de los simulacros	10
Número de sesiones formativas impartidas al personal que forma parte de los Equipos de Emergencia	11

Indicadores de siniestralidad

Indicador	2016	2015	2014	2013
Accidentes con bajas	2	5	2	1
Días perdidos	4	9	8	4
Víctimas mortales	0	1	0	0
Índice de frecuencia	2.77	9.93	2.56	1.17
Índice de gravedad	0.006	0.025	0.06	0.00
Índice de absentismo	1.40	1.07	1.12	1.07

Salud laboral

[G4-LA7]

Gas Natural Fenosa 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 2016 fue de 1.40, situado dentro del objetivo que es de 2.00. El resultado se encuentra por debajo de los estándares internacionales, lo que evidencia que las actividades de prevención y seguimiento de enfermedades están contribuyendo positivamente a la salud de los colaboradores.

Entre los colaboradores de la compañía en Panamá, hay 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 Policlorados (PCB, por sus siglas en inglés).

Durante el año 2016, se han desarrollado una serie de actividades, enmarcadas en el programa o Plan de Gestión de Salud, entre las cuales podemos señalar:

> Campañas de Salud:

- Se realizaron cuatro (4) Campañas de Vacunación, contando con la participación de organismos nacionales de salud como la Caja de Seguro Social, aplicándose un total de 254 dosis.
- Campaña de Prevención y Detección de Diabetes.
- Campaña de Cardioprotección.
- Campaña de Osteomuscular y Densitometría Ósea.





- > Programa de Nutrición, donde fueron beneficiados más de 60 colaboradores de la empresa.
- > Formaciones en materia de salud.
- > Encuestas de Ergonomía, dirigidas a identificar oportunidades de mejora en aspectos ergonómicos en el puesto de trabajo de los colaboradores, incluyendo las posturas.

Medidas para garantizar la seguridad entre terceros

[EU25]

Gas Natural Fenosa Panamá realiza campañas de prevención de accidentes para los clientes de la compañía a través de la difusión de consejos y comunicados mediante canales globales de comunicación.

Adicionalmente y buscando salvaguardar la seguridad de la comunidad, la compañía establece procesos de operación e instalaciones seguras. Es por ello que se planifican y ejecutan los proyectos de la empresa pensando en la seguridad de toda la población panameña, además de la de los colaboradores y los contratistas.

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 como el fortalecimiento de los Planes de Emergencia de Instalaciones.

A lo largo de 2016, un total de tres (3) personas de empresas colaboradoras se vieron afectadas en accidentes relacionados con la infraestructura de la Red de Distribución Eléctrica de la empresa. Del total de incidentes, hasta el momento, no se ha demostrado que ninguno haya sido responsabilidad de la compañía al tenor de la regulación vigente en la República de Panamá.



Cadena de suministro responsable

Los proveedores y las empresas colaboradoras son actores fundamentales en el óptimo funcionamiento de la cadena de valor de Gas Natural Fenosa con los que la compañía promueve el mantenimiento de relaciones de confianza a largo plazo, estables, sólidas y de beneficio mutuo, bajo los principios de eficacia y gestión del riesgo.



Compromisos y principios de actuación responsable con los proveedores

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



Acciones de valor

Acciones propuestas 2016*

*En el informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa Panamá 2015 no se formularon acciones propuestas para el 2016, ya que la Cadena de suministro responsable estaba reportado como parte del compromiso de la responsabilidad corporativa de Excelencia en el servicio.

Acciones previstas 2017

Realizar nuevas auditorías de campo a los proveedores

Brindar oportunidades de formación a los colaboradores de los proveedores de la empresa a través del nuevo Centro de Formación de Redes Eléctricas

Seguir desarrollando el Procedimiento Key Account Suppliers (KAS) con grandes proveedores

La gestión de la cadena de suministro

[G4-HR10] y [G4-12]

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.

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.



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, económico-financieros, 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 2016, se realizaron 10 auditorías a proveedores y se encontraron irregularidades en cuatro de ellos. Calidad de proveedores levantó un informe de las visitas y fueron remitidas a cada contrata auditada para que realizaran los correctivos necesarios. Los proveedores

que no cumplieron con los requisitos o los correctivos tras la evaluación, no fueron homologados.

En 2016, Gas Natural Fenosa en Panamá contó con un total de 342 proveedores, de los cuales 247 eran nacionales (72.22%) frente a 95 extranjeros (27.78%). Se homologaron 13 proveedores durante el ejercicio, de los que 7 eran nacionales y 6 extranjeros.

Como complemento a este proceso, Gas Natural Fenosa ha implantado un 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 en 2016, se utilizó con tres grandes proveedores.

Formación de proveedores

[EU18]

La formación de los diferentes integrantes de la cadena de valor es de vital importancia para ofrecer productos y servicios de calidad a los clientes de la compañía. 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 2016, la empresa realizó dos formaciones relacionadas con temas tanto de capacitación empresarial como de capacitación técnica. En estas formaciones participaron 20 colaboradores de 4 proveedores de la Gas Natural Fenosa en Panamá.

Adicional a esto y como parte de su iniciativa empresarial enfocada en fortalecer los conocimientos de los profesionales del sector eléctrico en Panamá, la compañía inauguró el primer Centro de Formación de Redes Eléctricas, ubicado en el distrito de Aguadulce, provincia de Coclé. Este centro capacitará a todo el personal de contratistas, colaboradores de la empresa y futuros profesionales de la ingeniería.

Indicadores clave de la cadena de suministro

[G4-EC9]

	2016	2015	2014
Pedidos emitidos	3,734	2,534	3,372
Pedidos realizados a proveedores locales en %	97%	70%	82%
Presupuesto de compra destinado a proveedores locales	70.4%	73%	75%





Compromiso social

Gas Natural Fenosa está comprometida con el desarrollo económico y social de las regiones en las que desarrolla sus actividades, aportando conocimientos, capacidad de gestión y creatividad, así como dedicando parte de los beneficios a la inversión social. El diálogo fluido y permanente con la sociedad permite a la compañía conocer las expectativas e intereses de las comunidades donde opera y poder así implicarse en su desarrollo procurando dar la respuesta más adecuada a sus necesidades.



Compromisos y principios de actuación responsable con la sociedad

- > Garantizar un diálogo fluido y bidireccional, y promover la involucración en las comunidades locales respetando la cultura, las normas y el entorno, de modo que sus preocupaciones sean respondidas adecuadamente y con prontitud.
- > Realizar evaluaciones del impacto social que produce la actividad de la compañía para evitar o mitigar los efectos adversos que se puedan generar y potenciar los efectos positivos.
- > Desarrollar iniciativas en el marco de la venture philanthropy para la creación de valor compartido y de impacto social positivo en proyectos energéticos.
- > Promover la educación, la riqueza cultural, la salud, la investigación y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.
- > Transferir conocimiento y valores a la sociedad a través de acuerdos de colaboración con la comunidad académica y utilizar los mecanismos necesarios y/o existentes como vehículo de transmisión de los niveles de calidad de servicio a las empresas colaboradoras y proveedores.



Acciones de valor

Acciones propuestas 2016

Continuar con las actividades y programas de difusión de la eficiencia energética y el uso responsable de la energía.

Lograr un mayor impacto con el programa Valor para Proveedores, aumentando el número de colaboradores capacitados.

Darle seguimiento al programa de Electrificación Rural.

Crear alianzas estratégicas para el desarrollo de un proyecto insignia de compromiso social.

Mantener el Programa de Limpieza de Playa y Siembra de Plantones.

Acciones previstas 2017

+ Continuar con las actividades y programas de difusión de la eficiencia energética y el uso responsable de la energía.

+ Aumentar la cantidad de colaboradores capacitados dentro de Valor para Proveedores.

+ Mantener el Programa de Limpieza de Playa y Siembra de Plantones.

+ Desarrollo de la primera etapa del proyecto Mi Escuela Primero.

+ Crear alianzas estratégicas para el desarrollo de un proyecto insignia de compromiso social.

Grado de cumplimiento: + Alto. + Medio. + Intermedio. + Escaso. + No iniciado.

