informe responsabilidad corporativa 2012

gasNatural fenosa

índice

responsabilidad corporativa

4 Carta del Country Manager.

6 Gas Natural Fenosa.

16 La Responsabilidad Corporativa y Gas Natural Fenosa.

22 Compromisos de la Responsabilidad Corporativa.

- 23 Orientación al cliente.
- 26 Compromiso con los resultados.
- 27 Medio Ambiente.
- 30 Interés por las personas.
- 32 Seguridad y Salud.
- 34 Compromiso con la sociedad.
- 36 Integridad.

38 Información adicional.

Carta del Country Manager

Son más de quince años que tiene Gas Natural Fenosa trabajando en la modernización del sistema eléctrico de Panamá. Desde su llegada en 1998 cuando el Estado le adjudicó el 51% de la participación de las empresas de distribución de electricidad, Gas Natural Fenosa ha invertido más de quinientos millones de dólares para reforzar y ampliar la infraestructura eléctrica, permitiendo incrementar la cobertura y mejorar la calidad del servicio a nuestros clientes, que en el 2012 superaron el medio millón.

Panamá ha crecido a pasos agigantados en los últimos años y el sector energético ha progresado y evolucionado de la mano con el país. Nuestra empresa ha afrontado exitosamente los desafíos y retos que ha representado ese crecimiento, con un equipo de trabajo 100% comprometido y con la experiencia necesaria para seguir desarrollando el sector eléctrico panameño.

En Panamá, como en el mundo, Gas Natural Fenosa acepta y comprende la responsabilidad que tenemos con el desarrollo económico y social de los países en los que estamos presentes. Por ello, hemos destinado importantes inversiones para fortalecer pilares fundamentales para el crecimiento de la sociedad panameña como la educación, la cultura, el medio ambiente, la seguridad y la salud laboral. Este año, además, hemos querido dar un paso más allá con nuestro compromiso con la transparencia y elaborar, por primera vez, un Informe de Responsabilidad Corporativa, que comprende los resultados al cierre de 2012 que transmite más ampliamente la visión de Gas Natural Fenosa en cuanto a nuestra actividad y como nos esforzamos por desarrollar un modelo de negocio sostenible.

Los logros en materia de Responsabilidad Corporativa han sido refrendados un año más por el Índice de Sostenibilidad de Dow Jones (DJSI), que designó a Gas Natural Fenosa como la compañía líder mundial en sostenibilidad en el sector de distribución de gas. La compañía también fue incluida en el selectivo DJSI Europe y mantuvo su presencia en FTSE4Good, por undécimo año consecutivo. En el ámbito ambiental, nuestro esfuerzo se vio reconocido con el liderazgo del Carbon Disclosure Project como tercera empresa del mundo y líder del sector utilities.

No quiero dejar de mencionar tampoco el empeño explícito para velar por la integridad. Herramientas como el modelo de gestión del Código Ético y de Prevención de Delitos, o las políticas Antifraude y de Derechos Humanos, contribuyen a la correcta actuación de nuestros empleados en todo el mundo. En este sentido, me gustaría destacar la implantación de un proyecto de evaluación de impacto social, en el marco de nuestro firme compromiso por el respeto del modo de vida de las comunidades donde realizamos nuestras operaciones.

Confiamos en que estaremos por lo menos quince años más en Panamá, brindando a nuestros clientes un servicio de distribución eléctrica basado en los más altos estándares de calidad y seguridad, manteniendo siempre un crecimiento de forma sostenible a largo plazo.

Los invito a que profundicen en este informe que hemos preparado y conozcan el esfuerzo que realiza cada día nuestro equipo de trabajo para garantizar que Gas Natural Fenosa se mantenga en la excelencia operativa.

