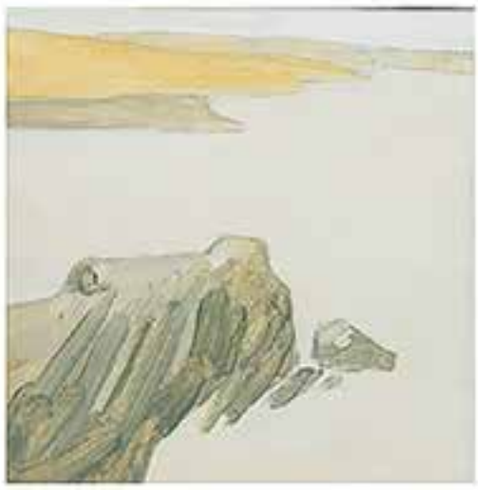
Informe Responsabilidad Corporativa **2015**

gasNatural fenosa

Antonio Antón Hurtado.
Situaciones complementarias.
2002.
103 x 183 cm (políptico, 13 uds.).
Acrílico sobre lienzo.
Museo de Arte Contemporáneo (MAC) de Gas Natural Fenosa.

Este informe reproduce obras de arte pertenecientes a la colección del Museo de Arte Contemporáneo (MAC) de Gas Natural Fenosa. Acceda a su página web escaneando este código QR con su dispositivo móvil.



Informe Responsabilidad Corporativa **2015**

gasNatural fenosa

Informe Responsabilidad Corporativa **2015**

Sumario

Carta del Country Manager 06

Modelo de negocio 08

- Gas Natural Fenosa en cifras 10
- Un modelo de negocio competitivo e integrado 13
- Gas Natural Fenosa en Panamá 14

Estrategia 24

Proceso de elaboración del informe. Materialidad 28

Innovación sostenible 40

- Acceso a la energía 42
- Medidores prepago 43
- Seguridad vial 44
- Subestaciones 45
- Servicios energéticos 45

Gobierno en Gas Natural Fenosa 46

- Buen gobierno para una gestión eficaz y transparente 48
- Sistema de gestión del riesgo 50
- Auditoría Interna, Compliance y Control Interno 52

La responsabilidad corporativa y Gas Natural Fenosa 54

- La política de responsabilidad corporativa 56
- El gobierno de la responsabilidad corporativa 62
- Los grupos de interés de Gas Natural Fenosa 64

Compromisos de responsabilidad corporativa 66

- Orientación al cliente 68
- Compromiso con los resultados 76
- Medio ambiente 79
- Interés por las personas 91
- Seguridad y salud 104
- Compromiso social 112
- Integridad 120

Información adicional 130

- Índice de contenidos GRI 132
- Glosario de indicadores 137
- Informe de revisión independiente 146

Este informe reproduce obras de arte pertenecientes a la colección del Museo de Arte Contemporáneo (MAC) de Gas Natural Fenosa. Acceda a su página web escaneando este código QR con su dispositivo móvil.

Carta del Country Manager

[G4-1]

Señoras y Señores Accionistas,

Con el fin de seguir transmitiendo el compromiso de transparencia de Gas Natural Fenosa Panamá y con la firme voluntad de diálogo con todos nuestros grupos de interés, queremos presentar, por cuarto año consecutivo, los resultados de nuestra gestión en materia de responsabilidad social alcanzados gracias a la implementación de estrategias para integrar la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio.

Como empresa responsable y transparente que contribuye con cada una de sus acciones al crecimiento económico, social y ambiental de nuestro país; hemos seguido trabajando para mantener la mejora continua de nuestro proyecto empresarial a la par que destinamos importantes inversiones para fortalecer los pilares fundamentales para el crecimiento de la sociedad panameña como la educación, la cultura, el medio ambiente, la seguridad y la salud laboral.

Con respecto a nuestros compromisos medioambientales, durante el 2015, se dio inicio al Proyecto "Trilogía de Especies Amenazadas de Extinción en Panamá", un proyecto de biodiversidad que pretende recopilar información sobre el comportamiento de tres especies que comparten la misma área protegida y fomentar la conservación de dicha área hacia el turismo y la investigación.

Es oportuno destacar también que durante el 2015, la empresa ha continuado trabajando en el "Plan de Compromiso de Seguridad y Salud", un compromiso estratégico que busca seguir fortaleciendo nuestra cultura de seguridad entre todas las personas que forman parte de esta gran familia y se hace extensiva a toda la cadena de valor de la compañía en Panamá.

No quiero dejar de mencionar el empeño explícito para velar por la integridad de nuestra compañía, gracias a herramientas como el modelo de gestión del Código Ético y de Prevención de Delitos, o las políticas Antifraude y de Derechos Humanos que contribuyen a la correcta actuación de nuestros empleados.

Estas y otras acciones muestran el continuo compromiso adquirido por Gas Natural Fenosa Panamá con su personal, el entorno y la sociedad en general; que la empresa viene desarrollando desde su llegada al país en 1998. Estos logros en materia de responsabilidad corporativa han sido refrendados un año más por el DJSI, que designó a Gas Natural Fenosa como la compañía líder mundial en sostenibilidad en el sector *utilities*.

Deseo extenderles mi invitación a profundizar en el Informe de Responsabilidad Corporativa de 2015 que el equipo de Gas Natural Fenosa Panamá ha elaborado siguiendo los lineamientos de la guía del Global Reporting Initiative en su versión G4, con el objetivo de informar a todos nuestros públicos de interés sobre el esfuerzo de la compañía en la búsqueda de la excelencia en todas sus operaciones.

Jose Luis Lloret
Country Manager
Gas Natural Fenosa Panamá

Modelo de negocio

Gas Natural Fenosa en cifras 10

Un modelo competitivo e integrado 13

Gas Natural Fenosa en Panamá 14

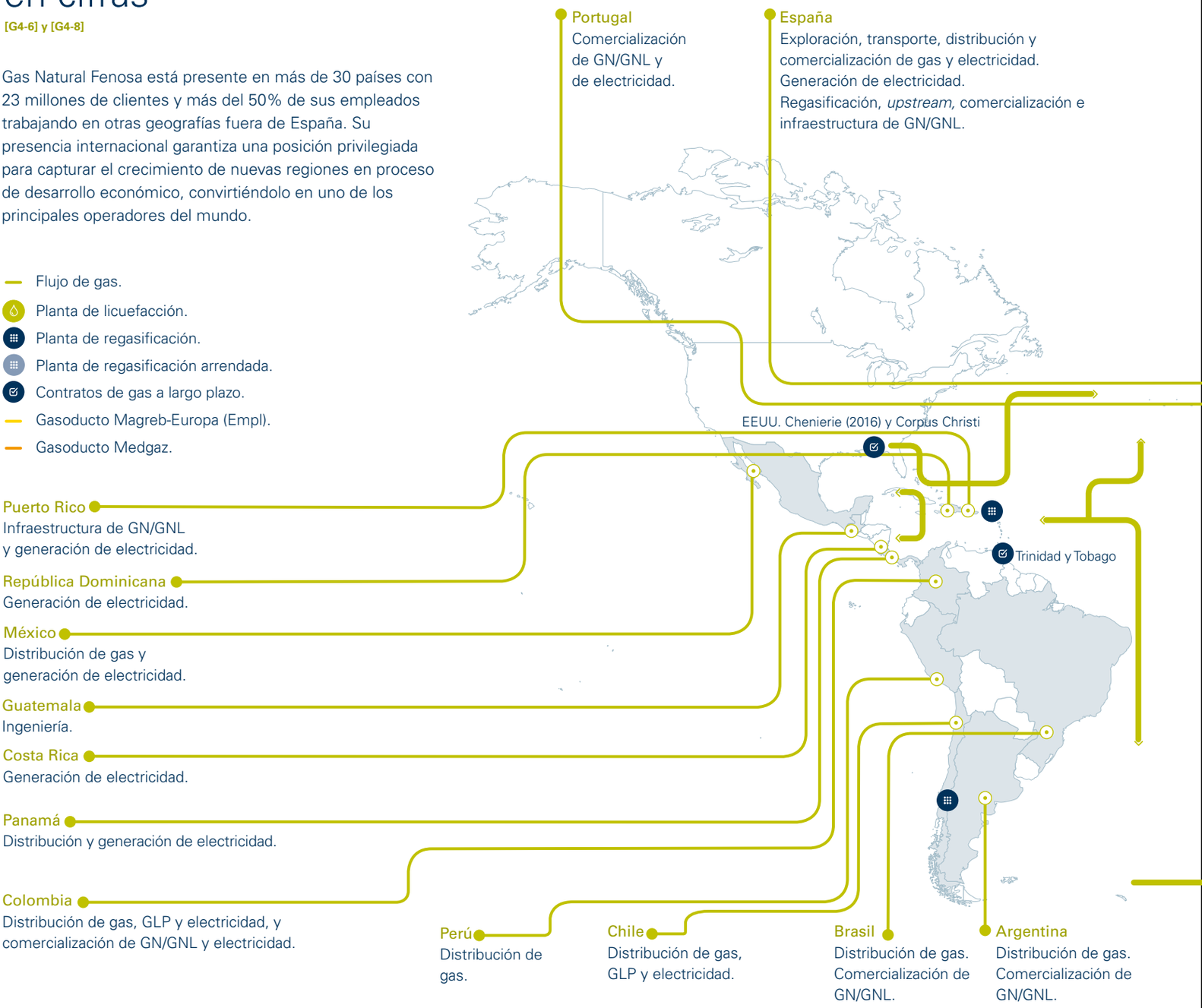
Adolfo Schlosser.
Puesta de sol.
2002.
61 x 50 cm.
Fotografía B/N sobre papel.
Museo de Arte Contemporáneo
(MAC) de Gas Natural Fenosa.

02

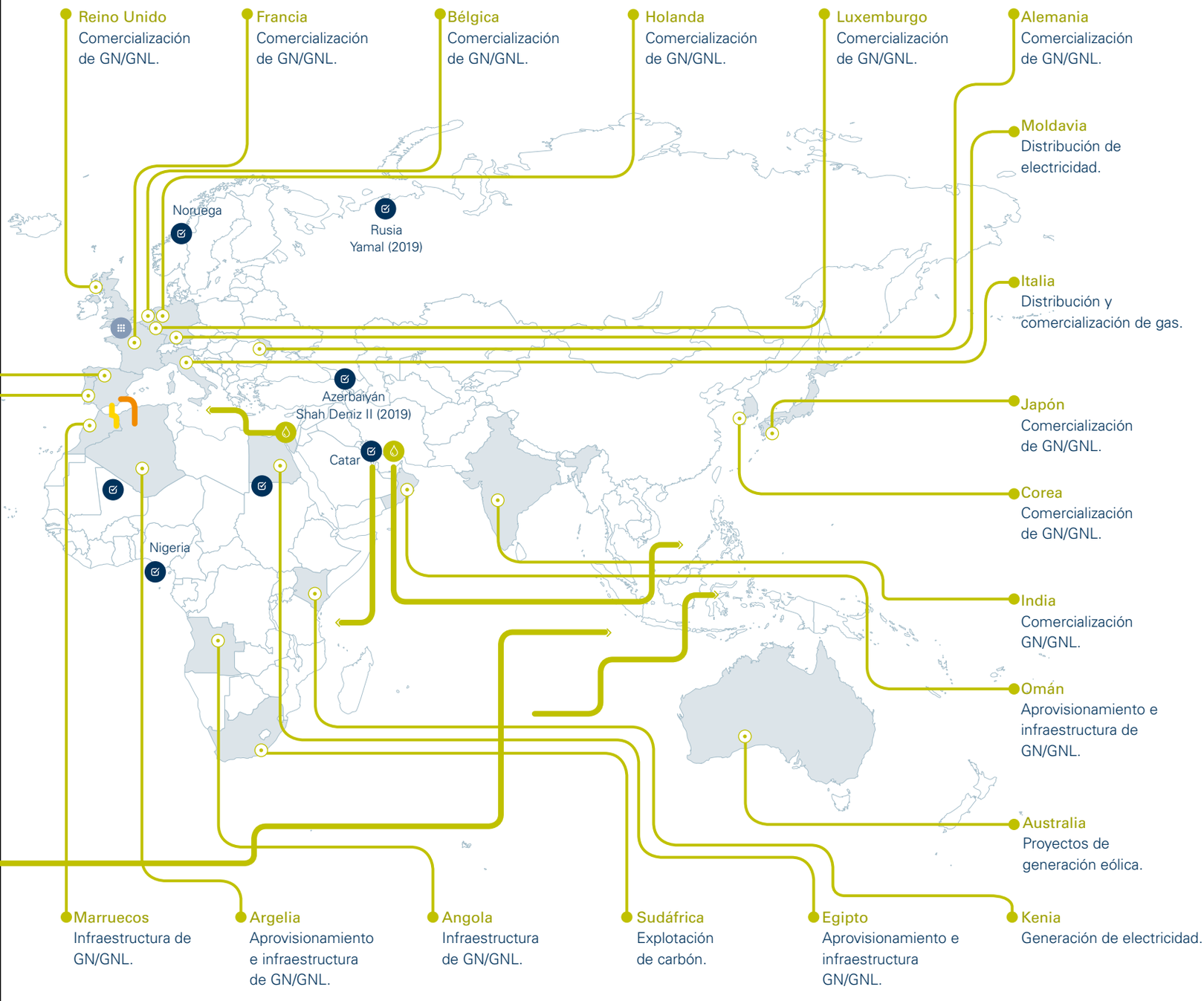
Gas Natural Fenosa en cifras

[G4-6] y [G4-8]

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



Para más información sobre la estructura societaria por negocios del grupo, ver el Anexo I de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2014.



Nota: Además de los países anteriores, Gas Natural Fenosa tiene sociedades instrumentales, de cartera o servicios profesionales, en Irlanda y Uganda.

Accionistas e inversores de Gas Natural Fenosa (%)

Principales magnitudes de Gas Natural Fenosa

Operaciones	2015	2014	2013
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	473,831	427,462	422,352
Transporte de gas/Empl (GWh)	112,861	120,558	122,804
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	13,172	12,816	11,948
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	10,622	10,415	7,439
Red de distribución de gas (km)	138,219	133,741	123,689
Longitud de líneas de distribución y transporte de electricidad (km)	302,705	228,808	231,978
Energía eléctrica producida (GWh)	49,548	48,282	51,080

Personal	2015	2014	2013
Nº de empleados	20,641	22,652	14,982

Financiero (millones de euros)	2015[1]	2014[1]	2013[1]
Importe neto de la cifra de negocios	26,015	24,697	24,322
Beneficio operativo bruto (ebitda)	5,264	4,845	4,849
Inversiones totales	2,082	4,342	1,597
Beneficio neto	1,502	1,462	1,445
Dividendo	933	909	898

Datos por acción (euros por acción)	2015	2014	2013
Cotización a 31 de diciembre	18.82	20.81	18.69
Beneficio	1.57	1.46	1.44

(1) 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:

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

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

Gas Natural Fenosa en Panamá

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 de Panamá.

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

Gas Natural Fenosa seguirá invirtiendo, como lo ha venido haciendo hasta el momento, en tres áreas fundamentalmente para garantizar el suministro a todos sus clientes: la expansión y crecimiento, la reducción de pérdidas y la atención al cliente.

Modelo de negocio competitivo e integrado

[G4-3], [G4-4], [G4-5], [G4-6], [G4-7], [G4-8] 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 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 la empresa busca: satisfacer las necesidades energéticas de sus clientes de la forma más eficiente y sostenible posible, invertir en compromisos a largo plazo ofreciendo climatización, producción de frío, confort y ahorro y aplicar soluciones innovadoras a través del firme compromiso con la eficiencia energética y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y contaminantes.

Distribución en Panamá

En 2013, la compañía reforzó su liderazgo y obtuvo la renovación del contrato de la Concesión de la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. y la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. Este gran logro corporativo le permite seguir operando como la mayor empresa de distribución eléctrica del país durante los próximos años y, por tanto,a mantener una dinámica operativa con planes de eficiencia e inversión que contribuyan 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.

Longitud de líneas de transporte y distribución (Km)	23,134
Porcentaje de pérdidas de energía en transmisión y distribución sobre el total de energía	10.93
Número de subestaciones	88
Potencia de transformación (MVA)	1,356
Líneas de alta tensión (Km)	156

Generación en Panamá

[G4-13] y [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, se decidió en el año 2001, realizar una repotenciación y automatización de dicha central 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.

Durante el 2015 y una vez finalizados sus compromisos de potencia al 31 de diciembre de 2014, Gas Natural Fenosa Panamá dejó de operar las centrales térmicas de Capira y Chitré.

Creación de valor y gestión sostenible

Gas Natural Fenosa 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 Gas Natural Fenosa 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.

Empresa con experiencia

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

De allí, la puesta en práctica de un Sistema de Gestión de la Calidad que incorpora a directivos, colaboradores y suministradores en un proceso de mejora continua, cuyo principal objetivo es lograr la satisfacción de sus clientes.

Gas Natural Fenosa 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.

Aunado a estas certificaciones la empresa, específicamente el Laboratorio de Medidas de Gas Natural Fenosa se encuentra acreditado en la Norma ISO 170125 sobre "competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración", siendo el primero laboratorio nacional de medidores eléctricos acreditado en esta norma internacional, lo que demuestra el compromiso de EDEMET y EDECHI hacia los clientes, manteniendo un alto grado de calidad, confiabilidad y seguimiento de los equipos de medición.

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 necesitamos para satisfacer la demanda energética. En el respeto al medio ambiente, actúa más allá del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos ambientales que voluntariamente adopta, involucrando a sus proveedores y fomentando en sus grupos de interés el uso responsable de la energía.

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

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, centrando sus esfuerzos en ofrecer un suministro energético sostenible, eficiente, seguro y respetuoso con el medio ambiente y con los Derechos Humanos.

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

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.

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

En eficiencia energética a nivel de distribución, las actividades de I+D+i en Panamá en 2015 estuvieron relacionadas con tres aspectos principales:

- Ahorro energético, alcanzado a partir de herramientas y soluciones de alta eficiencia energética en la utilización de tecnologías de iluminación, como las luminarias instaladas en una de las vías principales del país.
- Servicios energéticos, como las auditorías energéticas o los servicios de asesoramiento energético, principalmente a grandes clientes o instituciones públicas.
- Desarrollo de nuevas tecnologías para las redes inteligentes, con la instalación de las subestaciones blindadas que ofrecen importantes ventajas medioambientales, de seguridad y calidad del suministro.

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

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

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

La compañía desarrolla proyectos de I+D, actividades de vigilancia y transferencia tecnológica y fomenta la cultura innovadora

Gas Natural Fenosa, en su apuesta por el futuro de Panamá, ha traído al país los más avanzados sistemas automatizados de control y gestión

Indicadores clave de responsabilidad corporativa

Orientación al cliente	2015	2014	2013
Nivel de satisfacción del cliente	7.76	7.91	8.09

Medio ambiente	2015	2014	2013
Generación de Residuos No Peligrosos (ton)	3,020	954.9	807
Generación de Residuos Peligrosos (ton)	130.19	94.8	93
Emisiones a la atmósfera (ton de CO_2)	601	789	686

Interés por las personas	2015	2014	2013
Índice de plantilla (nº de empleados)	379	378	406
Hombres/mujeres (%)	69.9/30.1	67.2/32.8	66.5/33.5
Horas de formación por empleado	75.7	88.38	65.91

Seguridad y salud	2015	2014	2013
Accidentes con baja	5	2	1
Días perdidos	9	8	4
Víctimas mortales	1	0	0
Índice de frecuencia	9.93	2.56	1.17
Índice de gravedad	0.025	0.06	0.00
Tasa de absentismo (%)	1.07	1.12	1.07

Compromiso social	2015	2014	2013
Evolución de la aportación a la sociedad de Gas Natural Fenosa Panamá (dólares)	118,934	198,394	250,000

Integridad y transparencia	2015	2014	2013
Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético	0	0	0
Comunicaciones recibidas en materia de Derechos Humanos	0	0	0

Indicadores

[G4-9] y [G4-EC1]

	EDEMET			EDECHI		
No. Indicadores	**2015**	**2014**	**2013**	**2015**	**2014**	**2013**
Financiero						
Importe neto de la cifra del negocio	688,504,388	835,385,594	768,283,805	153,423,667	148,258,389	97,531,729
Beneficio operativo bruto (Ebitda)	73,277,525	103,898,305	93,055,063	42,189,649	33,929,602	32,164,522
Beneficios de explotación (Ebit)	52,870,369	85,137,568	75,043,626	37,874,957	30,020,621	28,486,925
Inversiones totales	82,023,642	56,019,238	60,670,306	26,204,780	14,332,463	10,103,745
Beneficio atribuible (utilidad neta)	32,834,579	69,895,136	49,847,281	26,117,450	22,871,046	19,733,743
Gastos personal						
Sueldos y salarios	9,811,770	9,200,772	8,696,785	1,054,985	885,591	969,968
Costes seguridad social	1,311,651	1,237,629	1,167,919	139,803	121,117	117,124
Trabajos realizados para el inmovilizado	-2,706,173	-2,494,473	-1,969,099	-665,235	-548,282	-365,243
Otros	2,040,516	2,669,505	2,001,730	224,124	192,497	184,006
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	13,915,149	21,591,834	21,576,735	10,859,883	8,541,640	8,397,346
Tributos (otros gastos)	5,555,751	3,686,324	3,789,350	1,931,850	1,106,278	1,136,214

financieros

ESEPSA			GNFE			GNF SERVICIOS	
2015	2014	2013	2015	2014	2013	2015	2014
12,441,426	18,879,491	18,240,595	5,017,007	2,613,924	3,436,901	695,609	
6,837,067	5,224,947	7,515,630	561,302	245,882	519,346	-163,727	
5,582,939	4,049,573	6,411,758	464,017	219,885	479,201	-163,727	-26,325
972,274	1,715,727	1,440,390	-	-	-	354,101	
3,313,193	2,158,561	3,738,550	348,013	-	472,579	-163,717	-26,325
590,652	682,351	686,208	610,082	570,380	468,616	137,575	21,442
80,410	86,238	83,875	104,244	67,866	56,690	29,390	4,883
-158,482	-181,217	-180,863	-	-	-	0	
119,816	97,768	72,802	117,066	32,957	21,737	2,437	
50,000,000	50,000,000	50,000,000	10,000	10,000	10,000	0	
1,421,212	922,030	1,601,130	116,004	132,485	5,967	0	
221,413	306,590	295,194	91,194	31,389	29,892	415	

Estrategia

Concierto de Navidad.
Orquesta Sinfónica de Galicia (OSG).
Palacio de la Ópera de A Coruña.