Aportaciones económicas

Las aportaciones económicas a programas de inversión social constituyen una parte importante del compromiso de la compañía con la sociedad panameña. El objetivo de Gas Natural Fenosa Panamá es generar un mayor nivel de compromiso con la sociedad que rodea a la empresa, por ello, los programas a los que se dirigen los recursos están contemplados en la estrategia de desarrollo de negocio. En 2016, la cuantía de éstas ascendió en Panamá a más de B/. 156,000.

Generación de riqueza y bienestar donde la compañía está presente

[G4-15] y [G4-16]

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.

> 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.

Acceso a la energía

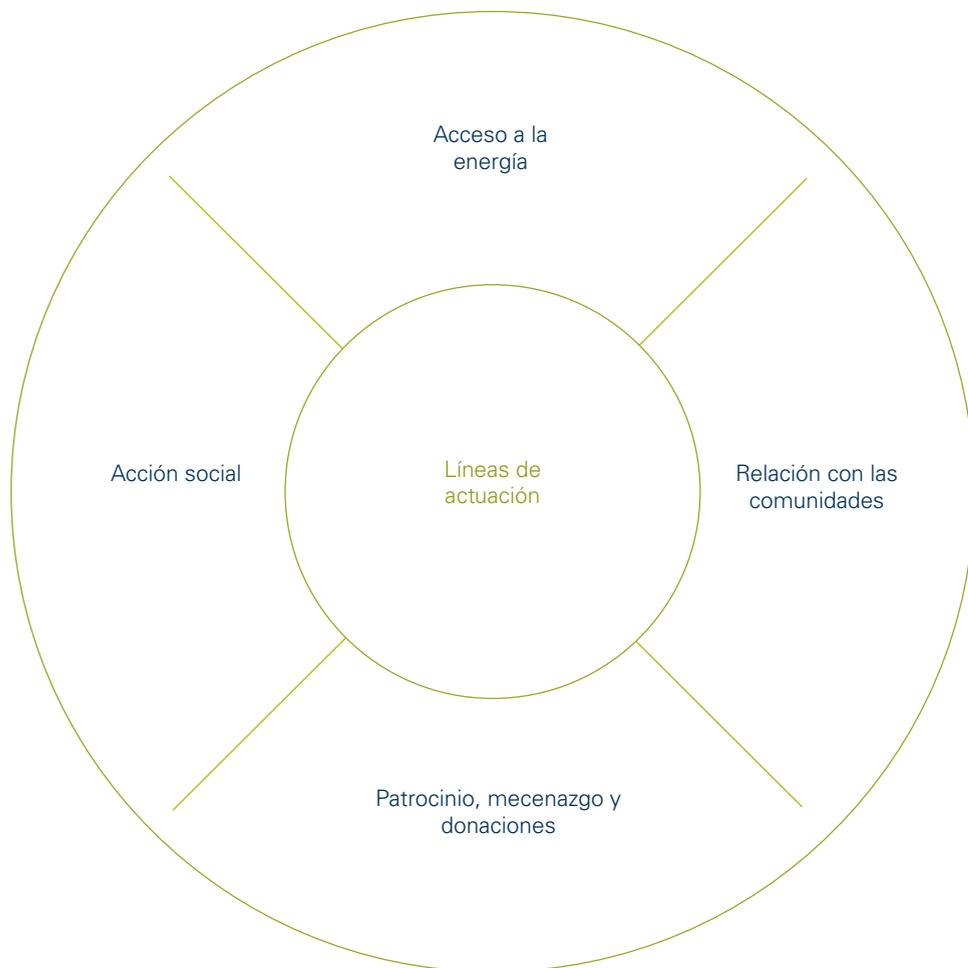
[G4-SO1]

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.

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 el 2016, se realizaron en el país 41 proyectos de electrificación rural con los que se beneficiaron comunidades de las provincias de Coclé, Veraguas, Chiriquí, Herrera y Los Santos. Estos proyectos suponen una inversión adicional por las dificultades de llegar a regiones donde la infraestructura eléctrica es deficitaria.



Hay más información sobre los programas de acceso a la energía en el apartado "Acceso a la Energía", en el capítulo "Innovación Sostenible" de 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:** proyectos de formación técnica y empresarial para proveedores, autónomos y microempresarios vinculados al sector de la electricidad. Su objetivo es que puedan integrarse en la cadena de valor de la compañía.
- **Uso responsable de la energía:** proyectos destinados a clientes y a la sociedad, que promueven la aportación de conocimientos de la energía en general; la seguridad y el uso eficiente de la electricidad; y el cuidado del medio ambiente. En 2016, Gas Natural Fenosa Panamá acercó este programa con las charlas realizadas en 22 escuelas dentro del área de concesión de la empresa como parte de su la iniciativa llamada “GNF en tu Escuela” y con la participación en ferias como la Feria Internacional de David o la Feria Internacional de La Chorrera.
- **Formación para liderar:** programa destinado a hijos de colaboradores que se encuentran terminando sus estudios universitarios o terciarios y desean acceder a una beca de capacitación en la Universidad Corporativa.

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.

Patrocinio, mecenazgo y donaciones

Para el desarrollo de la sociedad mediante el fomento de la cultura, el arte, la ciencia u otras disciplinas, Gas Natural Fenosa Panamá lleva a cabo apoyos económicos puntuales a proyectos concretos mediante patrocinio y donaciones, que además conllevan una mejora de la imagen de la compañía y atractivo de cara al público general.



Apoyo a la educación

Gas Natural Fenosa Panamá entiende que la educación es uno de los pilares más importantes para el crecimiento del país y el desarrollo de la sociedad, por lo que el apoyo a las actividades educativas es una de las principales líneas de actividad de la compañía en el país.

Como muestra de su compromiso con la educación panameña, la empresa colabora en el desarrollo de actividades, en conjunto con los centros educativos de las comunidades donde tiene operaciones, que ayudan a mejorar y fortalecer el sistema educativo como la colaboración en la nueva temporada de teatro estudiantil realizado por el Colegio San Agustín de Panamá.

Fomento de la riqueza cultural

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

- > **Festival de Danza Contemporánea de Panamá:** otra de las actividades que vinculó a la empresa con el arte y la cultura fue el patrocinio en 2016 de este evento de danza que reúne a diferentes bailarines de alto nivel.
- > **El Fantasma de la Ópera:** otra muestra del compromiso de Gas Natural Fenosa Panamá con el fomento de la cultura fue el patrocinio de la primera presentación de El Fantasma de la Ópera en el país.
- > **IIX Feria del Libro:** apoyo a la celebración de la octava edición de la Feria del Libro organizada por la Cámara Panameña del Libro.

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 minimizar estos problemas.



Voluntariado Corporativo y participación de los empleados

Gas Natural Fenosa Panamá entiende el voluntariado corporativo como aquellas acciones promovidas por la compañía como herramienta para impulsar la participación de los empleados como voluntarios en la ejecución de acciones y proyectos de carácter no lucrativo, con el fin de contribuir al desarrollo de una sociedad más justa y sostenible.

Para que el voluntariado en la compañía en Panamá se sostenga sobre una estructura responsable y sólida, se constituyó el Comité Operativo de Voluntariado que es responsable de promover acciones de voluntariado en el país. Estas iniciativas de voluntariado se fundamentan sobre dos pilares: la protección del medio ambiente y el compromiso con la sociedad, por lo que se materializan en dos tipos fundamentales de programas: voluntariado ambiental y voluntariado social.

Adicionalmente a las acciones de Voluntariado Corporativo, destaca la iniciativa Día Solidario creada en 1997 y gestionada por los propios empleados. Consiste en la donación voluntaria por parte de los colaboradores 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 todos los países donde Gas Natural Fenosa desarrolla su actividad. La compañía, 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.

En 2015, Gas Natural Fenosa Panamá ganó por segunda ocasión los fondos de Día Solidario, por un monto de 500 mil dólares, para el desarrollo de proyectos que contribuyan al mejoramiento y desarrollo de la educación de Panamá. La Asociación Día Solidario ha creado alianzas con dos fundaciones panameñas para llevar adelante proyectos de becas para estudiantes de secundaria y universitarios, logrando beneficiar a 40 jóvenes.

Voluntariado ambiental

Todas las actividades que realiza Gas Natural Fenosa Panamá 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 Limpieza de Playas:** durante el 2016 se recogieron 131 kilogramos de desechos sólidos, entre vidrios, plásticos, latas de aluminio, cartón y papel; gracias a las limpiezas que el Voluntariado Corporativo de Gas Natural Fenosa en Panamá realizó en playa La Barqueta en el Municipio de Alanje. 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 2016, la empresa continuó con el acuerdo que 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. Durante este periodo se lograron reciclar seis (6) toneladas entre papel, cartón, plástico, tetra pack, entre otros, en los centros de trabajo de la empresa.

Voluntariado social

- > **Proyecto de rehabilitación de escuelas:** en diciembre de 2016 se inauguró la remodelación completa de las instalaciones sanitarias de la Escuela Alto Limón de la Yeguada en Calobre, provincia de Veraguas. La compañía ejecutó las obras civiles, eléctricas y sanitarias con el objetivo de mejorar de forma significativa la calidad de vida estudiantil y docente de este plantel.

- > **Recolecta de juguetes:** dentro del marco de las festividades navideñas, Gas Natural Fenosa Panamá y sus colaboradores organizan anualmente una gran recolecta de juguetes para distribuirlos en diversas escuelas que forman parte de la zona de concesión de la empresa. En el 2016, se realizó esta entrega de juguetes a más de 350 niños y adolescentes de siete (7) escuelas y hogares de ayuda social situados en las provincias de Veraguas, Chiriquí, Panamá y Panamá Oeste.



Integridad y transparencia

Gas Natural Fenosa considera que la confianza de sus clientes, sus profesionales, proveedores y colaboradores externos, accionistas, inversores y financiadores, reguladores y otros agentes del mercado y grupos sociales, se fundamenta en la integridad, entendida como la actuación ética, honesta, responsable y de buena fe de cada una de las personas que trabajan en y para el grupo.



Compromisos y principios de actuación responsable e íntegra

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



Acciones de valor

Acciones propuestas 2016

Acciones previstas 2017

Entrega de un ejemplar (tamaño bolsillo) del Código Ético a cada colaborador y ejemplar empastado a los miembros de la Junta Directiva de la empresa.	+	Charlas a Colaboradores de Nuevo Ingreso.
Realizar (4) charlas con facilitador externo (4 áreas operativas).	+	Realizar (2) charlas con facilitador externo (Colaboradores propio).
Reconocimiento a la mejor práctica del Código Ético.	+	Reconocimiento a la mejor práctica del Código Ético y Políticas Anticorrupción.
Charla a suministradores y a otros grupos de interés e inclusión de una cápsula de valores en cada evento que realicemos.	+	Charla a Suministradores y a otros grupos de interés e inclusión de una capsula de valores en cada evento que realicemos.
Campaña de divulgación del Código Ético por la red, tanto al personal propio como al personal de las empresas contratistas.	+	Campaña de divulgación por la red - Código Ético (personal propio y contratistas).
Campaña de Comunicación por la Intranet.	+	Campaña de Comunicación por la Intranet.
Seminario de Código Ético <i>online</i> para nuevos colaboradores.	+	Divulgación con Trivias por la red corporativa; del Código Ético y Políticas Anticorrupción.
		Distribuir a todos los colaboradores propios y de las contratistas un señalador corporativo con: la Visión, Misión, Valores Corporativos y los Principios de Actuación.

Grado de cumplimiento: + Alto. + Medio. + Intermedio. + Escaso. + No iniciado.

La integridad es clave en el éxito de la compañía

[G4-56]

Gas Natural Fenosa tiene la firme convicción de que operar con integridad y transparencia contribuye de forma directa a conseguir sus objetivos y a gestionar el negocio de forma sostenible.

No en vano, la ética y la honestidad, compromisos del máximo órgano de gobierno de la compañía, constituyen pilares fundamentales de la declaración de misión, visión y valores, de sus planes estratégicos, así como de la Política de Responsabilidad Corporativa.

La crisis de confianza en el sector energético, requiere toda la atención de la compañía para contribuir en la mejora de la percepción de los grupos de interés en los mercados en los que opera, sobre las bases de los principios

éticos de Gas Natural Fenosa, así como el compromiso en reforzar las mejores conductas y prácticas en nuevos entornos internacionales con oportunidades de crecimiento para la compañía, de manera que se contribuya al desarrollo y progreso social.

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, enmarcados en el Código Ético de la compañía.

Estos elementos persiguen asegurar que las actividades de la compañía y las de sus empleados y proveedores 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.

Modelo de gestión del Código Ético

[G4-56] y [G4-HR12]

El Código Ético de Gas Natural Fenosa, formulado y aprobado por el Consejo de Administración, es el documento que establece las pautas que han de

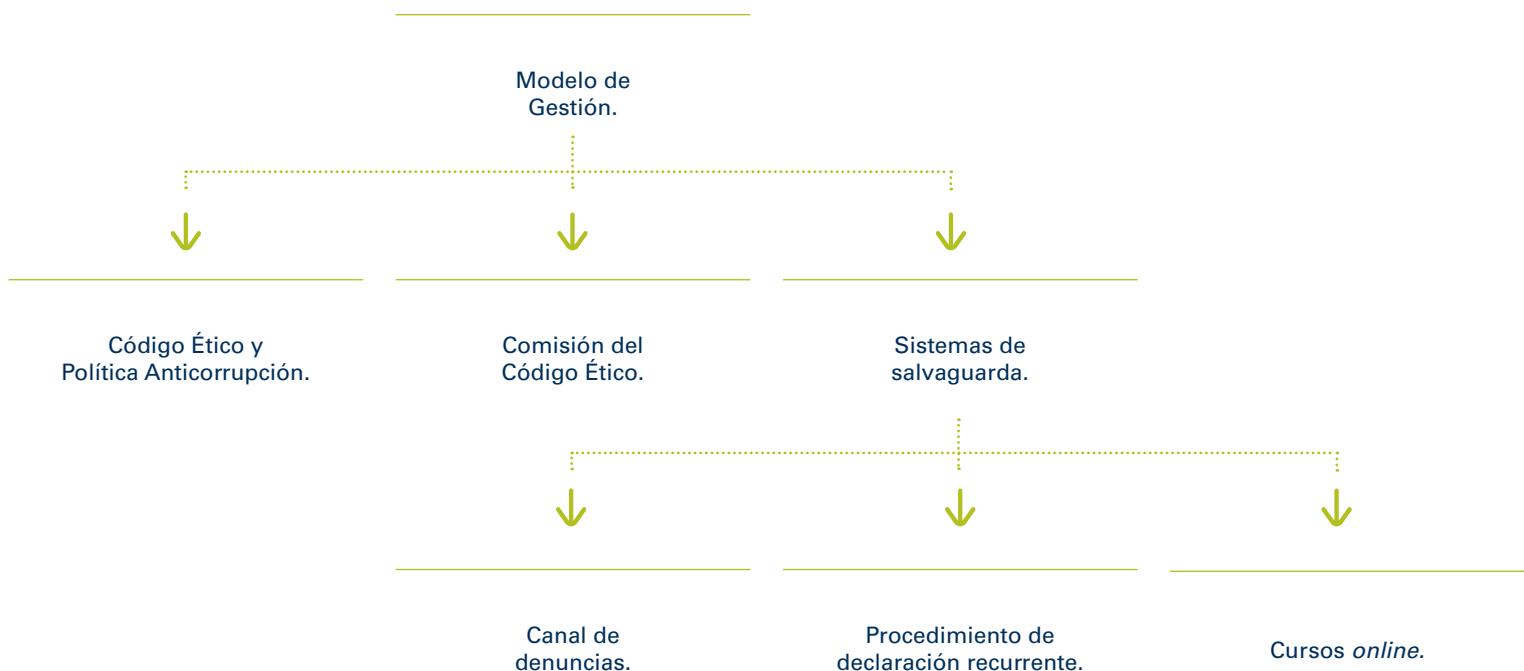
presidir el comportamiento ético de los administradores y empleados de Gas Natural Fenosa en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés. Las pautas de actuación están relacionadas con la corrupción y el soborno, el respeto a las 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 su aprobación en 2005, el código ha sido renovado periódicamente para adaptarlo a las nuevas realidades a las que se enfrenta la compañía. En él se recogen los compromisos asumidos por Gas Natural Fenosa en materia de buen gobierno, responsabilidad corporativa y cuestiones relacionadas con la ética y el cumplimiento normativo.

Asimismo, Gas Natural Fenosa dispone de una Política Anticorrupción, como extensión del capítulo 4.7. "Corrupción y Soborno" del Código Ético, que establece 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.