La compañía colabora con la OSG con objeto de difundir la música mediante el desarrollo de múltiples actividades (formación de jóvenes promesas, promoción de compositores, conciertos, etc.). El concierto de Navidad cumplió su 19ª edición y se ha convertido en un clásico encuentro de personalidades del ámbito económico, cultural, social y político del país.

Estrategia global de Gas Natural Fenosa

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

La revisión del plan estratégico de Gas Natural Fenosa se realiza tras el cumplimiento de los objetivos a 2012, lo que demuestra la solidez de la compañía y la credibilidad que Gas Natural Fenosa ofrece al mercado, a pesar de un contexto económico y regulatorio adverso.

Las líneas estratégicas de Gas Natural Fenosa para el periodo 2013-2015 se centran en:

1. Ejecución de los planes de eficiencia de costes, donde las áreas a analizar, entre otras, son las de operación y mantenimiento, comercialización y corporación.

2. Gestión de cada línea de negocio de acuerdo con las condiciones de mercado y la situación regulatoria.

3. Gestión del portfolio de negocios según su encaje estratégico, mediante su reevaluación continua.

Objetivos del Plan Estratégico 2013-2015 alcanzados

Objetivo	Resultados
Ebitda superior a 5,000 millones de euros	Ebitda de 5,264 millones de euros
Beneficio neto próximo a 1,500 millones de euros	Beneficio neto de 1,502 millones de euros
Deuda neta / ebtida próxima a 3.0 veces	Deuda neta / ebitda de 3.0 veces
Payout del dividendo próximo a 62%	*Payout* del dividendo del 62.1%

Estrategia de Gas Natural Fenosa Panamá

[EU6]

En la última década, la demanda energética del país ha experimentado un considerable incremento en paralelo al desarrollo y crecimiento sostenido de la economía panameña.

Comprometidos con seguir respaldando este crecimiento y brindar un servicio de calidad a todos sus clientes, en Gas Natural Fenosa Panamá se ha elaborado un plan estratégico que permitirá continuar con el fortalecimiento de la red eléctrica para hacerla más segura y confiable y prepararla para afrontar el futuro aumento de la demanda.

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

- Reafirmar el compromiso e interés de Gas Natural Fenosa por colaborar con el desarrollo del sector eléctrico del país a través de proyectos que contribuyan a diversificar la matriz energética como el proyecto de Gasificación que lleva adelante el Estado panameño.
- Seguir reforzando y modernizando el sistema de distribución eléctrica de Panamá para mejorar de forma continua la calidad del servicio y asegurar la cobertura de nuevos clientes.
- Identificar oportunidades de nuevos negocios en servicios energéticos y eficiencia energética.

Para alcanzar estos objetivos, Gas Natural Fenosa Panamá se ha planteado una serie de iniciativas estratégicas para el 2015:

- Desarrollar proyectos innovadores que permitan mejorar la red de distribución.
- Disminuir los niveles de morosidad e impago.
- Continuar con el plan de expansión de la red eléctrica en toda la zona de concesión como en la provincia de Panamá Oeste.
- Extender el proyecto de medición prepago.
- Aumentar el nivel de satisfacción del cliente, mediante mejoras constantes en la calidad de atención.
- Mantener la consolidación del negocio, aplicando las eficiencias estimadas en el plan estratégico.
- Ampliar la cobertura eléctrica en áreas rurales y comunidades de difícil acceso.
- Garantizar actuaciones enfocadas al aumento de la seguridad y salud laboral, así como en la seguridad de los proyectos e instalaciones de la compañía.
- Impulsar proyectos que ayuden a cuidar el medio ambiente y colaboren con el desarrollo óptimo de la sociedad.
- Mantener los planes de control y reducción de las pérdidas de energía.
- Identificar oportunidades de nuevos negocios en toda la cadena del gas y del gas natural licuado (generación, regasificación, distribución y comercialización).
- Modernizar la red, construir nueva infraestructura eléctrica e implementar el modelo de atención al cliente de la empresa en las nuevas zonas de concesión: Changuinola, Almirante, Guabito y áreas circunvecinas.
- Participar en la planificación que lleva adelante el Estado panameño en el proyecto de Gasificación.
- Aportar la experiencia del Grupo en el desarrollo y gestión del negocio de gas y toda su cadena de valor.
- Fortalecer la comercialización de los productos de Servicios Energéticos.

Gas Natural Fenosa Panamá ha elaborado un plan estratégico que permitirá continuar con el fortalecimiento de la red eléctrica del país para hacerla más segura y confiable

Proceso de elaboración del informe. Materialidad

Yago Hortal.
KL44.
200 x 250 cm.
Oleo sobre lienzo.
Museo de Arte
Contemporáneo (MAC)
de Gas Natural Fenosa.

Proceso de elaboración del informe. Materialidad

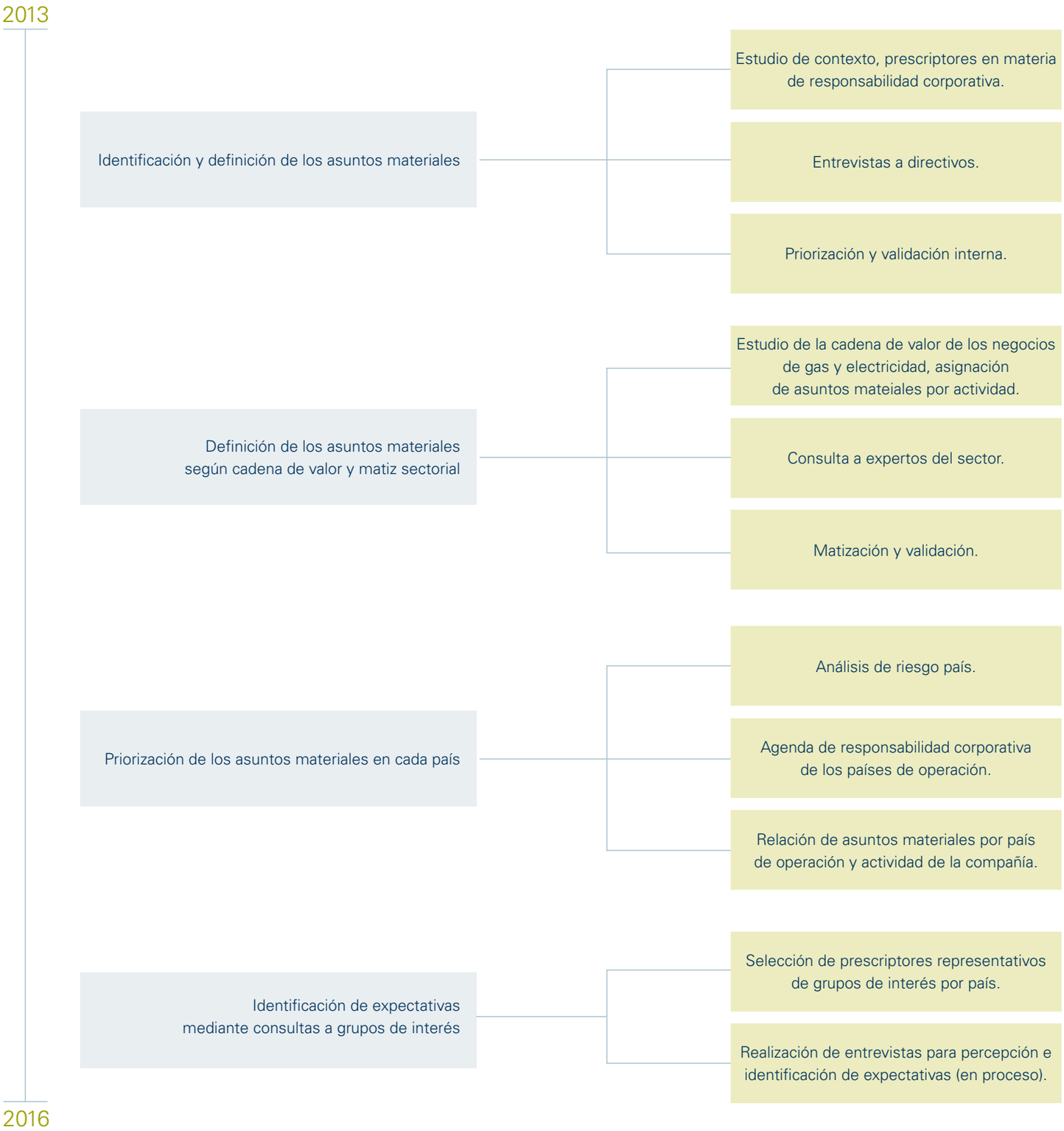
En este Informe de Responsabilidad Corporativa 2015, Gas Natural Fenosa Panamá sigue, por segundo año consecutivo, los criterios, principios y contenidos definidos en el marco G4 para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI).

La Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa, actualizada en diciembre de 2015, determina la estructura de buena parte del presente informe. Los asuntos identificados en el análisis de materialidad, que es el punto de partida en el proceso de elaboración del informe, determinan el contenido específico del mismo.

Para Gas Natural Fenosa el estudio de materialidad es un proceso continuo, que pone el foco en aquellos asuntos de naturaleza social, medioambiental y/o económica, que son relevantes para el negocio de la compañía e influyen en la toma de decisiones de sus grupos de interés.

Comenzó con un nuevo enfoque en 2013, y cada año es enriquecido con nuevos matices a partir de nuevas fuentes y consultas con grupos de interés.

Desarrollo continuo del análisis de materialidad



En primer lugar, para la identificación de los asuntos materiales, se realizó un análisis pormenorizado a partir de fuentes públicas de organismos internacionales de referencia en materia de responsabilidad corporativa y entrevistas con grupos de interés externos, que fue contrastado con entrevistas internas.

Posteriormente, se trabajaron los asuntos materiales para definirlos con mayor granularidad, enfocando los asuntos materiales en la cadena de valor del gas y la electricidad, dándole un matiz más sectorial, y complementándolo con un exhaustivo análisis de riesgo país.

Actualmente, se está trabajando en la profundización de las consultas externas, a través de la identificación de expectativas y consultas a grupos de interés.

Determinación de los asuntos materiales

[G4-18] y [G4-23]

Los asuntos materiales incluidos en este informe, parten del estudio conjunto para el sector gas y el sector de electricidad realizado en 2013, que continua en constante actualización.

El estudio tiene como base el análisis del grado de materialidad de cada uno de los 46 aspectos específicos definidos por GRI en su Guía para la Elaboración de Informe de Sostenibilidad G4.

Esos 46 aspectos, fueron priorizados en función de la relevancia para prescriptores internacionales de referencia dentro de los siguientes colectivos: organismos internacionales e instituciones sectoriales, criterios establecidos por los inversores, y los asuntos materiales para otros grupos de interés, que se detalla en el epígrafe "Identificación de los asuntos materiales".

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

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

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

Identificación de los asuntos materiales

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

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

Adicionalmente, se tuvieron en cuenta, durante el proceso de la materialidad, los asuntos relevantes para los grupos de interés indicados en los estudios de monitorización de prensa *offline* y *online*, y Rep Trak.

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

Para actualizar los asuntos materiales, se realizó un análisis profundo de los asuntos materiales de partida y una revisión somera de prensa para constatar que ningún asunto crítico quedaba excluido.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Priorización de los asuntos

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

El análisis de materialidad en 2015 profundiza en los desafíos del sector y tiene en cuenta la relevancia de la agenda de sostenibilidad

Validación interna
[G4-19]

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

- Asuntos públicos.
- Negocios minoristas.
- Servicio al cliente.
- Compras.
- Estrategia.
- Gobierno Corporativo.
- Auditoría Interna, Compliance y Control Interno.
- Medio ambiente.
- Recursos Humanos.
- Regulación y Planificación Estratégica.
- Riesgos.
- Seguridad y Salud.

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

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

Listado de asuntos materiales en Panamá

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

Alcance de la información

[G4-17], [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 2015 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 2015 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, estos se presentan comparados con los dos años anteriores.

Para el ejercicio 2015, 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.

Etapas de la cadena de valor donde

[G4-20] y [G4-21]

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 amenzada
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

los asuntos materiales tienen mayor impacto

Cadena de valor Electricidad		Impacto dentro y/o fuera de la organización por grupo de interés	Capítulo del Informe de Responsabilidad Corporativa de 2015 que se trata el asunto
Generación	Distribución		
●	●	Clientes	Orientación al cliente
●	●	Empleados	Interés por las personas
●	●	Empleados	Interés por las personas
●	●	Sociedad	Medio Ambiente
●	●	Sociedad, empleados	Integridad
●	●	Sociedad	Medio Ambiente
●	●	Sociedad	Medio Ambiente
●	●	Sociedad	Compromiso con la sociedad
●	●	Sociedad	Medio Ambiente
●	●	Empleados	Interés por las personas
●	●	Accionistas, Clientes, Sociedad	Modelo de negocio
●	●	Empleados	Seguridad y salud
●	●	Sociedad	Medio Ambiente
●	●	Proveedores	Orientación al cliente
●	●	Proveedores	Orientación al cliente
●	●	Sociedad	Medio Ambiente
●	●	Empleados	Interés por las personas
●	●	Sociedad, empleados, clientes y proveedores	Seguridad y salud
●	●	Empleados	Interés por las personas
●	●	Empleados	Interés por las personas
●	●	Sociedad, empleados, clientes, accionistas, proveedores	Integridad
●	●	Sociedad	Medio Ambiente

Cumplimiento con los estándares de referencia

[G4-32]

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

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

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 tercer 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.

Calidad de la información divulgada

[G4-29] y [G4-30]

- **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 cuarta 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 2014.
- **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.

Consultas e información adicional

[G4-31]

La compañía dispone también de una página web (http://www.gasnaturalfenosa.com.pa), donde las personas interesadas pueden consultar información actualizada de la compañía.

Los lectores pueden dirigir sus dudas, consultas o solicitudes de información a: comunicacionpanama@gasnaturalfenosa.com

La compañía elabora su informe conforme a la última versión de la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" de Global Reporting Initiative, GRI 4, e incluye la información adicional aplicable requerida por los suplementos de "*Utilities* Eléctricas"

Bbbbeehave
What Kind Of
Do You
Situation Is This
Yes I Do
'Cause
You Will Never Ever
AH
AH Aaah
Weird
How Dare You
What A Nerve
Depends It
On The
Sometimes
Sometimes
Welcome
What Time
You've Got A
Thank You
And So On So On So On
Silk
I Like Your Black Shirt
Quick
Impossible
I Have Been
Do You Oh Thank You
Nooo
Oh No Way
Come On Don't
Drink A

Innovación sostenible

Acceso a la energía 42

Medidores prepago 43

Seguridad vial 44

Subestaciones 45

Servicios energéticos 45

Rosa Almeida.
Sin título.
2003.
108 x 138 cm.
Técnica mixta sobre papel.
Museo de Arte Contemporáneo (MAC) de Gas Natural Fenosa.

Innovación sostenible

[EU8]

Acceso a la energía

[EU23]

La compañía desarrolla una parte importante de sus actividades en mercados emergentes en los que se esperan incrementos de la demanda de energía muy significativa en los próximos años. El crecimiento de la población y el acceso a mayores niveles de bienestar anticipan una demanda futura del desarrollo de nuevas infraestructuras de generación y electrificación en estas zonas.

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

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

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 2015, la empresa realizó, en conjunto con la Oficina de Electrificación Rural, 23 proyectos con los que se beneficiaron a 486 viviendas de comunidades de las provincias de Coclé y Veraguas.

El acceso a la energía cumple una labor de impulso a las comunidades para que estas puedan alcanzar mejores niveles de desarrollo

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 1,735 clientes prepago activos en 13 proyectos. Durante 2015, se instalaron 593 medidores y se dio de alta a 261 nuevos clientes prepago tanto en proyectos existentes como en proyectos nuevos.

Seguridad vial

Gas Natural Fenosa y la Compañía para el Soterramiento de Cables, S.A., empresa constituida por los concesionarios de Telecomunicaciones con infraestructura a ser soterrada, continuaron en el 2015 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.

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

Adicionalmente, para el 2015 y como parte del Plan de Alumbrado Público que desarrolla todos los años la empresa en Panamá, se instalaron más de 7,366 nuevas luminarias en diversas calles y avenidas de uso público en corregimientos y distritos que forman parte de la zona de concesión de la compañía. La inversión total fue de $4,229,354.

Subestaciones

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

En el interior del país, Gas Natural Fenosa finalizó en 2015 la construcción de la nueva subestación blindada de San Cristóbal que absorberá parte de la demanda de la actual Subestación David, asegurando el crecimiento de la demanda de los próximos años y beneficiando a toda la zona de David y áreas aledañas. Adicionalmente, se ha comenzado a construir una nueva subestación en Burunga, Arraiján, que permitirá reforzar la calidad del suministro en la Zona Oeste.

Durante el pasado ejercicio, la compañía llevó a cabo la ampliación de la Subestación La Arena y la Subestación Los Pozos, en Azuero, y continuó con la ampliación de la subestación Santiago, en Veraguas.

Servicios energéticos

Gas Natural Fenosa 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.

La compañía trabaja para que la sociedad disfrute de la energía de la manera más eficiente posible. Como empresa de servicios energéticos pone a disposición el conocimiento tecnológico y los medios necesarios para maximizar el confort con el menor coste.

Gas Natural Fenosa da un paso más en su relación con los clientes en Panamá, y lanza su nuevo producto Suministro y Confort dirigido a sus grandes clientes del sector terciario y del sector industrial. Dentro de este nuevo producto, la empresa ofrece los siguientes servicios:

- Diagnóstico energético preliminar o detallado para identificar las oportunidades de uso eficiente de la energía.
- Asesoría energética continua.
- Compra y financiación de equipos, sin abono inicial, permitiendo al cliente pagar en cómodas cuotas mensuales, que podrá cubrir con los ahorros energéticos mensuales.
- Instalación de equipos y mantenimiento preventivo y correctivo.

Gas Natural Fenosa está dinamizando un modelo de negocio basado en el análisis detallado de las tecnologías más eficientes existentes en el mercado y un proceso de selección de aquellas más adecuadas a cada tipología de cliente

Gobierno de Gas Natural Fenosa

Buen gobierno para una gestión eficaz y transparente 48

Sistema de gestión del riesgo 50

Auditoría Interna, Compliance y Control Interno 52

Gonzalo Sicre.
Los nómadas del cielo.
1995.
150 x 200 cm.
Óleo sobre lienzo.
Museo de Arte
Contemporáneo (MAC)
de Gas Natural Fenosa.

Buen gobierno para una gestión eficaz y transparente

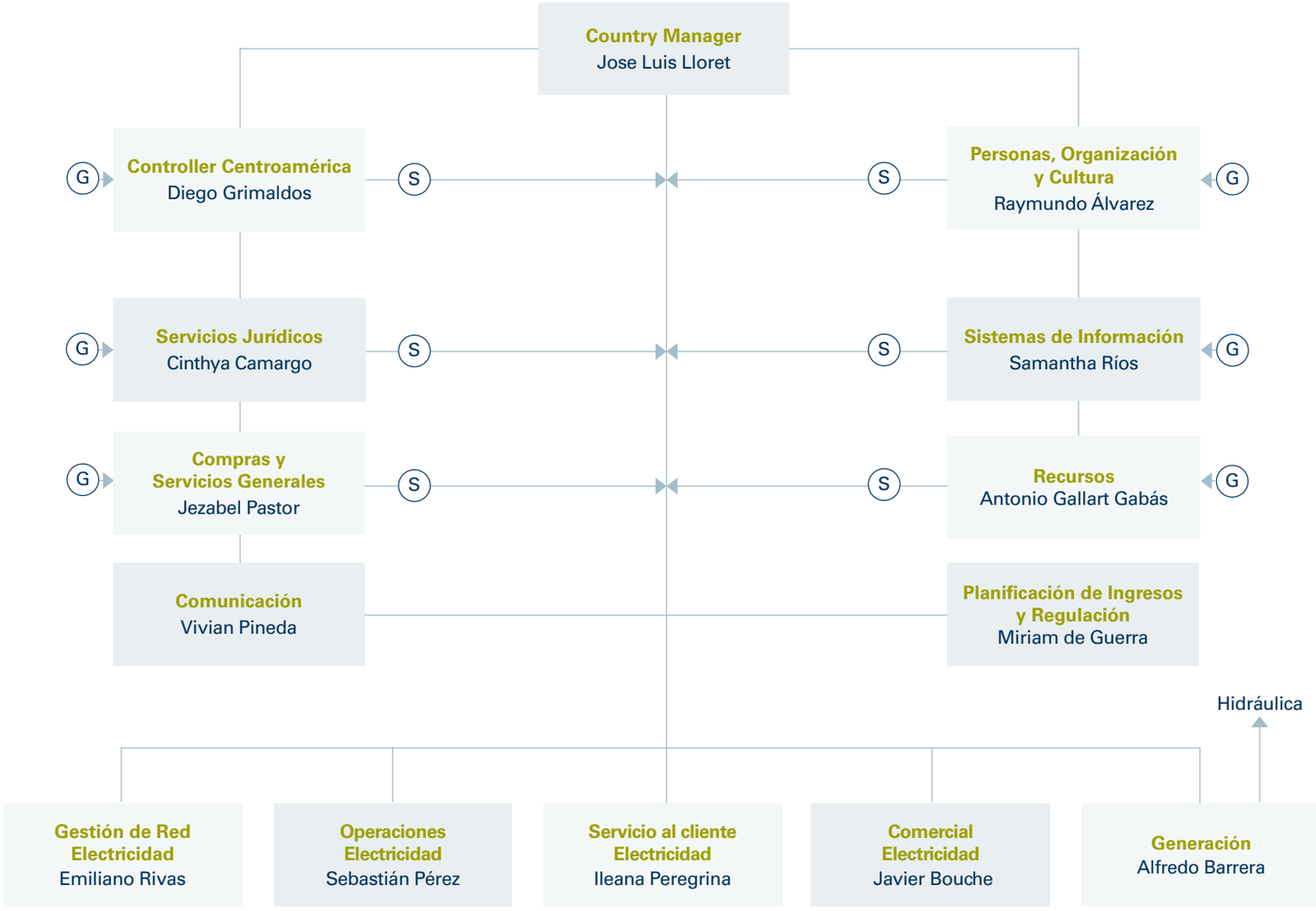
[G4-34]

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, y a través del Consejo de Administración de la compañía, 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 los más de 170 años de historia de 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.



La Junta General de Accionistas

Las empresas EDEMET, ESEPSA y EDECHI, son parte del grupo de Gas Natural Fenosa Panamá y pertenecen en un 51% a la compañía y un 48% al 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 2015, 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 2014.

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

Sistema de gestión del riesgo

[G4-14]

La gestión del riesgo en Gas Natural Fenosa

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

Una gestión integrada

Gas Natural Fenosa analiza su perfil global de riesgo por su impacto potencial sobre los estados financieros de la compañía. Con ello, se determina el máximo nivel aceptado de exposición al riesgo así como los límites admisibles para su gestión.

Las herramientas que permiten a la compañía una mejora continua en el proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo de Gas Natural Fenosa son:

Norma General de Riesgos

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

Gestión del riesgo

Mapa de riesgos corporativo

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

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

Otros mapas de riesgos

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

Desde 2014, Gas Natural Fenosa identifica el impacto sobre la compañía de los efectos derivados del cambio climático, analizando tanto las consecuencias directas de éste (incremento de la

temperatura media, alteraciones en la pluviosidad, incremento del nivel del mar, mayor frecuencia y severidad de fenómenos meteorológicos extremos) como de políticas y normativa orientadas a combatirlo (incentivos a la eficiencia energética, primas a las energías renovables, mercados de derechos de emisiones). El análisis se fundamenta en los criterios y metodologías del sistema de gestión de riesgos, resultando en un mapa de Riesgos de Cambio Climático.

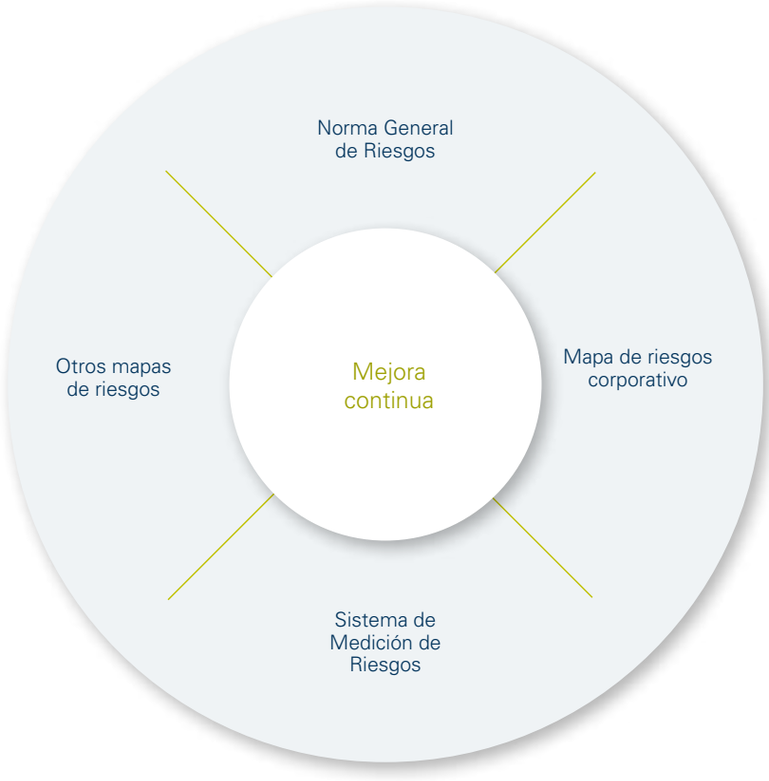
Los riesgos más relevantes identificados en ambos mapas se incorporan en el Mapa de Riesgos Corporativo, para su comunicación a los órganos de gobierno correspondientes.

Sistema de Medición de Riesgos

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

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

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



Auditoría Interna, Compliance y Control Interno

[G4-SO3]

El área de Auditoría Interna, Compliance y Control Interno 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 externa e interna y de los modelos de control establecidos con el objeto de salvaguardar la eficiencia y eficacia de las operaciones, y de mitigar los principales riesgos de cada uno de los ámbitos del grupo, especialmente los riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales.

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, de corrupción, fraude y legales a través de las tres funciones de aseguramiento:

- **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.

Durante 2015, se realizaron seis proyectos de auditoría interna, cinco de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales de las direcciones de negocio y corporativas de Gas Natural Fenosa en Panamá. En los proyectos ejecutados no se han detectado riesgos significativos relacionados con el fraude y la corrupción.

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

- **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, corrupción y fraude. Asimismo es el encargado 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.

- **Control Interno:** por su parte, la Unidad de Control Interno se responsabiliza de promover y participar en el diseño e implantación de los modelos de control en todos los ámbitos del grupo, con objeto de mitigar los principales riesgos y asegurar la eficacia de las operaciones. Velará 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 de grupo.

En definitiva, el Área de Auditoría Interna, Compliance y Control Interno aporta un enfoque metódico y riguroso para el seguimiento y mejora de los procesos y para la evaluación de los riesgos y controles operacionales asociados a los mismos.

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

La responsabilidad corporativa y Gas Natural Fenosa

La Política de Responsabilidad Corporativa 56

El gobierno de la responsabilidad corporativa 62

Los grupos de interés de Gas Natural Fenosa 64

Abasteciendo saberes.
Río de Janeiro.
Una iniciativa de Gas Natural Fenosa en Brasil con el Instituto Moleque Mateiro de Educación Ambiental (IMM), a través del cual fueron realizadas actividades de sensibilización junto con profesores, agentes ambientales y la población de la zona.

La Política de Responsabilidad Corporativa

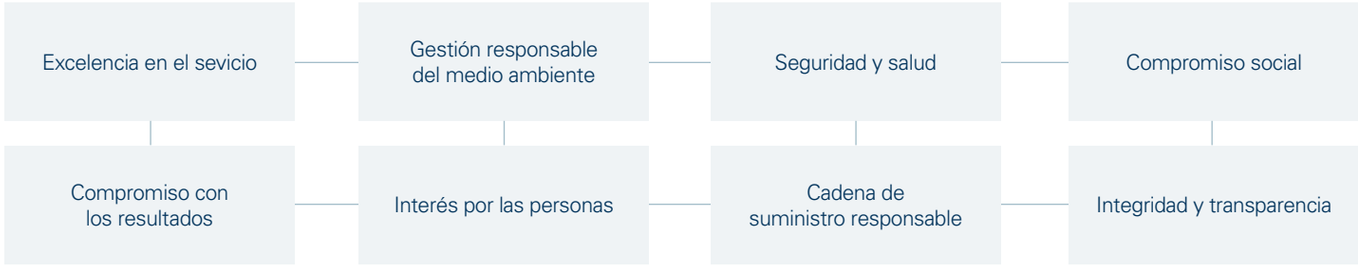
La Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa establece el marco común de actuación que guía el comportamiento socialmente responsable de la compañía y determina la estructura de buena parte del presente Informe de Responsabilidad Corporativa.

Tras la revisión de la política en 2013, en el ejercicio 2015 se ha procedido de nuevo a su actualización, siendo dicha modificación aprobada por el Consejo de Administración en diciembre de 2015.

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:



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.

La nueva Política de Responsabilidad Corporativa

El objetivo de la actualización de la política ha sido seguir las mejores prácticas internacionales y dar respuesta a la recomendación 54 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas.

El proceso de elaboración de la misma ha comprendido de las siguientes fases:

Análisis de documentación interna	Benchmark de políticas de RC	Entrevistas	Redacción de borrador	Consulta a Direcciones Generales
Análisis de las políticas internas. Códigos de conducta. Informes y reglamentos. Compromisos en materia de RC. Grupos de interés y principales canales de comunicación. Métodos o sistemas de seguimiento. Mecanismos de supervisión de los riesgos no financieros. Análisis de materialidad.	Benchmarking de Políticas de RC de empresas del IBEX 35 y de los líderes sectoriales.	Secretaria del Consejo. Dirección de Estrategia. Área de riesgos. Dirección de AI, *Compilance* y Control Interno	Contenido de la propuesta de nuevo texto: Introducción, Ámbito de aplicación, Compromisos y principios de actuación, Responsabilidades, Sistemas de seguimiento y supervisión.	Integración de cambios. Propuesta de texto definitivo para elevar al Consejo de Administración.

Las principales novedades recogidas en la Politica de Responsabilidad Corporativa son las siguientes:

- Inclusión del principio de actuación de la cadena de suministro responsable y sus correspondientes compromisos específicos.
- Revisión de cada uno de los principios de actuación y compromisos.
- Especificación del ámbito de aplicación.
- Inclusión de responsabilidades del Consejo de Administración y Comité de Dirección.
- Incorporación de sistemas de seguimiento y supervisión de los aspectos recogidos por la recomendación 54 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas.

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.
- 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.

Un mayor detalle de los compromisos y principios de actuación puede consultarse en los correspondientes apartados de este mismo informe. Asimismo, puede consultar la política integra en la página web, www.gasnaturalfenosa.com

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

- 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.
- 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.

Compromisos

- 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.

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.
- 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.

Gas Natural Fenosa planifica y desarrolla sus actividades asumiendo que nada es más importante que la seguridad y la salud

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.
- 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.

El gobierno de la responsabilidad corporativa

Órganos de gobierno

Comité de Reputación Corporativa

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 de Responsabilidad Corporativa, así como de impulsar la difusión, el conocimiento y el cumplimiento de la política 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

La Comisión del Código Ético de Gas Natural Fenosa 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 Ético.

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

Funciones de la Comisión del Código 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 para 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, 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, 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, además 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.
Empleados	Empleados en activo. Empleados pasivos. Ex empleados. Representantes 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. Asociaciones, organizaciones y gremios. Sociedad en general.
Administración/ 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, 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

[G4-26]

Accionistas e inversores

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

Clientes

Acciones de consulta	Acciones divulgativas
• Encuestas de satisfacción. • Atención a través de redes sociales. • Campaña Actualiza tus datos.	• Campaña de Eficiencia energética. • Participación en foros del sector. • Ferias especiales de atención al cliente. • Campaña de seguridad eléctrica.

Empleados

Acciones de consulta	Acciones divulgativas
• Uso de la herramienta de la Natural Net.	• Campaña interna de seguridad laboral. • Formaciones presenciales y a través de la Universidad Virtual.

Proveedores

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

Sociedad

Acciones de consulta	Acciones divulgativas
• Atención a través de redes sociales.	• Participación en ferias. • Campaña de sensibilización medioambiental y de seguridad. • Publicación de notas de prensa sobre actividades de patrocinio y mecenazgo.

Compromisos de responsabilidad corporativa

Excelencia en el servicio 68

Compromiso con los resultados 76

Medio ambiente 79

Interés por las personas 91

Seguridad y salud 104

Compromiso social 112

Integridad y transparencia 120

Antonio Lago Rivera.
Naturaleza muerta con peras.
1971.
73 x 92 cm.
Óleo sobre lienzo.
Museo de Arte Contemporáneo (MAC) de Gas Natural Fenosa.

Excelencia en el servicio

Principios de actuación responsable con los clientes

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.

Acciones propuestas 2015		Acciones previstas 2016
Lanzamiento de la segunda fase de la Oficina Virtual.	●	Incrementar la red de agentes autorizados de pagos y centros de atención.
Reforzar la calidad en la atención de las Oficinas Comerciales.	●	Mejorar los tiempos de espera en nuestros centros de atención.
Realizar Ferias de Atención al Cliente en toda la zona de concesión de la empresa.	●	

Grado de cumplimiento: ● Alto. ● Medio. ● Bajo.

Responsabilidad en la cadena de valor: desde el proveedor hasta el cliente

El cliente es el centro de las operaciones de Gas Natural Fenosa y la orientación hacia el mismo constituye uno de los valores que guían la manera de actuar de la compañía.

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

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

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

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

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

Clientes Gas Natural Fenosa Panamá

[EU3]

	2015		2014		2013	
Comerciales	66,069	11.2%	66,997	11.38%	60,308	11.37%
Industriales	1,546	0.26%	1,518	0.27%	1,474	0.28%
Residenciales	511,662	87.1%	481,164	86.88%	460,742	86.87%
Gobierno	8,326	1.4%	8,126	1.47%	7,866	1.48%
Total	**587,603**	**100.0%**	**553,805**	**100.0%**	**530,390**	**100.0%**

Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente

[EU24]

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

Así se ha dado continuidad al servicio del envío de las lecturas y facturación del suministro de energía eléctrica, vía email, a los clientes con registro de contacto de correo electrónico en los sistemas de gestión comercial, obteniendo un total de 182,782 al final del período 2015. En lo que respecta a las facturas, se ha desarrollado un sistema en braille para los clientes con discapacidad visual.

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

- "Fácil pago", la cual consiste en debitar de la cuenta bancaria del cliente, con previa autorización firmada, los importes que se le facturen en concepto de consumo de energía eléctrica. Con este sistema de pago el cliente mantiene la condición de no cortable durante el período que se mantenga afiliado, ahorra tiempo al evitar hacer filas y mejora su calidad de vida con una atención de primera y personalizada.
- "Actualiza tus datos". Con las actualizaciones realizadas por los clientes podemos mantenerles informados a través de todos los canales de los que dispone la compañía.

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 2015, la empresa continuó con este proyecto instalando un total de 593 nuevos medidores prepago.

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

Seguimiento a la calidad de servicio

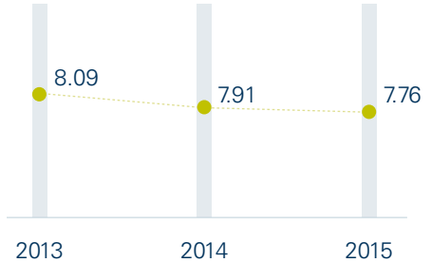
[G4-PR5]

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.

Durante el 2015, la empresa en Panamá continuó desarrollando este modelo a través de las encuestas a los clientes de la compañía, con carácter mensual por producto/servicio y trimestralmente para los indicadores de gestión general, y a través de las Observaciones Preventivas de Atención al Cliente 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



Índices de satisfacción de los principales procesos en Panamá

	2015	2014	2013
Continuidad de suministro	7.52	7.66	7.68
Atención telefónica (clientes elctricidad)	7.37	7.34	7.85
Centros	7.64	7.92	8.23
Urgencias	6.29	6.54	6.57
Nuevos clientes (Contratación)	7.86	7.92	8.03

Formaciones al personal

En 2015, Gas Natural Fenosa en Panamá realizó formaciones al personal con el objetivo de afianzar los conocimientos de todos los agentes en los temas relacionados con atención al cliente.

Estas formaciones se enfocaron principalmente en temas regulatorios, normas de calidad y pliegos tarifarios, además de reforzar los procedimientos de cambio de titular, alta de expediente, reclamos, modificaciones de contratos, bajas de expediente.

Calidad y fiabilidad del servicio

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

En diciembre del 2014, se trasladó el Call Center a Colombia. Esta medida se toma con el fin de centralizar el Call Center de todo el grupo y mejorar la calidad del servicio prestado. Gracias a esto, se ha logrado aumentar la capacidad de atención de las llamadas.

Para el año 2015, en el Centro de Servicio al Cliente 24 horas (CSC24h) se recibieron 1,577,493 llamadas.

Comunicación y transparencia con el cliente

Gas Natural Fenosa 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.
- Continuidad de la información del servicio regulado a los clientes de la compañía a través de la factura, en la cual también se les comunica de los cambios, novedades y consejos para ahorrar energía eléctrica en sus hogares y empresas.
- Contactos de servicio y atención al cliente en el Centro de Servicio al Cliente 24 horas (CSC24h).
- Navegación activa y constante a través de nuestra página web www.gasnaturalfenosa.com.pa.
- Acercamientos puntuales por el canal de contacto definido para atenciones, servicios, consultas, entre otras, por el buzón EDEMET-EDECHI, utilizado por los clientes de la compañía, quienes obtienen respuesta a todas sus solicitudes, sin moverse de sus hogares.
- Atención presencial en las 27 oficinas de Atención al Cliente repartidas a lo largo de la zona de concesión.

- 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.

Del mismo modo, durante el 2015, la unidad de Servicio al Cliente de la compañía se trasladó a las zonas Metro y Oeste 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 tiene previsto seguir realizando estas ferias especiales durante el 2016 con el fin de estar cada vez más cerca de sus clientes.

Gas Natural Fenosa Panamá en las redes sociales

https://www.facebook.com/gasnaturalfenosa.panama

@GNF_pa

La compañía ha adoptado un enfoque proactivo para mejorar la calidad del servicio y la eficiencia operacional de sus procesos

La gestión de la cadena de suministro

[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 relacionan. 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.

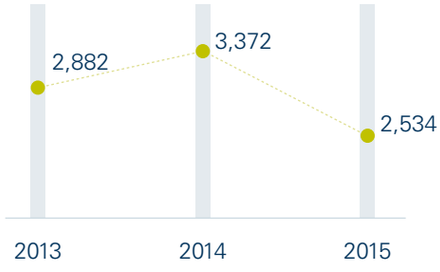
El proceso de selección de proveedores comienza con una evaluación inicial de aplicación a las compras de productos y servicios incluidas bajo el perímetro del área de compras. Esta evaluación inicial tiene el objeto de verificar el cumplimiento de los requisitos legales y básicos de los proveedores, 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 2015, se realizaron seis auditorías a proveedores nuevos de servicios y seis auditorías a proveedores activos. Se encontraron irregularidades en los puntos detallados a continuación:

- Sistema de Calidad (Registros y Procedimientos).
- Sistema de Medio Ambiente (Manejo de Residuos, Orden y Limpieza).
- Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales (Epi's, vehículos y herramientas).

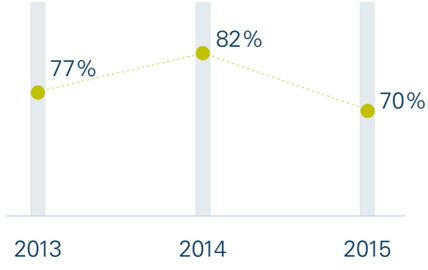
Calidad de proveedores levantó un informe de las visitas y fueron remitidas a cada contrata auditada para que realizaran correctivos en 15 días hábiles. Se mantuvieron fuera de operación las cuadrillas que no cumplieron con el tiempo indicado y su categoría de homologación fue modificada a la baja.