La compañía 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.

Componentes del modelo de gestión



- > **El propio Código Ético y la Política Anticorrupción:** 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 y la dicha política mediante la supervisión y control de los sistemas de salvaguarda. Cuenta con comisiones locales en los países de mayor actividad de la compañía.

Para mayor información, ver el apartado "La responsabilidad corporativa en Gas Natural Fenosa" de este mismo informe.

- > **Los sistemas de salvaguarda:** constituyen los mecanismos de la compañía para velar por el cumplimiento del Código Ético, son:

- **Canal de denuncias:** a través del cual todos los empleados y proveedores pueden dirigirse a la Comisión del Código Ético para realizar consultas o notificaciones de 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:** sobre los aspectos incluidos en el Código Ético y la Política Anticorrupción, de obligado cumplimiento para todos los empleados.

Este modelo de gestión establece, además, que la Comisión de Auditoría 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 la difusión y cumplimiento del Código Ético y de la Política Anticorrupción.

Gas Natural Fenosa espera de todos sus empleados un alto nivel de compromiso en el cumplimiento de su Código Ético y de la Política Anticorrupción. Por ello, se hace hincapié en transmitir la cultura de integridad de la compañía. Su incumplimiento se analiza de acuerdo con los procedimientos internos, la normativa legal y los convenios vigentes.

La compañía ha establecido comisiones locales en Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Italia, México, Moldavia, Panamá y Sudáfrica. Con una estructura similar a la de la Comisión del Código Ético, su misión principal es la divulgación y comunicación del Código Ético y la Política Anticorrupción, así como reproducir en cada país las funciones que la comisión desarrolla en España para todo el ámbito de actuación de la compañía. De esta forma, se asegura la existencia de procedimientos de salvaguarda en los distintos países donde opera.

La Comisión Local del Código de Ético en Panamá, creada en 2010, está integrada por directivos de cuatro áreas de la empresa: Auditoría Interna, Comunicación y Relaciones Institucionales, Recursos Humanos y Servicios Jurídicos. En 2016, la comisión celebró 3 reuniones de trabajo.

A lo largo del período, la Comisión Local del Código de Ético en Panamá recibió una única notificación y ninguna consulta. Cabe destacar que no se recibieron 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.

En 2016, el plan de trabajo de la Comisión del Código Ético en Panamá incluyó, principalmente, las siguientes actuaciones:

Comunicaciones (nº) recibidas por la Comisión del Código Ético

	2016	2015	2014
Consultas	58	37	33
Denuncias	120	98	56
Total	178	135	89
Nº de comunicaciones recibidas por cada 200 empleados	1.92	1.37	1.35



Para mayor información, ver el apartado "La responsabilidad corporativa en Gas Natural Fenosa", de este mismo informe.

Actividades de la Comisión del Código Ético en Panamá

Actividades	No.
Charlas a colaboradores de Nuevo Ingreso	12
Realizar (4) charlas a colaboradores de planta con facilitador externo	4
Reconocimiento a la mejor practica del Código Ético	1
Charlas a suministradores a y otros grupos de interés	2
Campaña de divulgación por la red - Código Ético	30 (anuncios)
Campaña de comunicación por la intranet	12 (anuncios)
Seminario <i>online</i> del Código Ético para nuevos colaboradores	10
Entrega de un ejemplar (tamaño bolsillo) del Código Ético a cada colaborador	12

Modelo de prevención penal

La compañía dispone de un modelo de prevención penal que es actualizado anualmente.

Incorpora la estructura de control interno ya existente en Gas Natural Fenosa con objeto de prevenir de forma eficaz la ocurrencia de los delitos previstos en la Ley Orgánica 5/2010 sobre la Reforma del Código Penal, según la cual se introduce en España la responsabilidad penal de las personas jurídicas, y se establecen atenuantes en el caso de existir modelos de control interno eficaces.

Desde un punto de vista organizativo, el Consejo de Administración ha asignado las funciones de Órgano Autónomo, descritas en la Ley Orgánica 1/2015, al Comité de Evaluación de Compliance, el cual es responsable de la toma de decisiones significativas en relación con la vigilancia y supervisión periódica del funcionamiento y cumplimiento del Modelo de Prevención Penal.

El modelo contiene 21 delitos identificados sobre los que define impacto y probabilidad 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.

Cada año, el modelo es evaluado por un tercero independiente. En 2016, éste emitió un informe satisfactorio sobre su diseño y eficacia.

A nivel internacional, el grupo tiene implantados modelos de prevención penal en los países con legislación en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica.

En 2016, se ha lanzado un curso de formación sobre el Modelo de Prevención Penal, Código Ético y Política Anticorrupción, con objeto de enfatizar en la relevancia de su cumplimiento, asegurar la ejecución de actividades preventivas de control y dar a conocer a todos los empleados el estado actual en estas materias.

Gas Natural Fenosa es consciente de la importancia de disponer de una herramienta que asegure el control adecuado de la gestión del modelo de prevención penal. Por ello, administra y utiliza el SAP GRC Process Control para la gestión integral de la documentación, evaluación y supervisión del modelo.

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 mejora y actualización de la normativa interna y en la definición de protocolos y mecanismos específicos en esta materia.

La Política Anticorrupción de Gas Natural Fenosa da cumplimiento a la legislación nacional e internacional en materia de corrupción y soborno, principalmente, con el ya nombrado Código Penal español. 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, quedan bajo un único instrumento todas las acciones realizadas en este ámbito para evitar cualquier conducta que pudiera constituir fraude o corrupción y que derivara en situaciones perjudiciales para la compañía, sus administradores y sus empleados desde el punto de vista legal o reputacional.



La política establece catorce 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 anticorrupción 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 y corrupción, la monitorización y los controles.

- > Desarrollo de medidas y planes de respuesta ante situaciones que constituyan fraude y corrupción. Estos planes y medidas contemplan la investigación de los episodios, la definición de soluciones y el establecimiento de medidas disciplinarias.

Respecto al programa, Gas Natural Fenosa lleva a cabo acciones recurrentes de formación con objeto de divulgar su compromiso en la lucha contra la corrupción y asegurar que sus administradores, empleados y proveedores dispongan de la información adecuada y suficiente para actuar en esta materia.

Entre otras acciones, de forma periódica se realiza:

- > Actualización del espacio del NaturalNet dedicado al Código Ético y la Política Anticorrupción.
- > Publicación de información sobre las actividades de la Comisión del Código Ético (notificaciones recibidas, actividades realizadas, etc.).
- > Curso de formación del Modelo de Prevención Penal, Código Ético y Política Anticorrupción.
- > Formación específica en relación al Modelo de Prevención Penal a nuevos empleados y administradores.
- > Presentaciones en Consejos de Administración y Comités de Dirección del Modelo de Prevención Penal.
- > Declaración recurrente de cumplimiento del Código Ético y Política Anticorrupción.

Cabe señalar que, en 2016, Gas Natural ha aprobado una Política de Atenciones Empresariales, en el marco del Código Ético y Política Anticorrupción. Esta política tiene por objetivo regular las condiciones en las que los administradores y empleados de Gas Natural Fenosa pueden aceptar/ ofrecer atenciones empresariales de /a contrapartes de negocio en el marco del desempeño de sus funciones profesionales.

Asimismo, en todas las operaciones de riesgo, la compañía realiza procesos de due diligence 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 [G4-HR7]

La compañía es consciente de las crecientes exigencias del entorno respecto a los derechos humanos, y sobre todo tiene en cuenta el crecimiento de la actividad internacional que ha llevado a la compañía a operar en algunas zonas donde la protección de los derechos humanos cobra una especial importancia.

El compromiso de la compañía con el respeto y la protección de los derechos humanos se expresa tanto en la Política de Responsabilidad Corporativa como en

el Código Ético. La Política de Derechos Humanos viene a formalizar y establecer de manera precisa cómo la compañía cree que tiene que incorporar este asunto en su gestión empresarial.

Desde 2011, Gas Natural Fenosa cuenta con una Política de Derechos Humanos aprobada por el Comité de Dirección, que es el máximo órgano responsable de la compañía en materia de derechos humanos.

El desarrollo y aprobación de esta política es la respuesta de la compañía a las crecientes exigencias del entorno. 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.