En 2015, Gas Natural Fenosa en Panamá contó con un total de 261 proveedores, de los cuales 199 eran nacionales (76.25%) frente a 62 extranjeros (23.75%). Se homologaron nueve proveedores durante el ejercicio, de los que seis eran nacionales (66.66%) y tres extranjeros (33.33%).

Pedidos emitidos



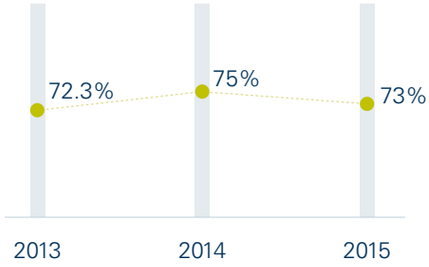
Pedidos realizados a proveedores locales en %



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 2015, se implementó con tres grandes proveedores.

Presupuesto de compra destinado a proveedores locales

[G4-EC9]



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 2015, la Unidad de Calidad de Proveedores realizó, junto con la Oficina Técnica, un total de 238 formaciones relacionadas con temas tanto de capacitación empresarial como de capacitación técnica. En estas formaciones participaron 3,433 colaboradores de 15 proveedores de la Gas Natural Fenosa en Panamá. Entre las formaciones realizadas durante el año, cabe destacar:

[G4-HR10]

- Administración del tiempo.
- Código ético y políticas anticorrupción.
- Conceptos básicos de electricidad.
- Gestión de poda y tala de arbolado.
- Gestión de transformadores con PCB.
- Habilidades de liderazgo.
- Normas de seguridad relacionadas a trabajos en tensión. El rol del supervisor.
- Primeros auxilios y rescate en alturas.
- Sistema de gestión de pérdidas y medición.
- Utilización de equipos de protección.

Principales indicadores operaciones de electricidad y gestión de red [EU4], [EU12], [EU27] [EU28] y [EU29]

Porcentaje de pérdidas de energía en transmisión y distribución sobre el total de energía	10.93
Longitud de líneas de transporte y distribución, aéreas y subterráneas, por régimen regulatorio (Km)	23,134

	Causas propias	Causas ajenas
Frecuencia de cortes de energía	1,017	22,779
Duración de cortes de energía	1,952	58,376

Clientes desconectados por impago clasificados por la duración total entre la desconexión por impago y el pago de la deuda	
Menos de 48 horas	35,846
Entre 48 horas y una semana	30,856
Entre una semana y un mes	2,183
Entre un mes y un año	171
Más de un año	0

Clientes desconectados por impago clasificados por la duración total entre el pago de la deuda y la reconexión	
Menos de 24 horas	22,783
Entre 48 horas y una semana	40,256
Entre una semana y un mes	1,595

Compromiso con los resultados

Principios de actuación responsable con los accionistas e inversores

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.

Acciones propuestas 2015		Acciones previstas 2016
Mantenimiento en índices de sostenibilidad DJSI.	●	Mantener la presencia en índices de sostenibilidad.
Continuar fomentando la transparencia informativa con los accionistas.	●	Continuar fomentando la transparencia informativa con los accionistas.

Grado de cumplimiento: ● Alto. ● Medio. ● Bajo.

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 alcanzar los objetivos financieros estimados. El EBITDA consolidado del año 2015 alcanzó los $113.4 millones de dólares.

Con cargo a los resultados del ejercicio de 2015, la Junta General de Accionistas aprobó una remuneración para el accionista de $16,745,635 en el caso de EDEMET; $13,319,899 por parte de EDECHI y para ESEPSA $1,689,728.

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.

Presencia en índices de inversión socialmente responsable

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

Desde hace diez años, Gas Natural Fenosa ha formado parte, de manera ininterrumpida, del Dow Jones Sustainability Index (DJSI). En 2015, la compañía fue distinguida como líder de supersector *Utilities* (gas, electricidad y agua) y, además, continuó siendo, por cuarto año consecutivo, líder del sector Gas *Utilities*, valorando con elevadas puntuaciones aspectos como Código de conducta, Cambio climático, Ciudadanía corporativa, Política de defensa de la competencia, y Prácticas laborales y derechos humanos. Asimismo, fue incluida, por décima vez, en la variante europea del índice, el DJSI Europe.

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

En 2015, Gas Natural Fenosa ha mantenido su presencia en otros índices de sostenibilidad como son los índices Ethibel Sustainability Index Excellence Europe, 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.

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.

Gas Natural Fenosa, supersector líder en Dow Jones Sustainability Index

En el Anuario de la Sostenibilidad 2016 de RobecoSAM, Gas Natural Fenosa fue calificada como Industry Leader del sector *Utilities* (gas, electricidad y agua), distinción que la reconoce como la compañía con la puntuación más elevada y, por tanto, como la más preparada para aprovechar las oportunidades y manejar los riesgos derivados del desarrollo económico. Además, fue distinguida con la categoría Gold Class dentro del sector Gas *Utilities*.

Adicionalmente, Gas Natural Fenosa ha sido en 2016 Industry Mover del sector Gas Utilities, al pasar de obtener 86 puntos en 2014 a 89 puntos en 2015. Este año ha sido el primero en el que RobecoSAM ha elegido, dentro del 15% de compañías con mejor puntuación de cada sector, al Industry Mover. Esta calificación destaca a la compañía que ha conseguido las mayores mejoras proporcionales en su desempeño en sostenibilidad en el último año.

ROBECOSAM Sustainability Award Industry Leader 2016

ROBECOSAM Sustainability Award Gold Class 2016

ROBECOSAM Sustainability Award Industry Mover 2016

Medio ambiente

Principios de actuación responsable con el 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:

- 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 2015		Acciones previstas 2016
Reciclar en un 50% los desechos electrónicos generados.	●	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.
Mantener estricta vigilancia y control sobre el consumo del combustible de la flota vehicular.	●	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.
Desarrollar un proyecto de biodiversidad.	●	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.
Reducción en un 2% del consumo de electricidad en instalaciones específicas.	●	Desarrollar campañas de concientización ambiental sobre el uso correcto del agua en las instalaciones de la empresa y actividades diarias.
Disminuir el riesgo ambiental por incendio en las instalaciones del Centro de Manejo de Residuos.	●	Desarrollar campañas de concientización y reciclaje.
Reforestar al menos 4 hectáreas de áreas protegidas.	●	

Grado de cumplimiento: ● Alto. ● Medio. ● Bajo.

Gestión ambiental

Gas Natural Fenosa Panamá centra sus estrategias en el uso racional de los recursos y su vinculación con el cambio climático, garantizando en el desarrollo de sus actividades la sostenibilidad ambiental y la protección de la biodiversidad; esto se ha logrado a través de la implementación de actividades vinculadas a la racionalización de los recursos y gestión de la biodiversidad. Con el objetivo de reducir al máximo el impacto ambiental producido por las actividades de la compañía, esta lleva a cabo diversas actividades entre las que podemos destacar:

- Reforestaciones.
- Proyecto de biodiversidad.
- Sensibilización y concienciación ambiental.
- Producción más limpia.
- Contingencias ambientales.
- Reciclaje de residuos.

Actualmente, Gas Natural Fenosa Panamá fundamenta sus acciones en un Sistema Integrado de Gestión (SIG), el cual está certificado bajo las normas internacionales de ISO 9001 (Gestión de la Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) y OSHAS 18001 (Gestión de la Seguridad y la Salud). Durante el año 2015, la Asociación Española de Normalización (AENOR), ente acreditado por la organización ISO y empresa certificadora de sistemas de gestión, realizó la auditoría del SIG, comprobando la mejora continua y la conformidad de los procesos y actividades de la compañía con los sistemas ISO y OHSAS, lo que hace merecedora a Gas Natural Fenosa Panamá de continuar con la certificación de manera exitosa.

Gas Natural Fenosa Panamá, como empresa ambientalmente responsable, desarrolla sus trabajos cuidadosamente planeados, evaluados y ejecutados para prevenir, minimizar y mitigar los impactos adversos y de esta manera promover el desempeño ambiental de una manera exitosa. Todos los años el desempeño ambiental se evalúa y da seguimiento a través de una serie de herramientas, entre ellas los indicadores ambientales, los cuales permiten analizar los avances y los logros obtenidos durante el año 2015, en aspectos como biodiversidad, reducción en emisión de gases de efecto invernadero (GEI), generación de residuos, entre otros.

A continuación, presentamos los resultados de los principales indicadores registrados en los últimos años.

Principales indicadores

	2015	2014	2013	2012	2011
Generación de Residuos No Peligrosos (ton)	3,020	955	807.375	789	632
Generación de Residuos Peligrosos (ton)	130.196	97	90	105	95
Emisiones a la atmósfera procedentes de vehículos (ton de CO_2)	601	789	686	614	759

Durante el año 2015, se observa una importante disminución en el indicador de emisiones a la atmósfera procedentes de vehículos, siendo este uno de los indicadores más significativos en la gestión ambiental y el cual forma parte de las líneas de acción de los programas ambientales corporativos, sin embargo, aumentó la generación de residuos tanto peligrosos como no peligrosos, esto atribuido principalmente a un incremento importante en las actividades de la empresa, en los residuos derivados esencialmente de la poda de arbolado y del aceite usado.

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.

El programa de objetivos ambientales y metas propuestas del SIG, se describen en el ENABLON, herramienta utilizada para el seguimiento de la gestión del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Este programa refleja los compromisos anuales adquiridos en los aspectos de Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Calidad.

En el Programa o Plan de Gestión del SIG correspondiente al 2015, se incluyeron 12 objetivos, de los cuales cinco (5) pertenecen a la gestión ambiental de la compañía en Panamá, los cuales enfatizan los aspectos de producción más limpia, biodiversidad y manejo de desechos peligrosos.

Implantación de sistemas de gestión ambiental

El Sistema Integrado de Gestión (SIG) de Gas Natural Fenosa Panamá forma parte del SIG Corporativo de Gas Natural Fenosa. 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 2015, se ha continuado con las acciones para disminuir los riesgos ambientales en las instalaciones. Ejemplo de ello es el "Programa de Prevención de Derrames en Subestaciones 2008-2018" que contempló la instalación de sistemas de contención para prevenir derrames accidentales que contaminen el suelo o cuerpos de agua cercanos.

Adicionalmente, se han realizado importantes mejoras ambientales en las instalaciones, con el fin de disminuir los riesgos ambientales en las mismas. Entre estas mejoras, podemos mencionar:

- Construcción de cubetos en reguladores de Bonita, Los Pozos.
- Colocación de dos muros cortafuego en la subestación de Veraguas.
- Instalación de protectores tipo quemador de vida silvestre en la línea 115-13, se instalaron 50 unidades.
- Cambio de baterías de ácido plomo por baterías selladas tipo gel en la Subestación Marañón.
- La sílica azul se ha ido reemplazando con los años. Actualmente, se compran desecadores libres de mantenimiento, de los que se instalaron 4 unidades en diferentes subestaciones durante el 2015.
- Reemplazo de interruptores de aceite por interruptores de vacío en las subestaciones Pesé, Coronado y Arraiján.

Inversión ambiental

Gas Natural Fenosa Panamá, invirtió en la gestión ambiental más de cuatrocientos mil dólares durante el 2015. Entre algunas de las inversiones ambientales que podemos citar están:

- Ahorro y eficiencia energética: Instalación de focos más eficientes energéticamente.
- Calidad de productos: corresponde al cambio de baterías de ácido plomo por baterías selladas tipo gel; reemplazo de interruptores de aceite por interruptores de vacío.
- Protección de la biodiversidad: como es el caso de las instalaciones de protectores de vida silvestre; programa de reforestación en parques nacionales.
- Contingencia ante derrames: establecimiento de sistemas de contención en subestaciones para evitar derrames.
- Gestión de residuos: disposición final de PCB; transporte seguro de residuos peligrosos; adecuación de instalaciones de manejo de residuos; reciclaje de desechos electrónicos.
- Sistema Integrado de Gestión (SIG): Auditorías al SIG.

El Sistema Integrado de Gestión de Gas Natural Fenosa Panamá está basado, entre otros, en la norma internacional ISO 14001:2004 para la Gestión Ambiental

Inversiones ambientales

Indicador económico	2015	2014	2013
Gestión del Agua	18,670	21,365	14,410
Gestión de Residuos	16,015	101,265	192,000
Cambio Climático	80,000	95,221	35,000
Sistema de Gestión Ambiental	129,100	25,523	24,000
Ahorro y Eficiencia Energética	15,000	1,558	1,500.00
Calidad de Productos	10,000	73,122	71,268
Ruidos	21,100	36,249	100,000
Protección de la Biodiversidad	61,650	65,377	19,221.00
Contingencia ante Derrames	63,129	95,202	82,800.00
Total	414,664	**514,882**	**581,000**

Parámetros ambientales

Emisiones a la atmósfera

[G4-EN30]

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

Durante el año 2015, Gas Natural Fenosa logró cumplir el objetivo de reducir el consumo del combustible de la flota vehicular.

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 (MT/BT). Durante el año 2015, la compañía logró disminuir considerablemente las emisiones de gas SF6 con respecto al ejercicio anterior.

	Emisiones CO_2 (ton)
2015	601
2014	789
2013	686

Gases de efecto invernadero (GEI)

[G4-EN15]

Gas de efecto invernadero	Indicador ($kgco_2e$)	2015	2014	2013
Dióxido de carbono (CO_2).	Emisiones CO_2 en fuentes móviles por consumo de combustible.	601	789	686
Hexafluoruro de azufre (SF6).	Emisiones de CO_2 equivalente en fuentes fijas por emisiones de SF6.	1,290,480	5,152,180	3,803,040
Refrigerantes hidrocarburos.	Emisiones de CO_2 equivalente en fuentes fijas por emisiones de sustancias agotadoras de la capa de ozono.	237	237	349,724

Gestión y reducción de residuos

La Producción Más Limpia (PML) o 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 implementan, son las siguientes acciones:

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

- La sustitución de sustancias químicas peligrosas por otras más amigables para el ambiente. Ejemplo: Sílica gel Azul (con Cobalto) por Sílica Gel Naranja (sin Cobalto).

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

- Se realizó el tratamiento y disposición final de aproximadamente 26 toneladas de Transformadores con Bifenilos Policlorados (PCBs por siglas en inglés), siguiendo los lineamientos del Convenio de Basilea.

En 2015, Gas Natural Fenosa Panamá enfocó parte de sus esfuerzos en el manejo integrado de desechos sólidos, es decir, en la identificación de desechos que pueden ser reutilizados o reciclados con el fin de reducir la contaminación en la disposición final. Se ha continuado con los programas de reciclaje y la aplicación de las 4R (reducir, reutilizar, reciclar y recuperar) sobre otras opciones de gestión y a la valorización energética en lugar de la disposición en rellenos sanitarios y vertederos. Igualmente, se envió a reciclaje más de 1 tonelada de desechos electrónicos almacenados y se contempla continuar con dicha gestión para el 2016.

La generación de residuos no peligrosos aumentó significativamente durante el año anterior debido al incremento de la poda de arbolado en las líneas de distribución. Esto se debió principalmente al crecimiento en los proyectos de construcción de líneas de distribución eléctrica en las zonas rurales, en donde no existían líneas eléctricas. Este valor se ve reflejado en el indicador de residuos vegetales.

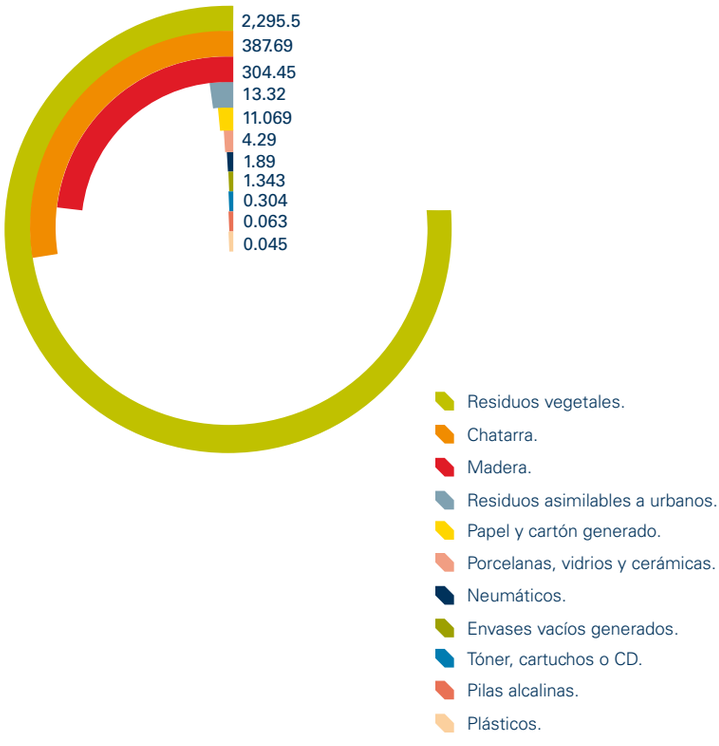
Con respecto a la gestión y reducción de residuos peligrosos, hubo un aumento en la generación de aceite a causa del incremento de transformadores que se han retirado de la red debido a daños principalmente de terceros y posteriormente dichos transformadores han sido chatarreados.

Generación de Residuos No Peligrosos gestionados

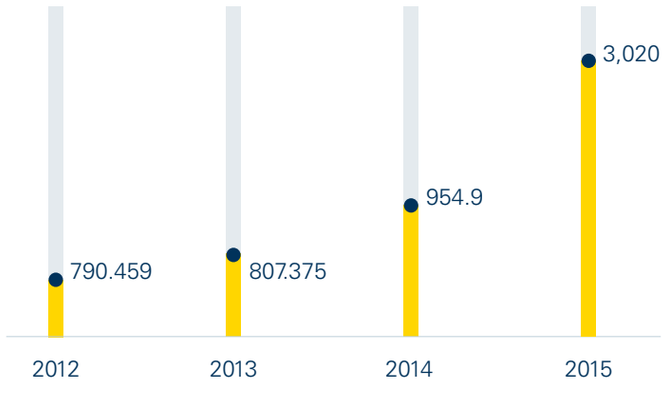
[G4-EN23]

Residuos No Peligrosos gestionados	Valor t (m) 2012	Valor t (m) 2013	Valor t (m) 2014	Valor t (m) 2015	Método de tratamiento
Chatarra	346.19	193.2	371.14	387.69	100% recicladas
Envases vacíos generados	0.3	1.5	5.56	1.343	100% vertedero
Madera	256.1	355.5	397.6	304.45	50% recicladas
Neumáticos	1.9	6.048	0.796	1.89	100% vertedero
Papel y cartón generado	7.8	15.9	8.9	11.069	80% reciclado
Pilas alcalinas	0.1	0.07	0.04	0.063	100% recicladas
Porcelanas, vidrios y cerámicas	3.2	70.5	15.5	4.29	100% vertedero
Plásticos	1.1	0.1	0.48	0.045	100% vertedero
Residuos asimilables a urbanos	51.4	43.8	7.8	13.32	70% recicladas
Residuos vegetales	121.4	156.43	141.7	2,295.50	100% vertedero
Tóner, cartuchos o CD	0.8	0.413	0.914	0.304	100% reciclados
Total de Residuos No Peligrosos	**790.459**	**807.375**	**954.9**	**3,020**	

Residuos No Peligrosos 2015



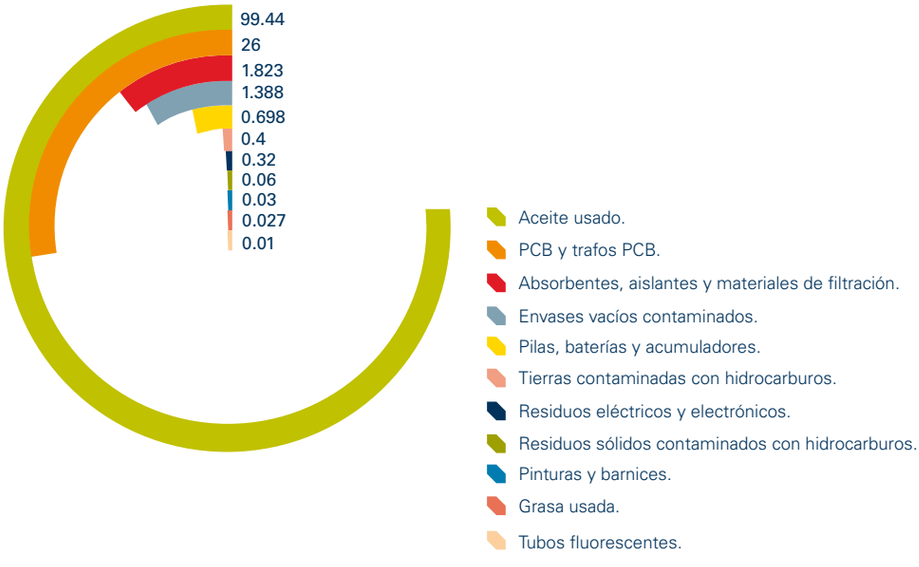
Residuos No Peligrosos generados Toneladas (m)



Generación de Residuos Peligrosos gestionados
[G4-EN23]

Tipo	Prev. Valor t (m) 2014	Prev. Valor t (m) 2015
Absorbentes, aislantes y materiales de filtración	2.58	1.823
Aceite usado	82.96	99.44
Envases vacíos contaminados	4.634	1.388
Grasa usada	0.005	0.027
Hidrocarburos más agua	0	0
Lodos tratamiento agua/aguas residuales	0	0
PCB y trafos con PCB	0	26
Pilas, baterías y acumuladores	0.245	0.698
Pinturas y barnices	0	0.03
Residuos eléctricos y electrónicos	5.59	0.32
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos	0	0.06
Tierras contaminadas con hidrocarburos	1.033	0.4
Tubos fluorescentes	0.164	0.01
Total	**97.211**	**130.196**

Residuos Peligrosos 2015



Inventario de PCB en la red

Durante el 2015, Gas Natural Fenosa Panamá continuó con la identificación de equipos que contienen PCB en la red, lo que ayuda a estimar cuanto PCB mantiene la compañía en la red.

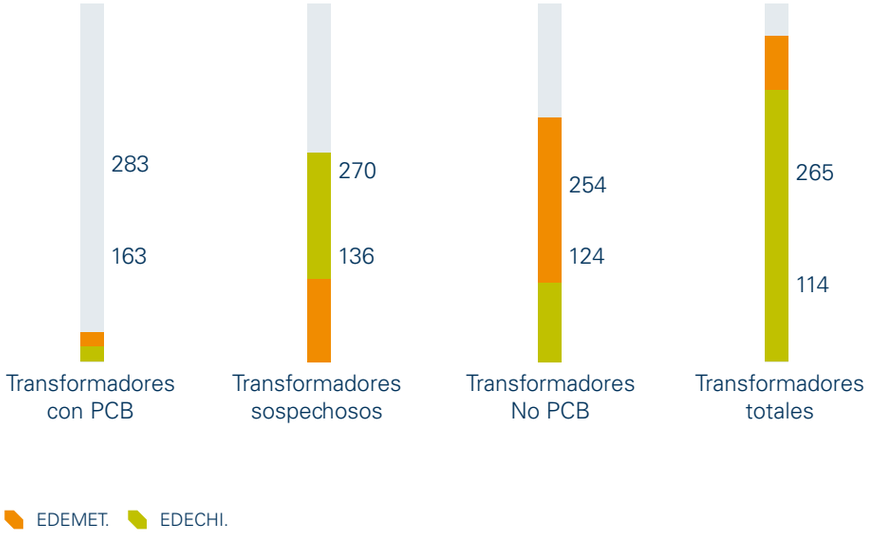
El inventario de trafos que contienen PCB en la red realizado durante el pasado año, se realizó en el circuito 19-2 y 19-3, asociado a la subestación de Arraiján, y en el circuito 7, asociado a la subestación David.

Los resultados en los circuitos 19-2 y 19-3 arrojaron: 6 transformadores con PCB, 77 transformadores sospechosos, 351 transformadores No PCB, mientras que en el circuito 7 arrojaron: 299 transformadores sospechosos, 85 trafos No PCB y 0 transformadores PCB.

Actualmente, los equipos que contienen PCB se almacenan en centros de manejo de residuos hasta que son enviados a Europa para su tratamiento y disposición final, conforme lo establecen las regulaciones nacionales e internacionales como el Convenio de Basilea.

Por otro lado, los colaboradores de Gas Natural Fenosa Panamá, en las distintas instalaciones, continuaron con la implementación del Programa de Reciclaje de Papel, Cartón, Plástico y Aluminio (latas), reciclándose 6.3 toneladas durante el 2015, lo que supone un leve incremento con respecto al 2014. Cabe resaltar que el dinero recaudado de la venta de los desechos reciclados es donado al Voluntariado Corporativo de la empresa con el fin de ser utilizado en las actividades de responsabilidad social.

Inventario de PCB en la red



Desechos reciclados

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

Año 2013 (ton)	Año 2014 (ton)	Año 2015 (ton)
5.3	6.2	6.3

Control de los vertidos y reducción del consumo de agua

Durante 2015, la empresa ha captado 4,774 hm3 de agua dulce, valor similar al del año 2014. La principal fuente de captación de agua dulce ha sido la red pública.

Por otra parte, el indicador de agua utilizado para el lavado de líneas (m3) ha aumentado considerablemente debido a la afectación por contaminación de partículas adheridas a los aisladores.

Gas Natural Fenosa, 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 a la compañía 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.

Captación de agua por fuente (hm^3)

[G4-EN8]

	2015	2014	2013
Agua captada de la red de abastecimiento (hm^3)	4,774	5,1	4,807
Agua utilizada en lavado de líneas (m^3)	4,30	1,45	1,325

Consumo de energía

En términos energéticos, la compañía presentó una disminución considerable en cuanto al consumo de energía en las instalaciones en 2015. Es importante destacar que durante este año, se han implementado diferentes iniciativas enfocados a la mejora continua, como lo son:

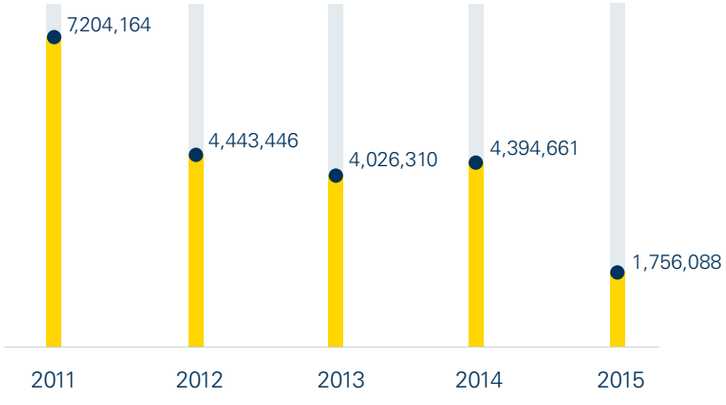
- Reemplazo de tubos fluorescentes, lo que mejora la eficiencia frente a las lámparas incandescentes.
- En la subestación de San Francisco, se realizó el cambio de lámparas incandescentes a spotlight led.
- Cambio de lámparas incandescentes a spotlight fluorescentes en el edificio de Albrook 812.
- Instalación de aires acondicionados más eficientes.
- El cambio de horarios para mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

Consumo de energía en instalaciones (KWh)

[G4-EN3]

2015	2014	2013	2012	2011
1,756,088	4,394,661	4,026,310	4,443,446	7,204,164

Consumo directo de energía



Consumo de materiales

El consumo de materiales durante el 2015 disminuyó a 27.43 toneladas, lo que representa una reducción de más de 3 toneladas con respecto al año anterior, disminuyendo la cantidad de casi todos los materiales utilizados.

La compañía presentó una disminución considerable en cuanto al consumo de energía en las instalaciones en 2015

Materiales utilizados (ton)

[G4-EN1]

Tipo	Cantidad 2013	Cantidad 2014	Cantidad 2015
Papel	2.68	5.6	5.7
Aceite lubricante	3.17	6.329	3.892
Aceite aislante (dieléctrico)	30.66	11.767	12.19
Tóner y cartuchos de tinta	0.41	0.912	0.319
Desinfectantes	1.64	1.476	0.956
Pinturas y solventes	3.19	4.333	4.3
Plaguicidas	0.66	0.105	0.105
Total	**42.01**	**30.57**	**27.43**

Sostenibilidad y Biodiversidad

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 la actividad de la compañía. En este punto se recoge información detallada de nuestras actuaciones en esta materia.

Durante el 2015, se dio inició al Proyecto "Trilogía de Especies Amenazadas de Extinción en Panamá", el cual se enfoca en describir el comportamiento de tres especies que comparten la misma área protegida y llevando a cabo sus funciones vitales; este estudio se lleva a cabo en una importante zona del país en conjunto con el Smithsonian y la ONG AAMVECONA.

El proyecto de biodiversidad, que se estará ejecutando entre el 2015 y el 2016, tiene los siguientes objetivos:

- Producir información científica que permita conocer los movimientos locales y migratorios de las tres especies.
- Fomentar la conservación del área hacia el turismo y la investigación, de tal manera que sirva de apoyo a la gestión de protección y manejo del Ministerio de Ambiente.

Adicionamente, Gas Natural Fenosa ha realizado importantes actividades de reforestación en áreas susceptibles y ambientalmente importantes, logrando sembrar 14,105 plantones de diferentes especies. A continuación se detallan los sitios reforestados.

- Área Protegida de Mangles, Distrito de Chame, cercano a la Escuela Multigrado de El Libano, 1,700 árboles.
- Distrito de Macaracas, Provincia de Los Santos, 1,000 plantones.
- Provincia de Veraguas, Distrito de Cañazas. IPTIA Cesar Clavel, 1,000 plantones.
- Provincia de Herrera, Distrito de las Minas, Comunidad de Cepo, Área Protegida El Montuoso, 1,000 plantones.
- Área Protegida Cerro La Cruz en las faldas de la India Dormida, del Valle de Antón, 800 plantones.
- Donación a Escuelas y dueños de finca en Cerro Canajagua, Provincia de Los Santos, 550 plantones.
- Parque Metropolitano de Panamá, 3,000 plantones.
- Donación a Escuelas de Nuevo Chorrillo, distrito de Arrijan, provincia de Panamá Oeste, 50 plantones.
- Reforestación en Escuela Los Congos y Escuela Marcelino Quiróz y Quiróz, 1,000 plantones.
- Reforestación de cuencas en áreas de Natá, Olá, el Copé y Penonomé. Colindante con la Reserva La Yeguada, 1,000 plantones.
- David Chiriquí terrenos de las tinas de tratamiento de aguas residuales -IDAAN, 333 plantones.
- Los Abanicos, David Chiriquí -Terreno Municipal, 155 plantones.
- Escuela 4 de Abril -Changuinola-Bocas del Toro, 100 plantones.
- Vertedero Municipal -El Empalme-Bocas del Toro. 100 plantones.
- Centro Básico de los Algarrobos, Dolega Chiriquí, 80 plantones.
- Terreno Municipal -Corregimiento de Caldera, Distrito de Boquete Provincia de Chiriquí, 20 plantones.
- Centro Básico de Caldera, Distrito de Boquete Provincia de Chiriquí, 50 plantones.

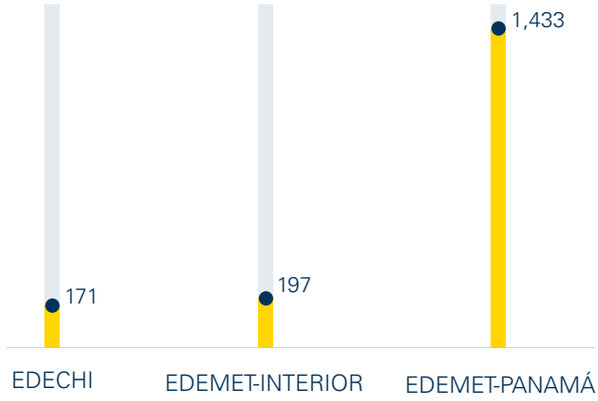
- Cerro Canajagua, Provincia de Los Santos, 600 plantones.
- Terreno Municipal Protección de fuentes hídricas -Corregimiento de Caldera, Distrito de Boquete Provincia de Chiriquí, 150 plantones.
- Reforestación en el Parque Nacional Camino de Cruces, en el marco del Día Nacional de la Reforestación, 1,000 plantones.
- Corregimiento de las Lomas, Distrito de David, Provincia, 167 plantones.
- Bosque Protector Palo Seco, 100 plantones.
- Escuela Primaria San Anexa -Changuinola Bocas del Toro, 150 plantones.

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

- Instalación de cable forrado en las nuevas líneas de proyecto de desarrollo y alumbrado público.
- Instalación de 1,801 protectores de vida silvestre en las retenidas, aisladores y subestaciones, lo que ayuda a prevenir que animales silvestres corran riesgo de electrocución.

Adecuación de vida silvestre	Unidad
EDECHI	171
EDEMET -INTERIOR	197
EDEMET -PANAMÁ	1,433

Instalación de protectores de vida silvestre



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 afección (Ha)	Valor de biodiversidad
Electricidad	Generación	No afecta	0	-
	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

Principios de actuación responsable con los empleados

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.

Compromisos:

- 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.

Las personas, claves para el éxito de Gas Natural Fenosa

El interés por las personas es el principio inspirador de Gas Natural Fenosa sobre el que se articula su estrategia de recursos humanos.

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

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

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

Es este sentido, se destacan las medidas en el ámbito de la calidad en el empleo, la flexibilidad, el apoyo al entorno personal, el desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades. Además la gestión de esta herramienta reconoce a la empresa como una organización comprometida, con una cultura basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo entre esta y sus empleados. Así, la compañía defiende la igualdad de oportunidades, impulsa la diversidad como generadora de valor y ofrece oportunidades de carrera profesional atractivas a sus empleados.

Como un complemento de esta certificación EFR, Gas Natural Fenosa Panamá obtiene, en el 2015, la certificación "Great Place to Work" y es reconocida como un "excelente lugar para trabajar", con el propósito de atraer y retener al talento humano.

Cuatro grandes razones para unirte 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.

Acciones de valor

Acciones propuestas 2015		Acciones previstas 2016
Certificación Great Place To Work 2015, categorías mejores empresa para trabajar en Panamá y Centroamérica.	●	Adecuación de Plantilla para los procesos de Mantenimiento y Desarrollo de Red.
Gestión del Talento: 85 Matrices de Contribución, 12 E360°, 1 MBA 2da rotación, 100% acreditación Savia 1.0 y en Savia 2.0 111 participantes, avance del PDI 88%.	●	Análisis e implantación del nuevo Modelo de Supervisor de Obras.
Aplicación del modelo de Gestión Operativo de las nuevas zonas de distribución.	●	Desarrollo Organizativo - Creación de la Quinta Zona.
Realización de las encuestas de Clima y Compromiso.	●	Implantar las acciones derivadas de la Encuesta de Clima y Compromiso, Proyectos derivados de Gestión del Talento y fortalecimiento de la cantera profesional.
Mejora en la capacitación y gestión de las empresas contratistas.	●	Mejorar la capacitación y gestión de las empresas contratistas - Centro de Redes Eléctricas.
Actualización y modificaciones a los Reglamentos Internos.	●	Finalización del Módulo Gestión del Cambio y Experiencia al Cliente, e inicio de los Módulos de Empowermente y Cooperación en el Programa Savia 2.0.
Gestión Estratégica de POC: Aplicación del PIJ – 60% de cumplimiento año 1.	●	Mantener el Programa de EFR.
Implementación de proyectos innovadores como ConocerT.	●	Cerrar los acuerdos de Becas con las Universidades que tienen convenio con la empresa.
Implementación del Plan Verano con Salud y Energía GNF.	●	Mantener y seguir reforzando el Programa "Si Cumplo" con el MITRADEL.
Recertificación de la EFR.	●	Posicionamiento como Top en las carreras de ingenierías, para que los nuevos profesionales vean a la empresa como la primera opción para laborar dentro del sector eléctrico.
Desarrollo del Proyecto del Centro de Formaciones de Especialidades Eléctricas de Aguadulce.	●	Finalizar el Proyecto del Centro de Formaciones de Especialidades Eléctricas de Aguadulce e iniciar con el uso de las instalaciones. Implantar el desarrollo organizativo de la quinta Zona DE.

Grado de cumplimiento: ● Alto. ● Medio. ● Bajo.

Magnitudes del equipo

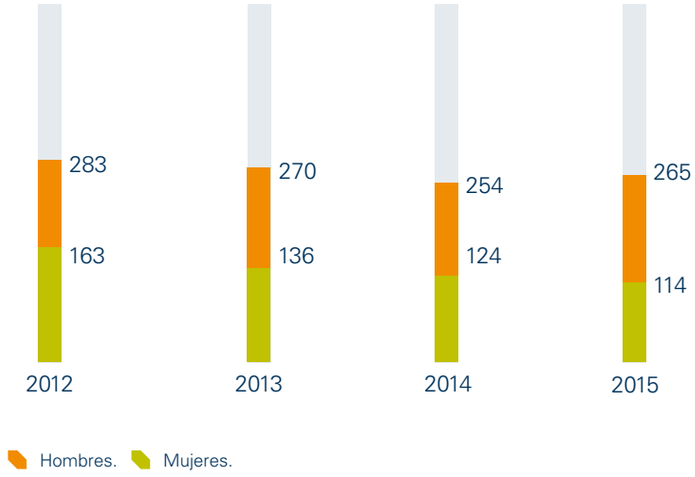
[G4-9], [G4-10] y [G4-LA12]

Total de la plantilla GNF Panamá

	Hombres	Mujeres	Total
2012	283	136	419
2013	270	136	406
2014	254	124	378
2015	265	114	379

Para el año 2015, 379 colaboradores pertenecían a la plantilla de Gas Natural Fenosa en Panamá; 114 mujeres (30%), 265 hombres (70%). De todos los colaboradores, cinco son extranjeros. Los contratos del 100% de los empleados son por tiempo indefinido y jornada completa.

Desglose de la plantilla por género



En 2015, el total de funcionarios hombres en la plantilla de Gas Natural Fenosa fue de 265. El total de funcionarias mujeres en la plantilla fue de 114.

Planilla de Gas Natural Fenosa Panamá por cargo

	Comité directivo			Equipo directivo			Mandos intermedios			Técnico especializado			Personal operativo			
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Total General
2013	5	5	10	14	5	19	93	36	129	60	39	99	100	49	149	406
2014	6	5	11	13	4	17	87	35	122	96	44	140	52	36	88	378
2015	6	5	11	13	2	15	88	33	121	52	36	88	106	38	144	379

Directivos de GNF

	Cantidad
2013	28
2014	28
2015	**26**

Niveles de Gobierno por género

	Cantidad	Porcentaje
Hombres	36	49%
Mujeres	38	51%
Total	**74**	**100%**

Niveles de Gobierno por edad

	Cantidad	Porcentaje
Menos de 30	11	0.15
Entre 30 y 50	35	0.51
Más de 50	28	0.38

Tomando en cuenta hata el tercer nivel jerárquico de la empresa.

Procedencia altos directivos
[G4-EC6]

Nacionalidad	Cantidad	Porcentaje
Colombiana	1	0.26
Panameña	7	1.85

Rangos de categorías por género

	Hombres	Mujeres	Total H/M
Comité Directivo	6	5	11
Equipo directivo	13	2	15
Mandos intermedios	88	33	121
Técnico especializado	52	36	88
Personal operativo	106	38	144
Total	**265**	**114**	**379**

Rangos de categorías por edad

	Menor de 30	Entre 30 y 50	Mayor de 50	Total
Equipo directivo	0	16	10	26
Mandos intermedios	23	59	39	121
Técnico especializado	28	42	18	88
Puestos operativos	23	48	73	144
Total	**74**	**165**	**140**	**379**

Porcentaje de categorías por edad

	Menor de 30	Entre 30 y 50	Mayor de 50	Total
Equipo directivo	0%	10%	7%	7%
Mandos intermedios	31%	36%	28%	32%
Técnico especializado	38%	25%	13%	23%
Puestos operativos	31%	29%	52%	38%
Total	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Rangos de edades de los colaboradores de Gas Natural Fenosa

	2015	2014	2013
Menor de 30	74	70	79
Entre 30 y 50	165	159	163
Mayor de 50	140	149	164
Total	**379**	**378**	**406**

Desarrollo humano y social

Calidad en el empleo y movilidad

[G4-LA1] y [G4-LA4]

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

Además 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.

Bajo el compromiso anterior, y conscientes de que la satisfacción de los empleados depende, en gran medida, de la existencia de oportunidades de desarrollo profesional, 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 2015, se reportaron 24 movilidades con un nivel de satisfacción alto.

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

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

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

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

Durante 2015, la rotación que se presentó en la plantilla de la compañía fue:

Rotación media

	2015	2014	2013
Altas	45	26	22
Bajas	41	34	35
Suma de altas y bajas	86	60	57
Plantilla media	379	392	413
Rotación media	0.22691	0.15306	0.13801

Rotación media masculina

	2015	2014	2013
Altas	36	21	13
Bajas	22	23	24
Suma de altas y bajas	58	44	37
Plantilla media	260	262	277
Rotación media masculina	0.22308	0.16794	0.13357

Rotación media femenina

	2015	2014	2013
Altas	9	4	9
Bajas	19	10	11
Suma de altas y bajas	28	14	20
Plantilla media	119	130	136
Rotación media masculina	0.23529	0.10769	114.706

Cálculo de plantilla media masculina

	2015	2014	2013
Plantilla inicial	254	270	283
Plantilla final	265	254	270
Plantilla media	260	262	277

Cálculo de plantilla media femenina

	2015	2014	2013
Plantilla inicial	124	136	136
Plantilla final	114	124	136
Plantilla media	119	130	136

Diversidad e igualdad de oportunidades

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 con sus empleados.

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

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

Gas Natural Fenosa rechaza taxativamente la discriminación por cualquier motivo.

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

En Panamá, no existen legislaciones sobre la igualdad de oportunidades de género, sin embargo, la empresa es consciente y promueve la capacidad y habilidad del sexo femenino, de hecho, desde que la empresa inició operaciones en el país, la planilla femenina ha aumentado considerablemente llegando a alcanzar el 30% en la actualidad.