Proceso de elaboración de la Política de Derechos Humanos

1. Análisis. >
2. Definición. >
3. Evaluación interna. >
4. Primer borrador. >
5. Consultas externas o internas. >
6. Aprobación. >
7. Comunicación y formación. >
8. Verificación independiente interna.

El proceso de elaboración de la política comenzó en 2010 con un análisis de las políticas de derechos humanos de compañías relevantes y de los principales requerimientos internacionales. Se definieron los riesgos que afectan al negocio de Gas Natural Fenosa y los compromisos relacionados con los derechos humanos.

Para aportar mayor precisión en el análisis, se contrastó la información con directivos de catorce países acerca del riesgo percibido, y con esto se preparó el primer borrador de la política. Una vez terminado se consultó con cinco organizaciones independientes especializadas en derechos humanos y se llevó a cabo un proceso de consulta interna con miembros del Comité de Reputación de Gas Natural Fenosa.

La política se aprobó en 2011, y con el objetivo de difundir sus compromisos y ámbitos de aplicación se diseñó un modelo de comunicación y formación.

Además, se llevó a cabo una verificación del grado de implementación de muchos de los compromisos críticos de la política por un tercero independiente y por el Área Auditoría Interna.

Su cumplimiento está integrado horizontalmente en la compañía y es responsabilidad de cada una de las áreas de negocio.

La política establece diez principios, los cuales han sido determinados a partir de los riesgos principales detectados en la compañía, en materia de derechos humanos, y acepta los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos. Además, se centra en los principios más relevantes que más afectan al negocio de la compañía.

Durante 2014, se realizó un exhaustivo análisis de la política con el fin de asegurar su completo alineamiento con dichos principios rectores.

El conocimiento y cumplimiento de la política se refuerza desde la compañía mediante el plan de comunicación y formación, que incluye un curso online de obligado seguimiento por todos los empleados; seminarios basados en la explicación de los principios y los conflictos que puedan aparecer; y sesiones informativas acerca de la política y la implicación en el negocio. Hasta finales de 2016, 10.180 personas¹ habían realizado el curso.

Tal como establece esta política, la compañía está trabajando activamente para incorporar los asuntos relacionados con los derechos humanos en los procesos de análisis de nuevas inversiones, introduciendo esta variable en las evaluaciones de impacto social que se realicen.

En 2016, prestaron servicio activo 1,250 vigilantes de seguridad en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Moldavia, Panamá, Sudáfrica y República Dominicana, de los cuales, 707 (un 56.6%) 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

Principios de la Política de Derechos Humanos

- 1 Evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas.
- 2 Erradicar el uso del trabajo infantil.
- 3 Facilitar la libertad de asociación y negociación colectiva.
- 4 Proteger la salud de las personas.
- 5 Ofrecer un empleo digno.
- 6 Compromiso con las personas vinculadas a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras.
- 7 Apoyar y promover públicamente el respeto a los derechos humanos.
- 8 Respetar las comunidades indígenas y los modos de vida tradicionales.
- 9 Proteger las instalaciones y las personas desde el respeto a los derechos humanos.
- 10 Contribuir a combatir la corrupción.

conocimientos y formas de actuación en el respeto de los derechos humanos, en 2016, participaron 660 vigilantes de seguridad (un 52.8%) en cursos de esta naturaleza, dedicándose un total de 5,262 horas.

La formación en materia de derechos humanos está enfocada a las características de cada uno de los países donde Gas Natural Fenosa tiene contratados servicios de vigilantes de seguridad y a las actividades que desempeña la compañía en cada uno de ellos, permitiendo una formación más específica y efectiva.

Además, se adoptan las mejores prácticas vigentes, tomando como referencia iniciativas como los principios voluntarios de seguridad y derechos humanos, y los

principios básicos de las Naciones Unidas sobre el empleo de la fuerza y de armas de fuego para el personal perteneciente a empresas de vigilancia y seguridad que la compañía contrata.

Gas Natural Fenosa hace pública su Política de Derechos Humanos. Es posible acceder a ella a través de su página web disponible en diez idiomas (www.gasnaturalfenosa.com).

* El descenso en el dato reportado se debe a un cambio de criterio, ya que en anteriores informes se incluían las personas que habían sido formadas, estuvieran o no en la compañía, y el dato incluido en este informe solamente considera la plantilla actual en activo.

Proceso de
elaboración
del informe.
Materialidad



Informe
Responsabilidad
Corporativa 2016



Proceso de elaboración del informe. Materialidad

La estructura del presente informe se fundamenta en la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa, actualizada en 2015, y el contenido específico del informe viene determinado por los asuntos identificados en el análisis de materialidad, que es el punto de partida en el proceso de elaboración del informe.

El estudio de materialidad de Gas Natural Fenosa pone 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 sus grupos de interés.



Durante 2016, tras la aprobación de la nueva Política de Responsabilidad Corporativa y la elaboración del Plan Director de Sostenibilidad 2016-2020, se ha procedido a actualizar también el análisis de materialidad, para alinearlo con los compromisos y la estrategia de la compañía en responsabilidad corporativa.

Proceso de análisis de materialidad

> Identificación de los asuntos materiales.

Indicadores de GRI utilizados como base.

Suplementos sectoriales de GRI "Electric Utilities" y "Oil&Gas" utilizados como base.

Priorización y definición de los asuntos materiales.

> Input de entrevistas a internos y externos.

Conclusiones extraídas de entrevistas con motivo de la definición del Plan Director de Sostenibilidad.

Realización de entrevistas con analistas ESG.

> Inclusión de otros inputs internos.

Asuntos materiales identificados por RobecoSAM para el Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

Asuntos materiales identificados por el Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

> Inclusión de otros inputs externos.

Riesgos reputacionales identificados por la compañía.

Asuntos relevantes analizados para el Plan Director de Sostenibilidad 2016-2020.



Listado de asuntos materiales a nivel corporativo

Gas Natural Fenosa ha identificado catorce asuntos materiales de máxima relevancia. También ha identificado otros catorce asuntos de interés.

#	Asunto identificados	Carácter del asunto
Máxima relevancia		
1	Atención y satisfacción del cliente	Social
2	Seguridad y salud ocupacional	Social
3	Formación, educación y retribución	Social
4	Acción social y desarrollo de las comunidades locales	Social
5	Acceso a energía	Social
6	Emisiones y cambio climático	Ambiental
7	Gestión de agua	Ambiental
8	Biodiversidad	Ambiental
9	Tecnología e innovación	Económico
10	Eficiencia energética y consumo de energía	Ambiental
11	Gestión de fugas, vertidos y residuos	Ambiental
12	Evaluación de la cadena de suministro	Social y ambiental
13	Empleabilidad y conciliación	Social
14	Anticorrupción	Económico
Otros de interés		
15	Diversidad e igualdad	Social
16	Evaluación de los derechos humanos	Social
17	Compras responsables	Económico
18	Cumplimiento socio-económico y ambiental	Económico, social y ambiental
19	Prácticas de competencia	Económico
20	Ciberseguridad y seguridad de la información	Social
21	Libertad de asociación y negociación colectiva	Social
22	Seguridad y salud de los consumidores y de la sociedad	Social
23	Materiales utilizados, reciclados y reutilizados	Ambiental
24	Fiscalidad	Económico
25	Reasentamientos	Social
26	Desempeño económico	Económico
27	Gestión de las relaciones entre empresa - trabajador y comunicación interna	Social
28	Impactos económicos indirectos	Económico

Nota: cada país tiene una priorización diferente en función de su agenda en responsabilidad corporativa.

Proceso para la identificación de asuntos materiales

[G4-18] y [G4-23]

Para la actualización de los asuntos materiales realizada en 2016, se ha partido de los 33 estándares específicos definidos por GRI, así como de los documentos sectoriales “Electric Utilities” y “Oil&Gas”, y se han adaptado a las características propias de la compañía.

Asimismo, para la priorización y definición de los asuntos materiales se han realizado entrevistas con diferentes áreas de la compañía y con grupos de interés externos, y se han incluidos otros inputs, tanto internos como externos.

Para cada uno de los catorce asuntos materiales identificados, Gas Natural Fenosa ha recopilado, identificado y analizado la siguiente información en su estudio de materialidad:

- > Qué es material:
 - Definición y descripción del asunto.
 - Subasuntos materiales.
 - Etapa de la cadena de valor donde el asunto tiene mayor impacto.
- > Referencias formales de *reporting*:
 - Indicadores de la Guía G4 de GRI relacionados con el asunto.
 - Capítulo del informe de responsabilidad corporativa en que se hace referencia al asunto.