En 2015, Gas Natural Fenosa Panamá cuenta con un total de 8 discapacitados dentro de su plantilla. Con ello, la compañía cumple con el porcentaje mínimo establecido por Ley, la cual en este sentido estipula que toda empresa con 50 colaboradores o más deben mantener en su plantilla un mínimo de 2% de personas con discapacidad.

Acorde a las políticas de transparencia e integridad de la organización, Gas Natural Fenosa aplica su proceso de selección de directivos. Una vez identificada la vacante, se revisa la posible movilidad interna para potenciar el crecimiento del talento humano, previo a un proceso externo de selección y reclutamiento. En el 2015, el 86% de los altos directivos es personal local y el 14% es expatriado.

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

Gestión de talento

[EU14] y [G4-LA9]

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

Es por esto que en referencia a las acciones formativas presenciales, en el 2015 se realizaron 435 formaciones, con la participación de 5,607 colaboradores y 28,689 horas de formación.

La formación y capacitación promedio en 2015 por empleado fue de 75.7 horas. Siendo un 101.78 horas dirigidas al Comité de Dirección, 100.06 horas a los mandos intermedios de la compañía, 91.10 horas a los técnicos especializados, 41.07 horas al personal operativo. Estas horas, por género, fueron impartidas 19,622 horas a hombres y 9,057 a mujeres.

La Universidad Corporativa de Gas Natural Fenosa se creó en el año 2000 con la misión de contribuir a desarrollar profesionales que hagan realidad la visión de Gas Natural Fenosa. Desde entonces, la evolución de su modelo ha sido constante, adaptándose a las necesidades de la compañía y de sus profesionales. Cuenta con un modelo de medición de la calidad propia e integrada que hemos estado utilizando en nuestro país, desde que se creó la Universidad; para el ejercicio del 2015 se alcanzó un nivel de satisfacción del 94%.

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 2015 se realizaron 188 acciones formativas con la participación de 3,208 colaboradores y una carga formativa global de 9,219.43 horas consumidas.

A lo largo de 2016, Gas Natural Fenosa continuará implementando nuevos Itinerarios Formativos gradualmente hasta consolidar un único modelo de gestión de la formación de los colaboradores en Panamá y se continua evaluando y diseñando el desarrollo en las diversas ocupaciones en los negocios.

Otro aspecto a destacar son las titulaciones del personal. La mayoría es Titulado Superior (60%), lo que es significativo frente a los bajos porcentajes de años anteriores.

Indicadores de formación Gas Natural Fenosa Panamá

[G4-LA9]

	2015	2014	2013
Cantidad de participantes en las formaciones.	6	3	3
Presupuesto asignado (miles).	226	216	250
Horas de formación por colaborador.	75.70	88.38	65.91
Índice de evaluación de satisfacción de formación.	95	96	96
% de plantilla formada.	88.7	98	91
Horas lectivas de formación por año.	13	14	13
Inversión por colaborador (dólares).	596.00	600.00	672.04

Titulaciones del personal

	Cantidad	Porcentaje
Titulación superior	232	60%
Titulación media	44	12%
Bachiller	97	26%
No titulados	6	2%

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

De igual forma, el nuevo modelo se segmenta en diferentes niveles de desarrollo profesional: ejecutivos, directivos, mandos intermedios y contribuidor individual.

Este sistema se inició en el año 2012, con la valoración del equipo directivo a través de una herramienta de evaluación 360 que valora las diversas competencias del modelo de Lominguer.

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

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

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

En el 2015 se han evaluado a 393 colaboradores (198 en proceso de Gestión de Desempeño y 195 en la Dirección por Objetivos).

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, los profesionales de la compañía 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 para sus empleados.

Se destacan, entre otras acciones, estos beneficios:

- Descuento de la tarifa de Energía Eléctrica Residencial: consiste en la aplicación de un descuento al costo del consumo de energía de los colaboradores y jubilados de la organización.
- Bonificación 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.
  - Premios por excelencia en asistencia.
  - Ayuda en gastos por alumbramiento o por fallecimiento.

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

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

En el aspecto social, la empresa propicia espacios de integración y convivencia de los empleados con sus familias. En este sentido, durante el 2015, se realizaron 13 actividades donde los colaboradores de la compañía pudieron disfrutar y compartir en un ambiente festivo y divertido. Entre estas, podemos destacar las actividades sociales como la celebración del Día del Padre, del Día de la Madre, el décimo séptimo aniversario de la empresa en Panamá, un brindis navideño o los eventos deportivos como Liga de Fulbito o Softball.

En paralelo a estas actividades, la empresa en Panamá desarrolló el programa de Bienestar Integral que consistió en otorgar meriendas nutricionales dos veces por semana durante seis meses, con el objetivo de

crear el hábito de meriendas saludables y mejorar los estilos alimenticios de los colaboradores. Adicionalmente, se realizó el programa denominado Verano con Salud y Energía, en el que se realizaron caminatas donde se invitaba a participar a empleados y familiares.

Se activaron clases grupales de acondicionamiento físico en los centros de trabajo de La Solana y de Albrook. Adicionalmente, durante el 2015, se mantuvo la tarifa corporativa a todo el personal de Panamá en en una de las cadenas de gimnasios más reconocidas del país.

Programa de Formación para Liderar

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

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

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. El propósito de los canales de comunicación interna es contribuir a que los empleados puedan realizar su trabajo con mayor compromiso y alineados con los objetivos estratégicos de la organización, creando un sentimiento de pertenencia y motivación.

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

Gas Natural Fenosa 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 Gas Natural Fenosa, principal herramienta utilizada 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. Durante 2015, el número de sesiones de esta herramienta aumentó un 28% con respecto al año anterior.

En 2015, además de seguir utilizando el Buzón de Recursos Humanos, la compañía implantó en Panamá el Servicio de Atención al Empleado (SAE), herramienta que permite a los colaboradores de la compañía resolver todas sus dudas y consultas de forma íntegra y dirigir todas sus peticiones relacionadas con la administración de personal, beneficios sociales, movilidad interna, formación y retribución. Estas gestiones pueden resolverse mediante múltiples canales: atención telefónica, vía corre electrónico o accediendo al canal web saeonline.

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 realizaron tres reuniones durante el pasado ejercicio en los meses de abril, agosto y diciembre de 2015, es decir, con una periodicidad cuatrimestral.

Gas Natural Fenosa en Panamá desarrolló una nueva herramienta durante el pasado año, el Boletín de Seguridad y Salud, una herramienta que pretende informar a los empleados sobre las acciones y actividades más destacadas que se desarrollan en esta materia dentro de la empresa y reforzar el conocimiento de las normas y estándares de seguridad y salud con el fin de fomentar el comportamiento seguro y saludable entre los colaboradores de la compañía.

Compensación, retribución y resultados

La política retributiva de Gas Natural Fenosa se rige por la equidad en el ámbito interno y por la competitividad desde el punto de vista del mercado. Periódicamente, la compañía elabora estudios comparativos para evaluar su política retributiva y aplica un modelo que tiene en cuenta elementos tales como la evolución del mercado y los resultados de la compañía, 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 2015 los salarios promedio, por género y por nivel organizativo, fueron los siguientes:

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 2015, la afiliación sindical de EDEMET y EDECHI, alcanzaba los 152 sindicalizados, lo que representa un 44% del total, frente al 43% de afiliación el año anterior.

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
2015	8,156	6,431	3,955	2,508	1,767	1,834	1,458	1,494	1,085	1,090
2014	7,370	5,798	4,074	3,555	1,750	1,673	1,354	1,404	1,018	1,062
2013	8,035	5,369	3,781	3,180	1,702	1,705	1,402	1,255	996	1,036

Porcentaje de sindicalización
[G4-11]

Empresa	Sindicalizados	Porcentaje de afiliación por empresa
EDEMET	116	38%
EDECHI	36	92%
ESEPSA	0	0
Engineering	0	0
GNF Servicios	0	0
Total	**152**	**44%**

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, Gas Natural Fenosa en Panamá no ha recibido ninguna queja de infracción de la libertad de asociación o derecho a la negociación colectiva en ningún centro de trabajo de la empresa o proveedores ni se ha manifestado nada al respecto en las auditorías realizadas a las contratas. Existen políticas claramente definidas en las Empresas del Grupo que tienen sindicatos, sobre los colectivos que por su categoría profesional deben de ser afiliados y los que deben ser personal de confianza o excluidos de convenio, sin embargo, existe el principio de libertad sindical el cual les permite a todos los trabajadores el derecho de afiliarse a las organizaciones sociales. En estas Empresas son los sindicatos los que promocionan la afiliación sindical a los colaboradores, tanto personal nuevo como de antigüedad.

Número de reclamaciones sobre prácticas laborales. Total de procesos 2012-2015

	Total proceso	A favor	En contra	Saldo
2015	1	1	1	0
2014	5	3	1	1
2013	7	5	0	2
2012	17	12	0	5

[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

Seguridad y salud

Principios de actuación responsable con la seguridad y la 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.
- 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 2015		Acciones previstas 2016
Establecer un marco de auditorías internas que nos permitan garantizar la correcta implantación de la herramienta Prosafety en los negocios de distribución y generación.	●	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.
Adecuar y fortalecer los Planes de Emergencia de Instalaciones (Subestaciones, edificios y Plantas de Generación).	●	Desarrollar un programa de actualización de los planes de emergencia de las instalaciones, formaciones al personal de cada instalación y simulacros de emergencia.
Desarrollar Jornadas Integrales de Salud para los colaboradores de GNF.	●	Campaña de saneamiento ambiental para la reducción de vectores transmisores de enfermedades virales.
Realizar Estudios Ergonómicos.	●	Plan de reducción de accidentalidad en los negocios regulados eléctricos donde hay un mayor número de accidentes con consecuencias fatales.
Realizar Estudios de Riesgo Psicosociales.	●	Análisis de los datos recabados en la encuesta de riesgo psicosocial, establecer líneas de acción e implementar medidas.

Grado de cumplimiento: ● Alto. ● Medio. ● Bajo.

Se trabaja rigurosamente para hacer extensiva la cultura en seguridad y salud, no solo a empleados sino a proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés

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 o las comunicaciones en materia de seguridad a contratistas.

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

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

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

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

Con respecto a las formaciones, se realizaron tanto para empleados de la compañía como para el personal de empresas colaboradoras, lo que contribuyó a fortalecer las capacidades y la gestión en materia de seguridad y salud. En el año 2015, se ejecutaron formaciones para personal propio, en diversos temas como: Investigación de Accidentes e Incidentes, Procedimiento de Descargo, Primeros Auxilios, Ergonomía, Trabajos en Baja Tensión, Trabajos en Altura, Tolerancia Cero, Prevención de Riesgos Osteomusculares, Riesgo Eléctrico, entre otros. Se realizaron formaciones para empresas contratistas relacionadas con: Trabajos en Altura, Espacios Confinados, Procedimiento de Descargo, 5 Reglas de oro, Gestión de Transformadores con PCB, Investigación de Accidentes e Incidentes, entre otros.

Durante el año 2015, los lineamientos de seguridad y salud implementados beneficiaron a colaboradores de Gas Natural Fenosa Panamá y a colaboradores de empresas contratistas, por lo que se ha fortalecido la cultura de seguridad y salud posicionando a la compañía más cerca de su objetivo y logrando ser más independientes, proactivos y conscientes hacia la seguridad y salud para todos.

Colaboradores	Total de participantes (en miles)	Total de horas de formación (en miles)
Personal propio GNF	5,607	28,689
Personal de Empresas Colaboradores de GNF	3,197	14,426

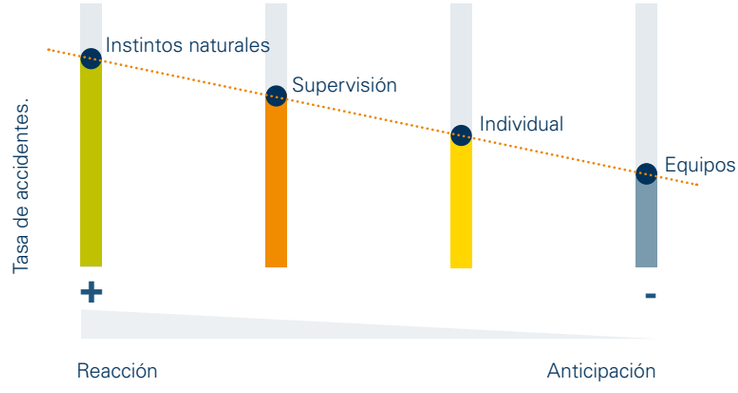
Avance en nuestra cultura de seguridad y salud

Reactivo
- Seguridad por instinto natural
- El objetivo es el cumplimiento
- Delegación en el jefe de seguridad
- Falta de involucración de la Dirección

Dependiente
- Compromiso de la Dirección
- Condición de empleo
- Miedo/disciplina
- Reglas/procedimientos
- Objetivos y control del supervisor
- Entrenamiento

Independiente
- Conocimiento personal, compromiso personal
- Internalización
- Valor personal
- Cuidado por uno mismo

Interdependiente
- Protección/cuidado de los otros
- Contribución a las redes de seguridad
- Orgullo organizacional
- Cuidado por uno mismo



- Reactivo.
- Dependiente.
- Independiente.
- Interdependiente.

Por otra parte, para alcanzar los objetivos durante el año 2015, se actualizaron e implementaron procedimientos específicos para la ejecución de trabajos en las líneas eléctricas y en las centrales hidráulicas, como el procedimiento de descargo, el procedimiento de mantenimiento en centrales hidroeléctricas, y procedimientos de tarjeta amarilla, entre otros. También, se incorporaron nuevos procedimientos de trabajos como lo son el procedimiento de baja tensión, procedimiento de señalización y el procedimiento de clasificación del riesgo en seguridad y salud de las empresas colaboradoras.

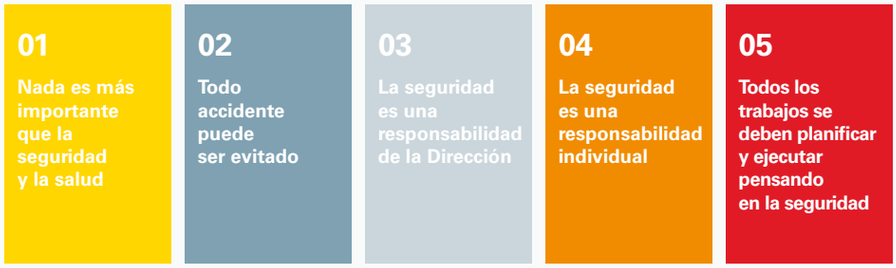
Plan Compromiso de Seguridad y Salud

En el año 2015, Gas Natural Fenosa continuó con el desarrollo del proyecto Compromiso Seguridad y Salud, compromiso estratégico basado en comportamientos individuales seguros que permiten identificar y anticiparse a las situaciones de riesgo. Este proyecto establece como base cuatros ejes de actuación: liderazgo, colaboradores, empresas colaboradoras y las instalaciones con sus procesos, siendo estos los pilares que fortalecen el cambio conductual de Gas Natural Fenosa Panamá.

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

Avances en el Plan de Compromiso de Seguridad y Salud

El "Plan de Compromiso de Seguridad y Salud" se basa en el desarrollo de cuatro ejes de actuación: liderazgo, empleados, empresas colaboradoras, instalaciones y procesos, que son las palancas que guiarán la transformación cultural de Gas Natural Fenosa y permitirán una mayor extensión y cobertura de su compromiso con la seguridad y salud.



En la primera fase del proyecto se llevó a cabo un diagnóstico para conocer la situación de partida en gestión de seguridad y salud dentro de la compañía.

La siguiente fase, ha tenido como objetivo implantar una nueva cultura de seguridad y salud en la compañía. Con este fin, se ha creado una estructura de redes de diseño e implantación coordinadas por un equipo central de proyecto.

Indicadores proactivos	Objetivo 2015	Resultados 2015
OPS	466	967
IDS	578	1,283

En cuanto a la utilización de Herramientas como las Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS) se observó que el personal es consciente de la importancia de las mismas y que representan un factor indispensable para desarrollar el liderazgo de la compañía 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 a la hora de identificar actos y condiciones inseguras y prevenir incidentes o accidentes.

En 2015, en el marco de la celebración del día mundial de la Seguridad y la Salud, Gas Natural Fenosa hizo un reconocimiento especial a dos colaboradores y una empresa contratista por su participación y compromiso destacado en los programas de seguridad y salud que desarrolla la empresa.

Adicionalmente, en el marco de este proyecto se realizaron Campañas de Seguridad Vial, con el fin de sensibilizar y crear conciencia, en los colaboradores de la empresa, sobre la importancia de la seguridad vial. En el marco de esta campaña se entregó a cada colaborador un kit de seguridad vial y se dictaron charlas en la materia.

Gestión de riesgos

Durante el 2015, Gas Natural Fenosa Panamá continuó con el Programa de Simulacros y adecuación de Planes de Emergencia, bajo la premisa "***procuramos estar siempre listos***". Se realizaron los siguientes simulacros:

- Simulacro de incendio en la Hidroeléctrica de Dolega.
- Simulacro de incendio en la Hidroeléctrica de La Yeguada.
- Simulacro de Incendio y Desalojo en Edificio Gerencia Chiriquí (Ciudad de David).
- Simulacro de incendio y desalojo en Edificio Gerencia Interior (Ciudad de Chitré).
- Simulacro de incendio y desalojo en Edificio Gerencia Metro (Ciudad de Panamá).
- Simulacro de incendio y desalojo en Edificio Gerencia Oeste (Ciudad de Panamá Oeste).
- Simulacro de incendio y desalojo en el Edificio 812 (Ciudad de Panamá).
- Simulacro de sismo en el Edificio 812 (Ciudad de Panamá).

Paralelamente a los simulacros, se reforzaron los conocimientos de los colaboradores en materia de atención de emergencias a través de formaciones como cursos de primeros auxilios, curso de equipos para la extinción de incendios y equipos de protección personal, curso sobre planes de emergencia, entre otros.

Monitorización y registro de datos

Los indicadores de accidentabilidad de Gas Natural Fenosa Panamá para el año 2015 fueron 6.23 para el índice de Frecuencia y 0.056 para el índice de Gravedad, presentándose un incremento con respecto al 2014, debido a incidentes relacionados con accidentes vehiculares, caídas de personas al mismo nivel, caídas a distinto nivel y golpes con objetos.

Indicadores de siniestralidad

Indicador	2015	2014	2013	2012
Accidentes con bajas	5	2	1	1
Días perdidos	9	8	4	5
Víctimas mortales	1	0	0	0
Índice de frecuencia	9.93	2.56	1.17	1.11
Índice de gravedad	0.025	0.06	0.00	0.01
Índice de absentismo	1.07	1.12	1.07	0.99

Para disminuir la accidentabilidad en Panamá, la compañía desarrolló medidas de prevención como la implementación de procedimientos, el fortalecimiento de las competencias en temas de seguridad como ejecución de descargos, la realización de cursos varios en temas como seguridad vial, y la realización de cursos sobre identificación de peligros y riesgos, riesgo eléctrico, entre otros. También, se desarrollaron medidas específicas como revisión de instalación y cambio de equipos para prevenir lesiones.

Salud laboral

[G4-LA7]

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

Para dar seguimiento a los temas de Salud, un indicador importante es el absentismo que registró un descenso con respecto al año 2014, situándose en 1.07. 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 Policrorados (PCB, por sus siglas en inglés).

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

La compañía realiza una verificación sistematizada del cumplimiento de los requisitos legales y de la estructura básica de los proveedores potenciales

- Campañas de Salud:

  1. Se realizaron tres (3) Campañas de Vacunación, contando con la participación de organismos nacionales de salud como la Caja de Seguro Social (CSS), aplicándose un total de 246 dosis y beneficiando a un total de 82 colaboradores.

  2. Campaña de Prevención y Detección de Diabetes.

  3. Campaña de Cardioprotección.

  4. Campaña de Osteomuscular y Densitometría Ósea. A través de esta campaña se facilitaron brochures con indicaciones para la prevención de los riesgos osteomusculares y se dictaron formaciones.

- Programa de Nutrición, donde fueron beneficiados más de 200 colaboradores de la empresa.

- Formaciones en materia de primeros auxilios y problemas osteomusculares.

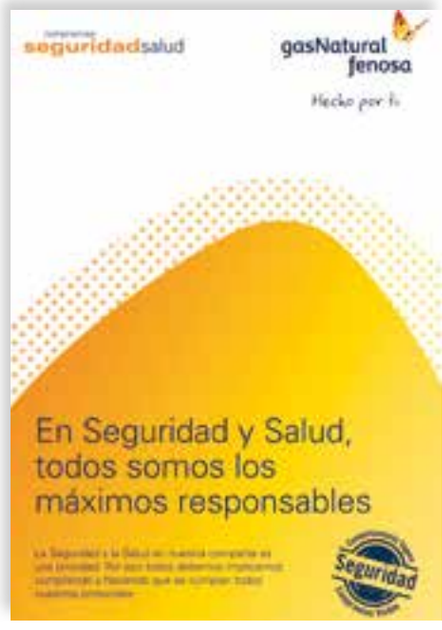
- Se realizó un Estudio de Ergonomía, dirigido a identificar oportunidades de mejora en aspectos ergonómicos en el puesto de trabajo de los colaboradores, incluyendo las posturas.

Medidas para garantizar la seguridad entre terceros

[EU25]

Buscando salvaguardar la seguridad de la comunidad, Gas Natural Fenosa Panamá 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.

En 2015, 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 2015, un total de dos (2) personas 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.

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

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

Compromiso social

Principios de actuación responsable con la sociedad

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.

Acciones de valor

Acciones propuestas para el 2015		Acciones previstas para el 2016
Continuar con el Programa Gas Natural Fenosa en tu escuela y llegar a por los menos 35 escuelas dentro de 8 provincias de nuestra área de concesión.	●	Continuar con las actividades y programas de difusión de de la eficiencia energética y el uso responsable de la energía.
Impactar al doble de los colaboradores capacitados con el Programa Valor para Proveedores.	●	Lograr un mayor impacto con el programa Valor para Proveedores, aumentando el número de empresas capacitadas.
Darle seguimiento al programa de Electrificación Rural.	●	Darle seguimiento al programa de Electrificación Rural.
Escoger una escuela en la provincia de Chiriquí, como proyecto insignia del Voluntariado Corporativo.	●	Crear alianzas estratégicas para el desarrollo de un proyecto insignia de compromiso con la sociedad.
Escoger un Proyecto Insignia para que sea el bastón de Gas Natural Fenosa, como su proyecto de RSC.	●	Mantener el Programa de Limpieza de Playa y Siembra de Plantones.
Continuar con el Programa de Limpieza de Playa y Siembra de Plantones.	●	

Grado de cumplimiento: ● Alto. ● Medio. ● Bajo.

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.

Aportaciones económicas

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

En 2015, la cuantía de éstas ascendió en Panamá a más de $118,934.00. Los programas a los que se dirigen estos recursos son contemplados en el marco de la estrategia de desarrollo de negocio y su objetivo es generar un mayor nivel de compromiso de la compañía con la sociedad que la rodea.

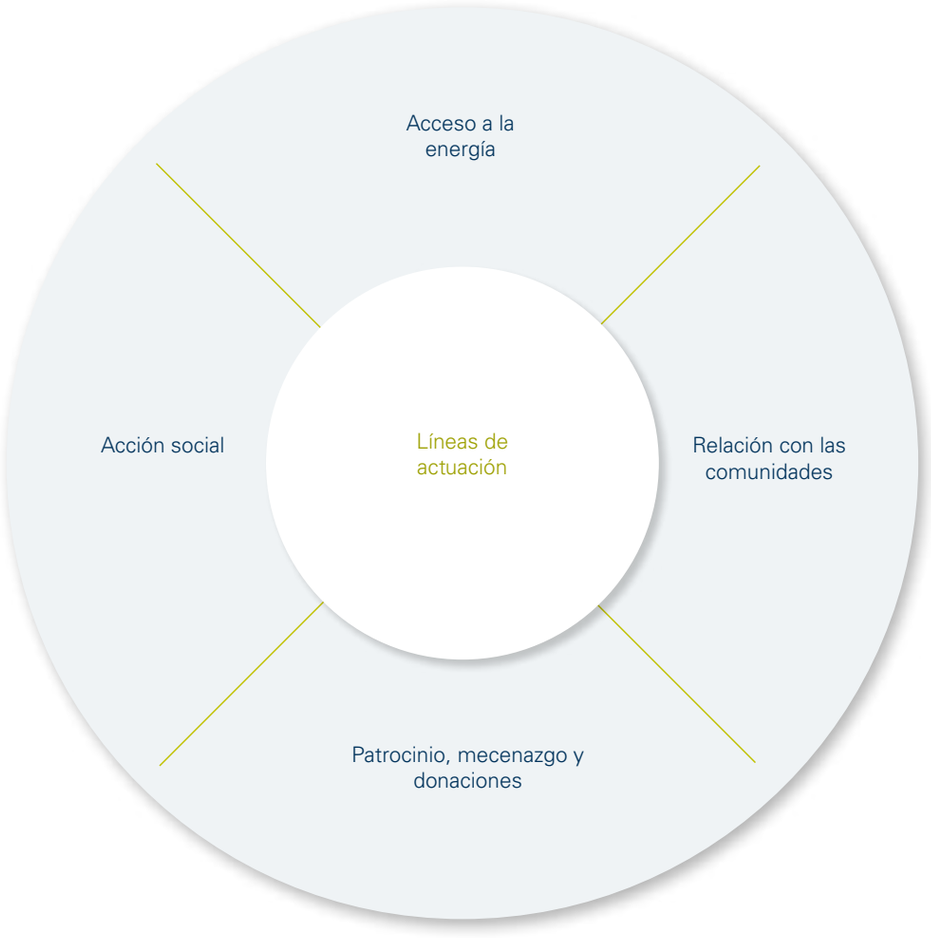
Acceso a la energía

[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 2015 se realizaron en el país, 23 proyectos de electrificación rural con las cuales se beneficiaron 486 viviendas en áreas alejadas en las provincias de Coclé y Veraguas. 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: consiste en el desarrollo de proyectos de formación técnica y empresarial para proveedores, autónomos y micorempresarios vinculados al sector del gas y la electricidad. Su objetivo es que puedan integrarse en la cadena de valor de la compañía.

- Uso responsable de la energía: el programa tiene como objetivo formar a niños y adultos sobre la temática del uso eficiente y seguro de la energía. Se implementa a través de charlas y talleres en centros educativos, ferias comerciales, entre otros. En 2015, Gas Natural Fenosa en Panamá acercó este programa con las charlas realizadas en las escuelas de Panamá Oeste dentro de su iniciativa llamada "GNF en tu Escuela" y con la participación en ferias como la Feria Internacional de David o la Feria Intenacional de Azuero, entre otras.

- Formación para liderar: este programa está 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. En Panamá se realizó, en 2015, la tercera edición de este programa.

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

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

Apoyo a la educación

Las actividades educativas para jóvenes son una de las principales líneas de actividad de Gas Natural Fenosa en el marco de su compromiso con la sociedad, en particular, en lo que se refiere al buen uso de la energía y al desarrollo sostenible.

Gas Natural Fenosa entiende que la educación es uno de los pilares más importantes para el crecimiento del país y el desarrollo de la sociedad. Es por eso que además de realizar actividades en conjunto con los centros educativos, la empresa dedica tiempo y esfuerzos en mejorar y fortalecer el sistema educativo en las comunidades donde opera.

Como muestra de su compromiso con la educación panameña, podemos destacar la colaboración de la empresa en la celebración del Sexto Concurso Nacional de Oratoria organizado por el Club de Leones en conjunto con el Ministerio de Educación y dirigido a estudiantes de entre 10 y 12 años de escuelas primarias, tanto públicas como privadas, a nivel nacional.

Fomento de la riqueza cultural

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

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

- Festival Internacional de Danza Contemporánea de Panamá: otra de las actividades que vinculó a la empresa con el arte y la cultura fue el patrocinio, en 2015, de este evento de danza que reúne a diferentes bailarines de alto nivel y a compañías españolas y en el que se vincula a la empresa con el arte y la cultura.

- Concierto del canta autor español Joaquín Sabina: otra muestra del compromiso de Gas Natural Fenosa Panamá con el fomento de la cultura fue el patrocinio del primer concierto en el país de este reconocido cantante celebrado en 2015.

Promoción del deporte

Con la intención de incentivar el deporte y promover su práctica, Gas Natural Fenosa apoyó la Liga de Softball del Colegio de Abogados Panamá y al equipo de futbol "Atlético Chiriquí", único equipo del interior del país que participaría en la Liga Panameña de Fútbol.

Durante el 2015, la empresa en Panamá también se unió como patrocinador de la carrera denominada Santa´s Race organizada por la organización Make a Wish, proyecto que permitió recaudar fondos para niños necesitados.

Adicionalmente, la empresa patrocinó un año más el torneo de golf "Copa Embajador" organizado por la Fundación Panamá España o el Torneo de Golf - Expocomer organizado por la Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá. En ambos eventos se aprovecha tanto para fomentar la práctica de este deporte como para recoger fondos que se destinan a causas benéficas o de interés social.

Conservación del medio ambiente

La protección del medio ambiente forma parte de uno de los pilares de la política de responsabilidad social de Gas Natural Fenosa, es por ello que, en 2015, la compañía realizó la donación de 3 mil plantones de árboles nacionales, como el Espavé, el Guayacán y el Roble; al Parque Natural Metropolitano de Panamá con el fin de seguir colaborando con el cuidado y conservación de los recursos naturales del país.

Mediante las acciones de patrocinio, mecenazgo y donaciones, la compañía apoya proyectos e iniciativas que generan valor para la sociedad y que refuerzan su compromiso social

Adicionalmente y como parte de este compromiso con el cuidado del medio ambiente, la compañía en Panamá hizo entrega, el pasado año, de equipos especiales para bomberos forestales a la Dirección Regional del Ministerio de Ambiente de la provincia de Veraguas, con el objetivo de reforzar el equipamiento del Departamento de Áreas Protegidas de esta institución.

Acción social orientada a colectivos desfavorecidos

Gas Natural Fenosa impulsa y respalda proyectos orientados a paliar problemas fruto de la exclusión social y a integrar a los colectivos sociales más vulnerables. Para ello, colabora económicamente con fundaciones, asociaciones y actividades que se realizan para ayudar a paliar o minimizar estos problemas como la donación de alimentos y libros escolares que la empresa hizo en 2015 en el Hogar Ciudad del Niño, ubicado en La Chorrera, y con la que se beneficiaron más de 120 niños de escasos recursos.

Voluntariado Corporativo y participación de los empleados

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

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

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

Compromiso con el Medioambiente

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

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

- Programa de Siembra de Plantones: en 2015, la empresa culminó este programa con la siembra de más de 13 mil árboles, en toda su zona de concesión. Adicionalmente, durante el pasado ejercicio, la empresa se unió a la "Alianza por el millón de hectáreas" a través de un convenio pactado con la Asociación Nacional para la Conservación de la Naturaleza (ANCON). Gracias a esto, los voluntarios y colaboradores de la empresa pudieron participar de manera simultánea en diferentes reforestaciones realizadas en varios puntos del país como el Parque Nacional Camino de Cruces detrás de las Ciudad Hospitalaria; en el Corregimiento Las Lomas en Chiriquí y el Bosque Protector Palo Seco en Valle Riscó, Bocas del Toro.

- Programa Limpieza de Playas: durante el 2015 se recogieron 345 kilogramos de desechos, entre vidrios, plásticos, latas de aluminio, cartón y papel; gracias a las limpiezas que el Voluntariado Corporativo de Gas Natural Fenosa en Panamá realizaron en Playa Farallón en Coclé y Playa Bique en Arraiján. 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 2015 se continuó con el acuerdo que la compañía en Panamá tiene con la Fundación Acción Social (FAS), organización reconocida a nivel nacional por su liderazgo en la ejecución de iniciativas de manejo ambiental de desechos sólidos y otras empresas dentro de nuestra área de concesión. Durante ese periodo se logró reciclar más de 3,500 kilogramos entre papel, periódicos, cartón, plástico, latas y desechos electrónicos, en los centros de trabajo de la empresa.

Actividades sociales

- Recolecta de juguetes: dentro del marco de las festividades navideñas, Gas Natural Fenosa en Panamá y sus colaboradores organizan anualmente una gran recolecta de juguetes para distribuirlos en diversas escuelas que forman parte de la zona de concesión de la empresa. En el 2015, se realizó esta entrega de juguetes a más de 200 niños y adolescentes de siete hogares de ayuda social situados en las provincias de Veraguas, Coclé, Chiriquí, Panamá y Panamá Oeste.

Alumbrado monumental

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

En los últimos años Gas Natural Fenosa ha invertido más de un millón de dólares en la iluminación de las iglesias de Chitré, Natá, Santiago, Las Tablas, la Villa de Los Santos y Alanje en Chiriquí; además de otras iluminaciones como las del Parque de Cervantes Saavedra -Chiriquí, el Parque Omar, la Bandera Panameña en el Cerro Ancón, la iluminación de la Presidencia de la República, el Monumento a Vasco Nuñez de Balboa, entre otros.

Durante el 2015, la empresa realizó la iluminación de la Iglesia de San José en El Valle de Antón, en la provincia de Coclé, con una inversión aproximada de 35,000 dólares con el objetivo de resaltar los contornos arquitectónicos del campanario de la Iglesia mostrando su majestuosidad desde los distintos parajes que caracterizan este valle.

Las actividades relacionadas con patrocinio y donaciones están sujetas a un proceso de total transparencia. También se establecen las líneas prioritarias de actuación: acción social, cultura y energía y medio ambiente

Integridad y transparencia

Principios de actuación responsable en la compañía

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.
- 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.

La integridad es clave en el éxito de la compañía

Desde el inicio de su actividad, Gas Natural Fenosa tiene la firme convicción de que operar con integridad y transparencia contribuye de forma directa a conseguir los 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, modificada en diciembre de 2015, en línea con las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades cotizadas, y aprobada por el Consejo de Administración.

Los nuevos compromisos de integridad y transparencia recogidos en la política observan, además del rechazo a la corrupción en todas sus formas, el cumplimiento de las normas y leyes internacionales, la competencia leal y la transparencia informativa responsable, y el diálogo con los grupos de interés, tal y como recogen la recomendaciones 53 y 54 del Código de Buen Gobierno para sociedades cotizadas.

Desde 2005 el Código Ético de Gas Natural Fenosa ha sido renovado periódicamente para adaptarlo a las nuevas realidades a las que se enfrenta la compañía

En esta línea, y por el compromiso de transparencia con los grupos de interés, Gas Natural Fenosa dispone de una política de fiscalidad responsable, alineando este compromiso con las crecientes demandas sociales y por parte de inversores institucionales a este respecto.

La crisis de confianza en el sector energético en los últimos años, 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 base 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.

Gas Natural Fenosa ha establecido diversos programas de integridad corporativa que garantizan el logro de los objetivos mencionados anteriormente. Estos programas son:

- Modelo de gestión del Código Ético.
- Modelo de prevención penal.
- Políticas y planes antifraude y anticorrupción.
- Políticas fiscales.
- Política de Derechos Humanos.

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

Acciones de valor

Acciones propuestas 2015		Acciones previstas 2016
Charlas a Colaboradores de Nuevo Ingreso.	●	Charlas a Colaboradores de Nuevo Ingreso.
Charla a Suministradores y a otros grupos de interés.	●	Charla a Suministradores y a otros grupos de interés e inclusión de una cápsula de valores en cada evento que realicemos.
Seminario de Código Ético *online* Universidad Virtual para nuevos colaboradores.	●	Seminario de Código Ético *online* Universidad Virtual para nuevos colaboradores. Campaña de divulgación por la red -Código Ético (personal propio y contratas).
Campaña de divulgación por la red -Código Ético Campaña de Comunicación por la Intranet.	●	Campaña de Comunicación por la Intranet.
Realizar cuatro (4) charlas con facilitador externo (4 áreas operativas).	●	Realizar (4) charlas con facilitador externo (4 áreas operativas).
Reconocimiento a la mejor práctica del Código Ético.	●	Reconocimiento a la mejor práctica del Código Ético.
Entrega de un ejemplar (tamaño bolsillo) del Código Ético a cada nuevo colaborador.	●	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.

Grado de cumplimiento: ● Alto. ● Medio. ● Bajo.

Modelo de gestión del Código Ético

[G4-56]

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 la compañía en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés. Las pautas de actuación están relacionadas con la corrupción y el soborno, el respeto a las personas, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, la relación con empresas colaboradoras, la seguridad y la salud en el trabajo, y el respeto al medio ambiente, entre otras.

Desde 2005, año en el que se aprobó, el código ha sido renovado periódicamente para adaptarlo a las nuevas realidades a las que se enfrenta la compañía. En él se recogen los compromisos asumidos por la compañía en materia de buen gobierno, responsabilidad corporativa y cuestiones relacionadas con la ética y el cumplimiento normativo.

Además, 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.

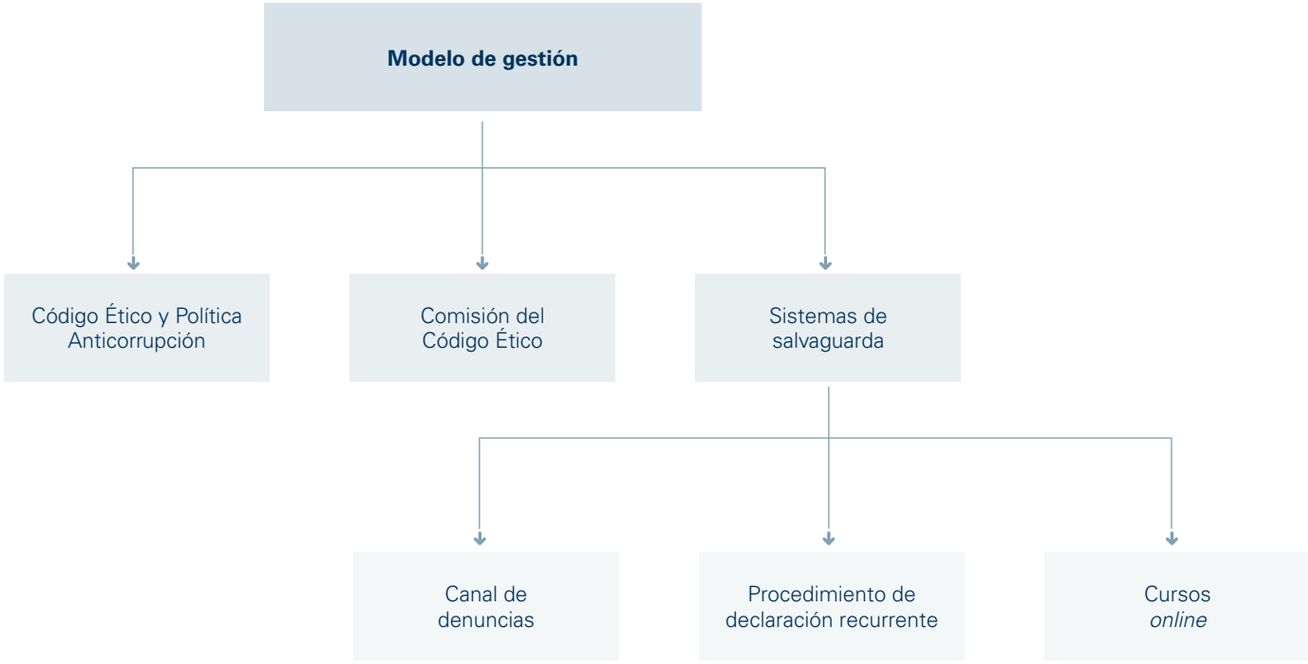
Gas Natural Fenosa cuenta, asimismo, con un modelo de gestión del Código Ético y de la Política Anticorrupción, liderado por la Dirección de Auditoría Interna, Compliance y Control Interno, cuyos objetivos son velar por su conocimiento, aplicación y cumplimiento.

Este modelo de gestión cuenta con los siguientes componentes:

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

- La Comisión del Código Ético, presidida por el director de Auditoría Interna, Compliance y Control Interno con el fin de dotarla de objetividad e independencia, es responsable de velar por la divulgación y el cumplimiento del código y la Política Anticorrupción

Componentes del modelo de gestión



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 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 los siguientes:

  - 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* de formación sobre los aspectos incluidos en el Código Ético y la Política Anticorrupción, de obligado cumplimiento para todos los empleados.

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

La Comisión Local del Código de Ética en Gas Natural Fenosa Panamá fue creada en el año 2010

Comunicaciones (nº) recibidas por la Comisión del Código Ético

	2015	2014	2013
Consultas	37	33	30
Denuncias	98	56	49
Total	**135**	**89**	**79**
Nº de comunicaciones recibidas por cada 200 empleados	**1.37**	**1.20**	**0.97**

La Comisión Local del Código de Ética en Gas Natural Fenosa 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 2015, la comisión celebró tres reuniones de trabajo.

Durante 2015, el plan de trabajo anual de la Comisión Local del Código Ético en Gas Natural Fenosa Panamá, incluyó, entre otras, las siguientes actuaciones:

Cabe destacar que la Comisión Local del Código Ético en 2015 no recibió denuncias que pusieran en evidencia incidentes en Gas Natural Fenosa relativos a cuestiones de explotación laboral o infantil o relación a los derechos de las comunidades locales y los derechos humanos.

Actividades de la Comisión del Código Ético en Panamá

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	2
Charlas a suministradores a y otros stakeholders	2
Campaña de divulgación por la red - Código Ético	22 (anuncios)
Campaña de comunicación por la intranet	8 (anuncios
Seminario *online* del Código Ético para nuevos colaboradores	12

Modelo de prevención de delitos

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

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

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

Políticas 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 al 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 Gas Natural Fenosa, sus administradores y empleados desde el punto de vista legal o reputacional.