- > Enfoque de gestión - respondiendo a la Guía G4 de GRI y a la ISO 19600 de gestión de *compliance*:
 - Cómo gestiona Gas Natural Fenosa el asunto (políticas, estrategias, herramientas, iniciativas y objetivos).
 - Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) asociado con el asunto.
 - Grupo de interés relacionado con el asunto.

Fuentes y grupos de interés consultados

En la identificación y priorización de los asuntos materiales se tuvieron en cuenta las siguientes fuentes:

- > **Marco de referencia para la elaboración de informes de sostenibilidad:** Contenidos Básicos Específicos de Global Reporting Initiative (Guía G4 de GRI).
- > **Entrevistas internas:** entrevistas con las principales áreas de la compañía.
- > **Entrevistas externas:** entrevistas con grupos de interés externos.
- > **Inversores:** asuntos materiales identificados por RobecoSAM para el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y por Sustainability Accounting Standards Board (SASB).
- > **Análisis reputacional:** riesgos reputacionales identificados por la compañía.
- > **Plan Director de Responsabilidad Corporativa:** temas relevantes identificados y analizados.

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

En 2016 sigue estando vigente el estudio realizado para conocer la relevancia de cada asunto material de Gas Natural Fenosa en los países en los que tiene operación, según la agenda de cada país, y está prevista su actualización para 2017 para alinearla con el nuevo análisis de materialidad realizado durante 2016.

Se identificaron fuentes estadísticas oficiales cuya cobertura aseguran la información de todos los países donde la compañía opera. Esta información sirvió 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 analizó 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 enfoque de materialidad implica que el informe se centre en asuntos que resultan críticos para Gas Natural Fenosa y sobre los que puede promover un cambio significativo en términos de impacto económico, social y ambiental positivos

Mapa de asuntos materiales de Gas Natural Fenosa Panamá

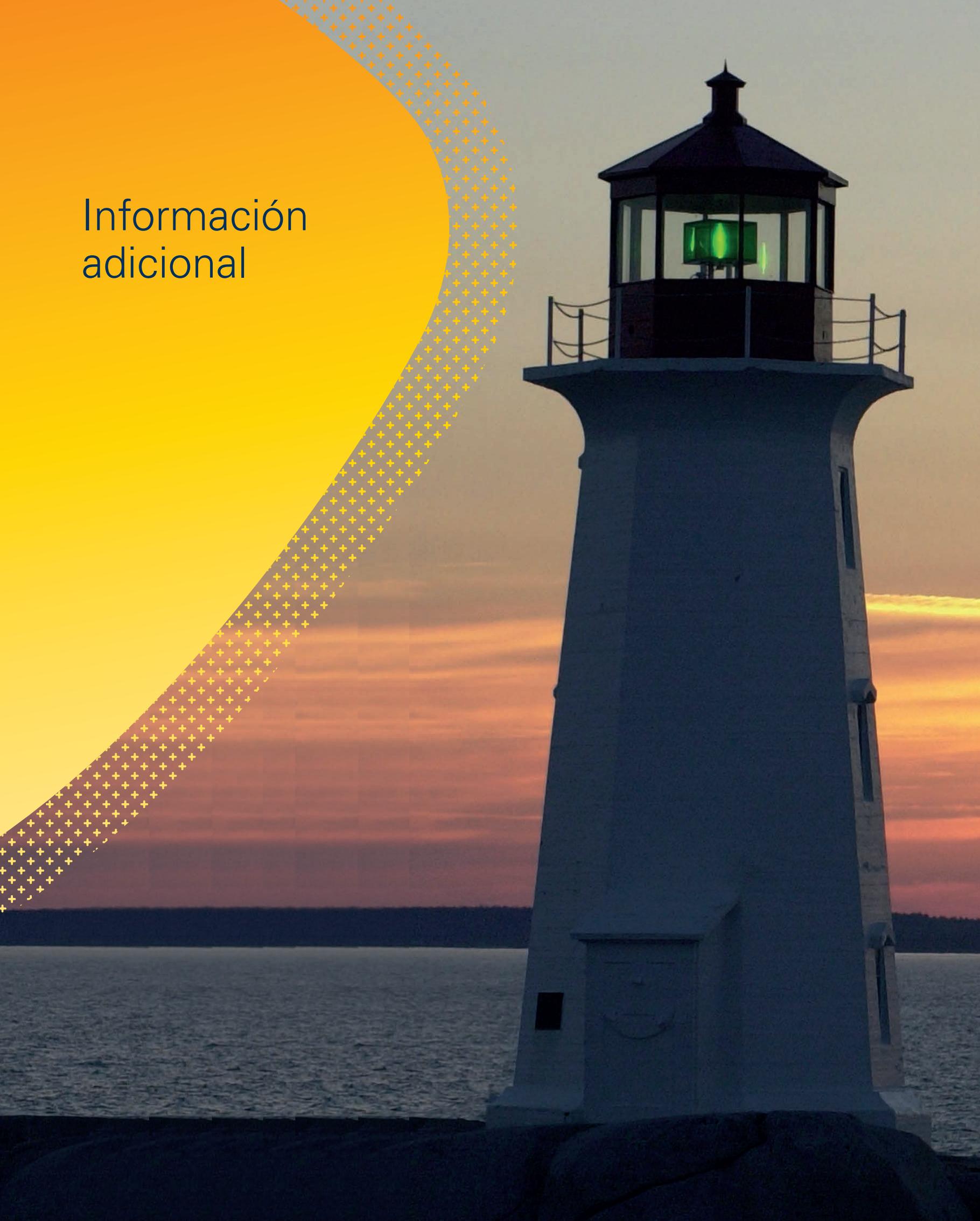
[G4-19], [G4-20] y [G4-21]

Por último, Gas Natural Fenosa Panamá realizó una validación interna de los asuntos materiales identificados por el Grupo a nivel corporativo para poder hacer una identificación y priorización de los mismos según el conocimiento propio de la compañía en el país, obteniendo como resultado el siguiente mapa de asuntos materiales:

GRI Apectos Materiales	Asuntos materiales	
Etiquetado de productos y servicios	● PR	Satisfacción del cliente
Formación y educación	● LA	Capacitación a empleados
Relaciones empresa/trabajadores	● LA	Cambios operativos
Biodiversidad	● EN	Instalaciones ubicadas en áreas de gran biodiversidad
Corrupción	● SO	Evaluación de centros con riesgo de corrupción
Efluentes y residuos	● EN	Proveedores examinados en función de derechos humanos
Materiales	● EN	Materiales por peso y volumen
Comunidades locales	● SO	Centros donde se han implantado programas de desarrollo
Energía	● EN	Consumo energético interno
Diversidad e igualdad	● LA	Desglose de la planilla
Desempeño económico	● EC	Valor directo generado y distribuido
Seguridad y salud en el trabajo	● LA	Empleados cuya profesión tiene un riesgo elevado de enfermedad
Agua	● EN	Captación de agua
Proveedores	● EC	Gasto que corresponde a proveedores locales
Evaluación operaciones con impacto en DDHH	● HR	Proveedores examinados en función de derechos humanos
Impacto transporte	● EN	Impactos ambientales del transporte
Empleo	● LA	Tasa de contrataciones y rotación media
Prácticas de seguridad	● HR	Personal de seguridad formado en materia de derechos humanos
Libertad de asociación y convenios colectivos	● HR	Centros o proveedores en los que la libertad de asociación pueda estar amenazada
Presencia en el mercado	● EC	Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local
Mecanismos de gestión de quejas en DDHH	● HR	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto
Emisiones	● EN	Emisiones directas de gases de efecto invernadero

Cadena de valor Electricidad		Impacto dentro y/o fuera de la organización por grupo de interés	Capítulo del Informe de Responsabilidad Corporativa de 2016 que se trata el asunto
Generación	Distribución		
	●	Cientes	Excelencia en el servicio
●	●	Empleados	Interés por las personas
●	●	Empleados	Interés por las personas
●	●	Sociedad	Gestión responsable del medio ambiente
●	●	Sociedad, empleados	Integridad y transparencia
●	●	Sociedad	Gestión responsable del medio ambiente
●	●	Sociedad	Gestión responsable del medio ambiente
●	●	Sociedad	Compromiso social
●	●	Sociedad	Gestión responsable del medio ambiente
●	●	Empleados	Interés por las personas
●	●	Accionistas, clientes, sociedad	Modelo de negocio
●	●	Empleados	Seguridad y salud
●	●	Sociedad	Gestión responsable del medio ambiente
●	●	Proveedores	Excelencia en el servicio
●	●	Proveedores	Excelencia en el servicio
●	●	Sociedad	Gestión responsable del 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 y transparencia
●	●	Sociedad	Gestión responsable del medio ambiente

Información
adicional





Informe Responsabilidad Corporativa 2016

Índice de contenidos GRI. [Pág. 126](#)

Glosario de indicadores. [Pág. 131](#)

Informe de revisión independiente. [Pág. 140](#)

Índice de contenidos GRI



Contenidos básicos generales

Contenidos básicos generales	Página	Omisión	Verificación externa
Estrategia y análisis			
G4-1	págs. 4 y 5		págs. 140-143
Perfil de la organización			
G4-3	pág. 16		págs. 140-143
G4-4	pág. 16		págs. 140-143
G4-5	pág. 16		págs. 140-143
G4-6	págs. 12 y 16		págs. 140-143
G4-7	pág. 16		págs. 140-143
G4-8	págs. 12 y 17		págs. 140-143
G4-9	págs. 16, 22, 23 y 81		págs. 140-143
G4-10	págs. 81 y 82		págs. 140-143
G4-11	pág. 88		págs. 140-143
G4-12	pág. 99		págs. 140-143
G4-13	pág. 16		págs. 140-143
G4-14	pág. 35, 36 y 37		págs. 140-143
G4-15	págs. 103 y 104		págs. 140-143
G4-16	págs. 103 y 104		págs. 140-143
Aspectos materiales y cobertura			
G4-17	pág. 8		págs. 146-149
G4-18	pág. 120		págs. 146-149
G4-19	pág. 122		págs. 146-149
G4-20	págs. 122 y 123		págs. 146-149
G4-21	págs. 122 y 123		págs. 146-149
G4-22	pág. 8		págs. 146-149
G4-23	pág. 8		págs. 146-149
Participación de los grupos de interés			
G4-24	pág. 53		págs. 146-149
G4-25	pág. 53		págs. 146-149
G4-26	pág. 54		págs. 146-149
G4-27	pág. 54		págs. 146-149

Contenidos básicos generales	Página	Omisión	Verificación externa
Perfil de la memoria			
G4-28	pág. 8		págs. 140-143
G4-29	pág. 8		págs. 140-143
G4-30	pág. 8		págs. 140-143
G4-31	pág. 9		págs. 140-143
G4-32	pág. 8		págs. 140-143
G4-33	pág. 8		págs. 140-143
Gobierno			
G4-34	pág. 34, 51 y 52		págs. 140-143
Ética e integridad			
G4-56	págs. 109, 110 y 111		págs. 140-143

Contenidos básicos específicos

Información y enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisión	Verificación externa
Categoría: económica			
Aspecto material: desempeño económico			
G4-DMA	págs. 22 y 23		págs. 140-143
G4-EC1	págs. 22 y 23		págs. 140-143
Aspecto material: presencia en el mercado			
G4-DMA	págs. 83 y 84		págs. 140-143
G4-EC6	págs. 83 y 84		págs. 140-143
Aspecto material: prácticas de contratación			
G4-DMA	págs. 99 y 100		págs. 140-143
G4-EC9	pág. 101		págs. 140-143

Información y enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisión	Verificación externa
Categoría: medio ambiente			
Aspecto material: materiales			
G4-DMA	pág. 76		págs. 140-143
G4-EN1	págs. 76 y 77		págs. 140-143
Aspecto material: energía			
G4-DMA	pág. 76		págs. 140-143
G4-EN3	pág. 76		págs. 140-143
Aspecto material: agua			
G4-DMA	pág. 75		págs. 140-143
G4-EN8	pág. 75		págs. 140-143
Aspecto material: biodiversidad			
G4-DMA	pág. 78		págs. 140-143
G4-EN11	pág. 78		págs. 140-143
Aspecto material: emisiones			
G4-DMA	pág. 72		págs. 140-143
G4-EN15	pág. 72		págs. 140-143
Aspecto material: efluentes y residuos			
G4-DMA	págs. 72 y 74		págs. 140-143
G4-EN23	págs. 72 y 74		págs. 140-143
Aspecto material: transporte			
G4-DMA	pág. 72		págs. 140-143
G4-EN30	pág. 72		págs. 140-143
Categoría: social			
Subcategoría: prácticas laborales y trabajo digno			
Aspecto material: empleo			
G4-DMA	pág. 82		págs. 140-143
G4-LA1	págs. 82 y 83		págs. 140-143
Aspecto material: relaciones entre los trabajadores y la dirección			
G4-DMA	pág. 82		págs. 140-143
G4-LA4	pág. 82		págs. 140-143
Aspecto material: salud y seguridad en el trabajo			
G4-DMA	pág. 96		págs. 140-143
G4-LA7	pág. 96		págs. 140-143

Información y enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisión	Verificación externa
Categoría: social			
Aspecto material: capacitación y educación			
G4-DMA	pág. 85		págs. 140-143
G4-LA9	pág. 85		págs. 140-143
Aspecto material: diversidad e igualdad de oportunidades			
G4-DMA	págs. 81 y 82		págs. 140-143
G4-LA12	págs. 81, 82, 83 y 84		págs. 140-143
Subcategoría: derechos humanos			
Aspecto material: libertad de asociación y negociación colectiva			
G4-DMA	pág. 88		págs. 140-143
G4-HR4	pág. 88		págs. 140-143
Aspecto material: medidas de seguridad			
G4-DMA	págs. 114 y 115		págs. 140-143
G4-HR7	págs. 114 y 115		págs. 140-143
Aspecto material: evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos			
G4-DMA	págs. 99 y 100		págs. 140-143
G4-HR10	págs. 99 y 100		págs. 140-143
Aspecto material: mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos			
G4-DMA	págs. 110 y 111		págs. 140-143
G4-HR12	págs. 110 y 111		págs. 140-143
Subcategoría: sociedad			
Aspecto material: comunidades locales			
G4-DMA	págs. 30, 72, 73 y 104		págs. 140-143
G4-SO1	págs. 30, 72, 73 y 104		págs. 140-143
Aspecto material: lucha contra la corrupción			
G4-DMA	pág. 38		págs. 140-143
G4-SO3	pág. 38 y 39		págs. 140-143
Subcategoría: responsabilidad sobre productos			
Aspecto material: etiquetado de productos y servicios			
G4-DMA	págs. 61 y 62		págs. 140-143
G4-PR5	págs. 61 y 62		págs. 140-143

Contenidos sectoriales. *Utilities* eléctricas

EU1	pág. 18		págs. 140-143
EU2		No aplica. La actividad de generación de Gas Natural Fenosa Panamá es poco significativa	
EU3	pág. 60		págs. 140-143
EU4	pág. 62		págs. 140-143
EU5		No aplica. Gas Natural Fenosa Panamá no tiene asignaciones de carbono	
EU6	pág. 27		págs. 140-143
EU8	pág. 30		págs. 140-143
EU10		No aplica. La actividad de generación de Gas Natural Fenosa Panamá es poco significativa	
EU11		No aplica. Gas Natural Fenosa Panamá no opera plantas de generación térmica	
EU12	pág. 62		págs. 140-143
EU13	pág. 77 y 78		págs. 140-143
EU14	pág. 82 y 85		págs. 140-143
EU16	pág. 91		págs. 140-143
EU18	pág. 101		págs. 140-143
EU22		No aplica. Por las características de la actividad de Gas Natural Fenosa en Panamá no es necesario mover a las comunidades.	
EU23	pág. 30		págs. 140-143
EU24	pág. 60		págs. 140-143
EU25	pág. 97		págs. 140-143
EU27	pág. 62 y 63		págs. 140-143
EU28	pág. 62 y 63		págs. 140-143
EU29	pág. 62 y 63		págs. 140-143

Glosario de indicadores

Indicador	Descripción
Contenidos básicos generales	
Estrategia y análisis	
G4-1	Declaración del presidente.
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.
Perfil de la organización	
G4-3	Nombre de la organización.
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.
G4-5	Localización de la sede principal de la organización.
G4-6	Localización y nombre de los países en los que desarrollan actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.
G4-8	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).
G4-9	Dimensión de la organización: número de empleados, número de operaciones, ventas netas, capitalización y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.
G4-10	Número de empleados desglosado por tipo de contrato y género.
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.
G4-13	Cambios significativos que han tenido lugar durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.
G4-14	Información sobre cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.
G4-15	Relación de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.
G4-16	Relación de asociaciones las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.
Aspectos materiales y cobertura	
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto y cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.
G4-19	Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.
G4-23	Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.