La Política Anticorrupción 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, cabe señalar que 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.

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

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

Política de Derechos Humanos

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.

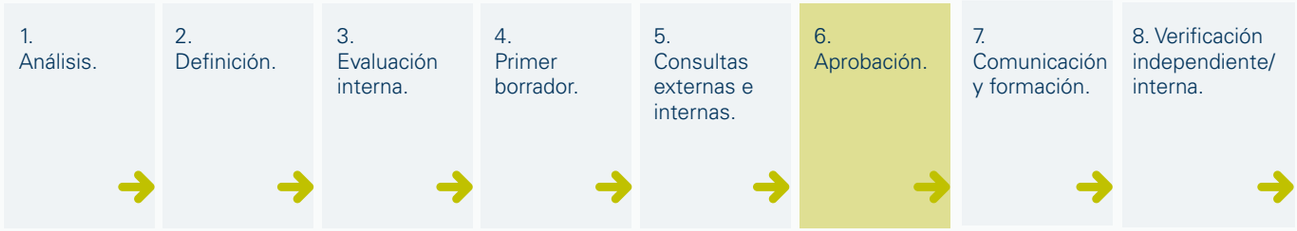
El compromiso de la compañía con el respeto y la protección de los derechos humanos se expresa tanto en la Política de Responsabilidad Corporativa como en el Código Ético. La Política de Derechos Humanos viene a formalizar y establecer de manera precisa cómo la compañía cree que tiene incorporar este asunto en su gestión empresarial.

Desde 2011, Gas Natural Fenosa cuenta con una Política de Derechos Humanos aprobada por el Comité de Dirección.

El compromiso de Gas Natural Fenosa con el respeto y la protección de los derechos humanos se expresa tanto en la Política de Responsabilidad Corporativa como en el Código Ético

Proceso de elaboración de la Política de Derechos Humanos

El proceso de elaboración de la política, comenzó en abril de 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 el primer borrador 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 el día 3 de febrero de 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.

El desarrollo y aprobación de esta política es la respuesta de la compañía a las crecientes exigencias del entorno. La política adquiere todo su sentido en aquellas ubicaciones en las que la legislación local no ofrece un nivel adecuado de protección de los derechos humanos. En estos casos, Gas Natural Fenosa se compromete a garantizar una protección equivalente a la del resto de áreas en las que desarrolla su actividad.

El cumplimiento de la política 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 en materia de derechos humanos detectados en la compañía, y acepta los principios rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos. Además, la política 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 los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos.

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 2015, 13,883 personas habían realizado el curso sobre la Política de Derechos Humanos, alojado en la Universidad Virtual.

Tal como establece la Política de Derechos Humanos, 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 2015, prestaron servicio activo 777 vigilantes de seguridad en Argentina, Brasil, Colombia, España, México, Moldavia, Panamá y República Dominicana, de los cuales, 691 (un 88.7%) participaron en los diferentes cursos de actualización en materia de seguridad privada.

En relación con la formación, y cumpliendo el artículo contractual donde se refleja lo referente a la actualización de conocimientos y formas de actuación en el respeto de los derechos humanos, en 2015, participaron 467 vigilantes de seguridad (un 59.9%) en cursos de esta naturaleza, dedicándose un total de 2,143 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.

En Panamá, durante el año 2015, ningún centro de trabajo en el país ha sido objeto de exámenes o evaluaciones de impacto en materia de Derechos Humanos.

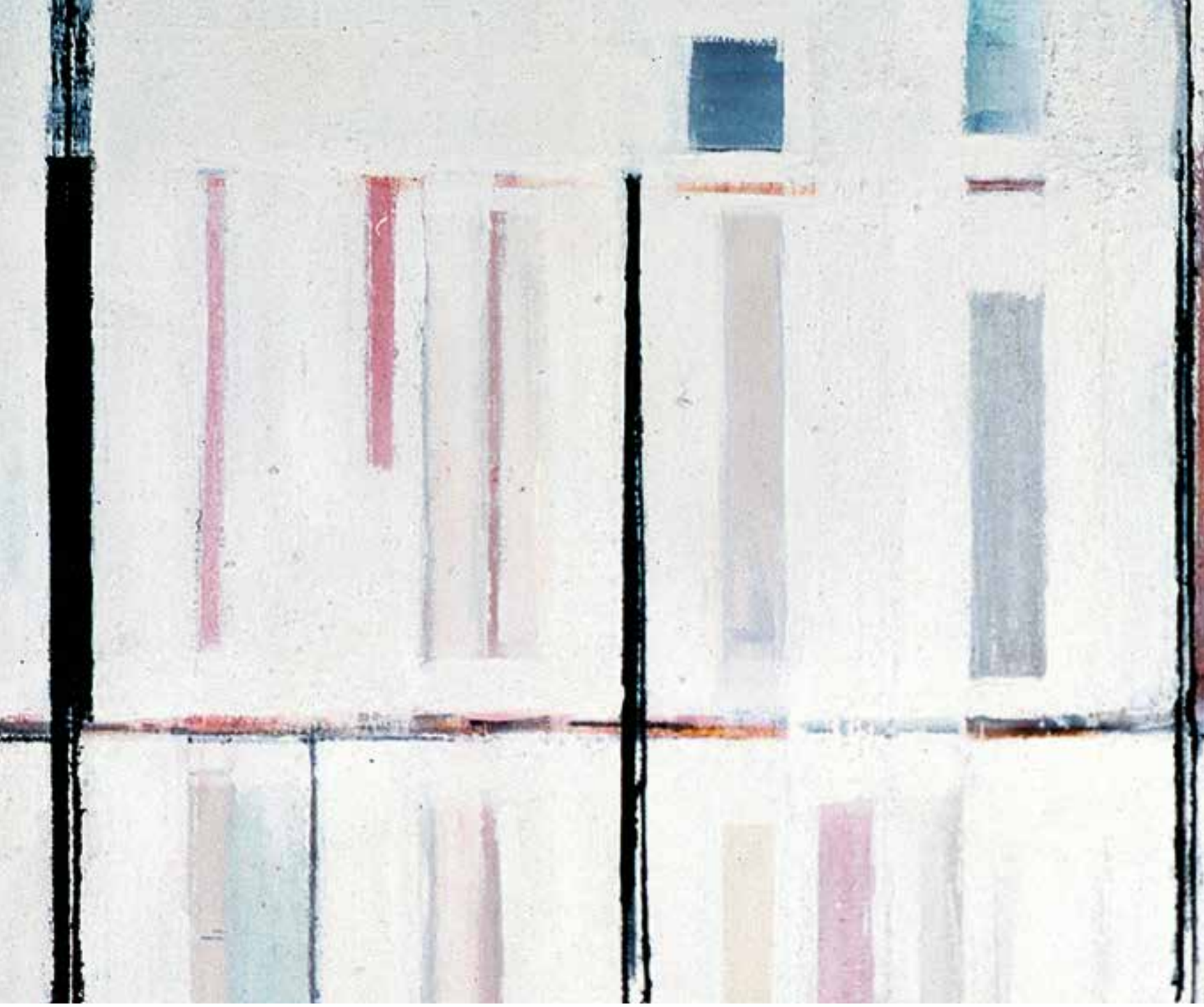
Principios de la Política de Derechos Humanos

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.

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

Gas Natural Fenosa hace pública su Política de Derechos Humanos. Es posible acceder a ella a través de su página web: www.gasnaturalfenosa.com

[G4-HR7] y [G4-HR12]



Información adicional

Índice de contenidos GRI 132

Glosario de indicadores 137

Informe de revisión independiente 142

Mercedes Valcárcel.
IV galerías 4.
1991.
200 x 200 cm.
Técnica mixta sobre lienzo.
Museo de Arte Contemporáneo (MAC) de Gas Natural Fenosa.

Índice de Contenido GRI G4

Contenidos básicos generales

Contenidos básicos generales	Página	Omisión	Verificación externa
Estrategia y análisis			
G4-1	pág. 6		págs. 146-149
Perfil de la organización			
G4-3	pág. 15		págs. 146-149
G4-4	pág. 15		págs. 146-149
G4-5	pág. 15		págs. 146-149
G4-6	pág. 10 y 15		págs. 146-149
G4-7	pág. 15		págs. 146-149
G4-8	pág. 10 y 15		págs. 146-149
G4-9	pág. 15, 22, 23 y 94		págs. 146-149
G4-10	pág. 94		págs. 146-149
G4-11	pág. 103		págs. 146-149
G4-12	pág. 73		págs. 146-149
G4-13	pág. 17		págs. 146-149
G4-14	pág. 50		págs. 146-149
G4-15	pág. 113		págs. 146-149
G4-16	pág. 113		págs. 146-149
Aspectos materiales y cobertura			
G4-17	pág. 35		págs. 146-149
G4-18	pág. 32		págs. 146-149
G4-19	pág. 34		págs. 146-149
G4-20	pág. 35		págs. 146-149
G4-21	pág. 35		págs. 146-149
G4-22	pág. 35		págs. 146-149
G4-23	pág. 32 y 35		págs. 146-149

Contenidos básicos generales	Página	Omisión	Verificación externa
Participación de los grupos de interés			
G4-24	pág. 64		págs. 146-149
G4-25	pág. 64		págs. 146-149
G4-26	pág. 64 y 65		págs. 146-149
G4-27	pág. 64		págs. 146-149
Perfil de la memoria			
G4-28	pág. 35		págs. 146-149
G4-29	pág. 38		págs. 146-149
G4-30	pág. 38		págs. 146-149
G4-31	pág. 39		págs. 146-149
G4-32	pág. 38		págs. 146-149
G4-33	pág. 38		págs. 146-149
Gobierno			
G4-34	pág. 48		págs. 146-149
Ética e integridad			
G4-56	pág. 122		págs. 146-149

Contenidos básicos específicos

Contenidos básicos generales	Página	Omisión	Verificación externa
Categoría: económica			
Aspecto material: desempeño económico			
G4-DMA	pág. 22		págs. 146-149
G4-EC1	pág. 22		págs. 146-149
Aspecto material: presencia en el mercado			
G4-DMA	pág. 95		págs. 146-149
G4-EC6	pág. 95		págs. 146-149
Aspecto material: prácticas de contratación			
G4-DMA	pág. 73 y 74		págs. 146-149
G4-EC9	pág. 74		págs. 146-149

Contenidos básicos generales	Página	Omisión	Verificación externa
Categoría: medio ambiente			
Aspecto material: materiales			
G4-DMA	pág. 88		págs. 146-149
G4-EN1	pág. 89		págs. 146-149
Aspecto material: energía			
G4-DMA	pág. 88		págs. 146-149
G4-EN3	pág. 88		págs. 146-149
Aspecto material: agua			
G4-DMA	pág. 87		págs. 146-149
G4-EN8	pág. 88		págs. 146-149
Aspecto material: biodiversidad			
G4-DMA	pág. 90		págs. 146-149
G4-EN11	pág. 90		págs. 146-149
Aspecto material: emisiones			
G4-DMA	pág. 83		págs. 146-149
G4-EN15	pág. 84		págs. 146-149
Aspecto material: efluentes y residuos			
G4-DMA	pág. 84		págs. 146-149
G4-EN23	pág. 85 y 86		págs. 146-149
Aspecto material: transporte			
G4-DMA	pág. 83		págs. 146-149
G4-EN30	pág. 83		págs. 146-149
Categoría: social			
Subcategoría: prácticas laborales y trabajo digno			
Aspecto material: empleo			
G4-DMA	pág. 96		págs. 146-149
G4-LA1	pág. 96		págs. 146-149
Aspecto material: relaciones entre los trabajadores y la dirección			
G4-DMA	pág. 96		págs. 146-149
G4-LA4	pág. 96		págs. 146-149
Aspecto material: salud y seguridad en el trabajo			
G4-DMA	pág. 110		págs. 146-149
G4-LA7	pág. 110		págs. 146-149

Contenidos básicos generales	Página	Omisión	Verificación externa
Categoría: social			
Aspecto material: capacitación y educación			
G4-DMA	pág. 98		págs. 146-149
G4-LA9	pág. 98 y 99		págs. 146-149
Aspecto material: diversidad e igualdad de oportunidades			
G4-DMA	pág. 94		págs. 146-149
G4-LA12	pág. 94		págs. 146-149
Subcategoría: derechos humanos			
Aspecto material: libertad de asociación y negociación colectiva			
G4-DMA	pág. 103		págs. 146-149
G4-HR4	pág. 103		págs. 146-149
Aspecto material: medidas de seguridad			
G4-DMA	pág. 129		págs. 146-149
G4-HR7	pág. 129		págs. 146-149
Aspecto material: evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos			
G4-DMA	pág. 74		págs. 146-149
G4-HR10	pág. 74		págs. 146-149
Aspecto material: mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos			
G4-DMA	pág. 129		págs. 146-149
G4-HR12	pág. 129		págs. 146-149
Subcategoría: sociedad			
Aspecto material: comunidades locales			
G4-DMA	pág. 114		págs. 146-149
G4-SO1	pág. 114		págs. 146-149
Aspecto material: lucha contra la corrupción			
G4-DMA	pág. 52		págs. 146-149
G4-SO3	pág. 52		págs. 146-149
Subcategoría: responsabilidad sobre productos			
Aspecto material: etiquetado de productos y servicios			
G4-DMA	pág. 70		págs. 146-149
G4-PR5	pág. 70		págs. 146-149

Contenidos básicos generales	Página	Omisión	Verificación externa
Contenidos sectoriales. *Utilities* eléctricas			
EU1	pág. 17		págs. 146-149
EU2		No aplica. La actividad de generación de Gas Natural Fenosa Panamá es poco significativa	
EU3	pág. 70		págs. 146-149
EU4	pág. 75		págs. 146-149
EU5		No aplica. Gas Natural Fenosa Panamá no tiene asignaciones de carbono	
EU6	pág. 27		págs. 146-149
EU8	pág. 42		págs. 146-149
EU10		No aplica. La actividad de generación de Gas Natural Fenosa Panamá es poco significativa	
EU11		No aplica. Gas Natural Fenosa Panamá no cuenta con plantas de generación térmica	
EU12	pág. 75		págs. 146-149
EU13	pág. 90		págs. 146-149
EU14	pág. 98		págs. 146-149
EU16	pág. 106		págs. 146-149
EU18	pág. 74		págs. 146-149
EU22		No aplica. Por las características de la actividad de Gas Natural Fenosa en Panamá no es necesario mover a las comunidades.	
EU23	pág. 42		págs. 146-149
EU24	pág. 70		págs. 146-149
EU25	pág. 111		págs. 146-149
EU27	pág. 75		págs. 146-149
EU28	pág. 75		págs. 146-149
EU29	pág. 75		págs. 146-149

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	
G4-26	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: 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.
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	
Categoría: económica	
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.
Aspecto material: emisiones	
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2).
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3).
G4-EN18	Intesidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.
G4-EN21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas.
Aspecto material: efluentes y residuos	
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.
G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos i, ii, iii y viii del convenio de Basilea 2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentia procedentes de la organización.
Aspecto material: productos y servicios	
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.
G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.
Aspecto material: transporte	
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.
Aspecto material: evaluación ambiental de los proveedores	
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.

Indicador	Descripción
Contenidos básicos específicos	
Categoría: social. 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

[G4-33]

pwc

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE
DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2015

Al Comité de Directores de Gas Natural Fenosa

Alcance del Trabajo

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2015 (en adelante IRC 2015) de Gas Natural Fenosa (Panamá) su grupo de sociedades (en adelante Gas Natural Fenosa) para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre 2015:

- La adaptación de los contenidos del IRC 2015 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 17, 27,42 y 45; 56, 70,75, 90, 96 y 99; 106, 111 del IRC 2015 y entre las páginas 6 y la página 129 del IRC 2015), 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 2015 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 2015 para cada uno de los compromisos de responsabilidad corporativa (especificada en las páginas 69,77,80,93,105,113 y 122 del IRC 2015).

La preparación del IRC 2015 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 2015, incluidos en el apartado "Indicadores clave de responsabilidad corporativa" del IRC 2015

- Aseguramiento limitado para:
  - Los indicadores incluidos en los contenidos básicos generales y específicos de la Guía GRI-G4 correspondiente al ejercicio 2015 incluidos en el "Índice de contenidos e indicadores GRI" del IRC 2015 y el resto de los indicadores contenidos en el apartado "Indicadores clave de responsabilidad corporativa"
  - Las acciones realizadas durante el ejercicio 2015 para cada uno de los compromisos de responsabilidad corporativa.

PwC Panamá, PricewaterhouseCoopers, Ave. Samuel Lewis y Calle 55 E, Apartado 0819-05710Panamá, República de Panamá. T: (507) 206-9200, F: (507) 264-5627, www.pwc.com/latamericas

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 modera 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 2015, 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.
- Análisis y documentación de los procesos mediantes flujogramas indicando los controles clave para su posterior validación.
- Evaluación de los sistemas informáticos y de control interno en relación a la elaboración de los indicadores seleccionados.
- Testeo, mediante muestreo, de los datos reportados y validación de los controles clave identificados.
- Comprobación mediante pruebas de revisión sustantivas de la consistencia y razonabilidad de la información cualitativa de los indicadores y su adecuada compilación.

b) Trabajo realizado para la información con un aseguramiento limitado:

- Reuniones con el personal de Gas Natural Fenosa para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRC 2015.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IRC 2015, 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 2015, en función de los requerimientos de los diferentes grupos de interés.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.

PwC Panamá, PricewaterhouseCoopers, Ave. Samuel Lewis y Calle 55 E, Apartado 0819-05710Panamá, República de Panamá.
T: (507) 206-9200, F: (507) 264-5627, www.pwc.com/interamericas

pwc

- 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 2015, incluidos en el IRC 2015 y su adecuada compilación a partir de datos suministrados por las fuentes de información de Gas Natural Fenosa.
- Análisis de la información relativa a las actuaciones realizadas por Gas Natural Fenosa durante el ejercicio 2015 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 2015 incluidos en el apartado "Indicadores clave de responsabilidad corporativa" (página 122 y 126 del IRC 2015) 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 17, 27,42 y 45; 56, 70,75, 90, 96 y 99; 106, 111 del IRC 2015 y entre las páginas 6 y la página 129 del IRC 2015); 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:

  - La razonabilidad y consistencia de los indicadores reportados en el IRC 2015 referente a indicadores de desempeño, principales y adicionales y al resto de los indicadores clave.
  - La preparación del IRC 2015 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 17, 27,42 y 45; 56, 70,75, 90, 96 y 99; 106, 111 del IRC 2015 y entre las páginas 6 y la página 129 del IRC 2015)
  - La información de las acciones realizadas durante el ejercicio 2015 para cada uno de los compromisos de responsabilidad corporativa, especificada en las páginas 69,77,80,93,105,113 y 122 del IRC 2015).

- Asimismo, no hemos identificado desviaciones ni omisiones significativas en la preparación del IRC 2015 de acuerdo con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la Norma AA1000APS (2008). En concreto:

PwC Panamá, PricewaterhouseCoopers, Ave. Samuel Lewis y Calle 55 E, Apartado 0819-05710Panamá, República de Panamá. T: (507) 206-9200, F: (507) 264-5627, www.pwc.com/interamericas

pwc

- 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.
- 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.
- 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 gestión y seguimiento de políticas y objetivos de sostenibilidad.

Recomendaciones

Durante el proceso de verificación realizado surgen algunas observaciones y recomendación es 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 2015 de Gas Natural Fenosa recoge la relación de la empresa con sus principales grupos de interés y los canales de comunicación que se utilizan con cada uno de ellos. Se recomienda desarrollar una política y los procedimientos que permitan su actualización periódica y la debida distribución de una forma anual a los diferentes grupos de interés, siendo este el tercer informe IRC que ha hecho Gas Natural Fenosa Panamá y el tercer informe IRC auditado, es de considerar, crear un procedimiento anual de distribución y actualización.

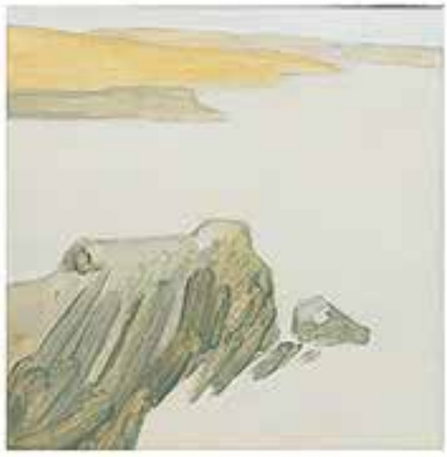
Relevancia
Gas Natural Fenosa ha desarrollado un Plan Local de RC que se encuentra en proceso de implantación. Se recomienda mantener la alineación estratégica de Responsabilidad Corporativa con las directrices del Plan Estratégico Global de la compañía actualmente en ejecución.

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

30 de Junio de 2016
Panamá, República de Panamá

PwC Panamá, PricewaterhouseCoopers, Ave. Samuel Lewis y Calle 53 E, Apartado 0819-05710/Panamá, República de Panamá. T: (507) 206-9200, F: (507) 264-3627, www.pwc.com/latinamerica



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