Indicador	Descripción
Contenidos básicos generales	
Participación de los 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 memoria	
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.

Indicador	Descripción
Contenidos básicos 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 social.
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 transmitieron 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 remuneración
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 políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.
G4-54	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución 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 país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.
Ética e integridad	
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 consultar 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 asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.
Contenidos básicos específicos	
Categoría: económica	
Aspecto material: 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 actividades 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 adquisición	
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.
Aspecto material: presencia en el mercado	
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.
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 básicos específicos	
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	Intensidad 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. Sub-categoría: prácticas laborales y trabajo digno	
Aspecto material: empleo	
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: relaciones 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: salud 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: capacitación 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: diversidad 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: evaluación 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. Sub-categoría: derechos humanos	
Aspecto material: libertad 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: medidas 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: evaluación	
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: evaluación 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: mecanismos 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. Sub-categoría: sociedad	
Aspecto material: comunidades 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 específicos	
Aspecto material: lucha contra la corrupción	
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-SO3	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-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.
Aspecto material: evaluación 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: mecanismos 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-categoría: responsabilidad sobre productos	
Aspecto material: salud y 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: etiquetado 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

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.

Informe de revisión independiente



PricewaterhouseCoopers, S.R.L.

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2016

Al Comité de Directores de Gas Natural Fenosa

Alcance del Trabajo

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2016 (en adelante IRC 2016) de Gas Natural Fenosa (Panamá) su grupo de sociedades (en adelante Gas Natural Fenosa) para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre 2016:

- La adaptación de los contenidos del IRC 2016 a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión G4 (en adelante Guía GRI-G4), así como la validación de los indicadores incluidos en los contenidos básicos generales y específicos propuestos en dicha Guía y en los Suplementos Sectoriales Electric Utilities (referenciados en las páginas 18, 27,30,60,62 y 63; 77 y 78; 82 y 85; 91 y 101; del IRC 2016 y los "Indicadores clave de responsabilidad corporativa" (referenciados en la página 21 dentro del capítulo Modelo de Negocio); de acuerdo con los criterios del reporting de Gas Natural Fenosa.
- La adecuación de los contenidos del IRC 2016 a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000 Accountability Principles 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 2016 para cada uno de los compromisos de responsabilidad corporativa especificados entre página 58 y 115 del IRC 2016; (referenciadas para cada uno de los compromisos de responsabilidad corporativa en las páginas 58,64,67,79,89,98,102 y 108 del IRC 2016).

La preparación del IRC 2016 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 2016, incluidos en el apartado "Indicadores clave de responsabilidad corporativa" del IRC 2016
- Aseguramiento limitado para:
 - o Los indicadores incluidos en los contenidos básicos generales y específicos de la Guía GRI-G4 correspondiente al ejercicio 2016 incluidos en el "índice de contenidos e indicadores GRI" del IRC 2016 y el resto de los indicadores contenidos en el apartado "Indicadores clave de responsabilidad corporativa"
 - o Las acciones realizadas durante el ejercicio 2016 para cada uno de los compromisos de responsabilidad corporativa.



PricewaterhouseCoopers, S.R.L.

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 por el International Audit and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC). Esta norma establece dos niveles de revisión, 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 llevan a cabo procesos de revisión de mayor alcance con el objeto de reducir el riesgo de omisión o error en la información presentada hasta un nivel aceptablemente bajo.

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

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Gas Natural Fenosa que han participado en la elaboración de IRC 2016, 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 país.
 - Evaluación de la información fuente que se origina de los sistemas de información en relación a la elaboración de los indicadores seleccionados.
 - y control interno de la información y datos los sistemas informáticos y de
 - Testeo, mediante muestreo, de los datos reportados y validación de los controles clave identificados.
 - Comprobación mediante la ejecución de pruebas de revisión analítica 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 2016, incluidos en el IRC 2016 y su adecuada compilación a partir de datos suministrados por las fuentes de información de Gas Natural Fenosa.

- 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 2016
 - Análisis de la adaptación de los contenidos del IRC 2016, a lo señalado en la guía GRI-G4 y a los Suplementos Sectoriales Electric Utilities, así como a los principios de la Norma AA1000APS (2008).
 - Análisis de la documentación y actuación realizada en relación con la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000APS (2008) sobre la información incluida en el IRC 2016, en función de los requerimientos de los diferentes grupos de interés.



PricewaterhouseCoopers, S.R.L.

- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
- Análisis de la información relativa a las actuaciones realizadas por Gas Natural Fenosa durante el ejercicio 2016 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 Ético 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 nuestra revisión podemos concluir que la información reportada de indicadores clave de "Compromiso con los resultados" e "Integridad" correspondientes al ejercicio 2016, Incluidos en el apartado "Indicadores clave de responsabilidad corporativa" (página 109,110 y 111 del IRC 2016) ha sido preparada de forma adecuada y fiable, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo a los criterios de reporting de Gas Natural Fenosa.
- En relación a los Suplementos Sectoriales Electric Utilities (referenciados en las páginas 18, 27,30,60,62 y 63; 77 y 78; 82 y 85; 91 y 101; del IRC 2016 y los "Indicadores clave de responsabilidad corporativa" (referenciados en la página 21 dentro del capítulo Modelo de Negocio); 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:
 - o La razonabilidad y consistencia de los indicadores reportados en el IRC 2016 referente a indicadores de desempeño, principales y adicionales y al resto de los indicadores clave.
 - o La preparación del IRC 2016 de Gas Natural Fenosa, de acuerdo en todos sus aspectos significativos, con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI-4 y con los Suplementos Sectoriales Electric Utilities (referenciados en las páginas 18, 27,30,60,62 y 63; 77 y 78; 82 y 85; 91 y 101; del IRC 2016.
 - o La información de las acciones realizadas durante el ejercicio 2016 para cada uno de los compromisos de responsabilidad corporativa, especificados entre página 58 y 115 del IRC 2016; (referenciadas para cada uno de los compromisos de responsabilidad corporativa en las páginas 58,64,67,79,89,98,102 y 108 del IRC 2016).



PricewaterhouseCoopers, S.R.L.

- Asimismo, no hemos identificado desviaciones ni omisiones significativas en la preparación del IRC 2016 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 básico de inclusividad, no se ha puesto de manifiesto ninguna desviación ni omisión significativa en la información presentada por la Dirección de Gas 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 asuntos de sostenibilidad relevantes para la organización y sus grupos de interés.
 - o En cuanto al principio de capacidad de respuesta, 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 un proceso para desarrollar las respuestas apropiadas 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 en la gestión y seguimiento de políticas y objetivos de sostenibilidad.

Recomendaciones

Durante el proceso de verificación realizado surgen algunas observaciones y recomendaciones que se presentan a la Dirección de Gas Natural Fenosa. A continuación se muestra 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

El IRC 2016 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 quinto informe IRC que ha hecho Gas Natural Fenosa Panamá y el cuarto informe IRC auditado, es de considerar, crear un procedimiento anual de distribución y actualización.

Relevancia

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



PricewaterhouseCoopers, S.R.L.

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 establezca una alineación directa con su Plan Estratégico Global RC.

PricewaterhouseCoopers

PricewaterhouseCoopers
25 de septiembre 2016
Panamá, República de Panamá

Sede de Panamá:
Avenida Diógenes de la Rosa
Edificio 812
Ciudad de Panamá
República de Panamá

Edición:
Gerencia de Comunicación
Gas Natural Fenosa Panamá
www.gasnaturalfenosa.com.pa

Diseño gráfico:
Addicta Diseño Corporativo
www.addicta.es



www.gasnaturalfenosa.com