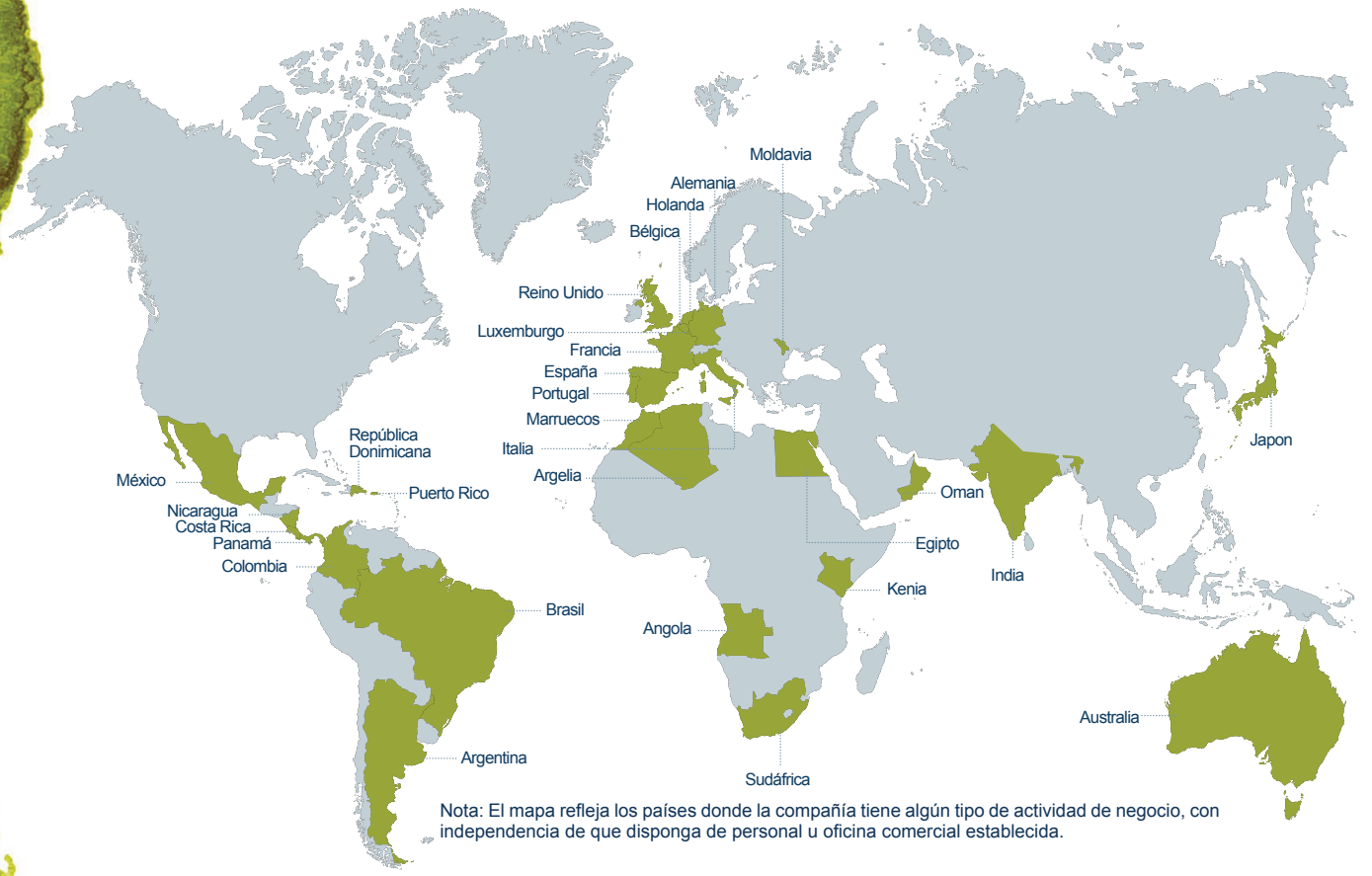
Gas Natural
Fenosa

Perfil de la organización

Gas Natural Fenosa es la mayor compañía integrada de gas y electricidad de España y Latinoamérica, líder en comercialización de gas natural en la península Ibérica y primera distribuidora de gas natural de América Latina.

La compañía está presente en más de 25 países, donde ofrece servicio a cerca de 20 millones de clientes de los cinco continentes, con una potencia instalada de más de 15 GW.

Gas Natural Fenosa es el primer operador de distribución de gas del centro y sur de América, con presencia en Argentina, Brasil, Colombia y México. En relación con la generación y distribución de electricidad, la compañía es el tercer operador de España, y cuenta con destacados niveles de presencia en Colombia, Moldavia, Nicaragua y Panamá.



Nota: El mapa refleja los países donde la compañía tiene algún tipo de actividad de negocio, con independencia de que disponga de personal u oficina comercial establecida.

Gas Natural Fenosa en Panamá

Gas Natural Fenosa comienza sus actividades en octubre del año 1998 con la privatización del IRHE (Instituto de Recursos Hidráulicos y de Electrificación) al obtener la concesión por 15 años de las empresas de distribución EDEMET Y EDECHI. Durante estos años la empresa ha demostrado su compromiso con el país mediante la inversión de más de 500 millones de dólares para la modernización del sistema eléctrico y la creación de cientos de empleos.

Gas Natural Fenosa ha mantenido un grado de inversión importante para modernizar el sistema eléctrico en Panamá y se ha logrado mejorar significativamente la calidad y cobertura del servicio. La compañía invierte en tres áreas: la expansión y crecimiento, la reducción de pérdidas y la atención al cliente.

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 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.

Todo este crecimiento ha llevado a la compañía a la creación de diferentes empresas dentro del Grupo, así podemos mencionar: Gas Natural Fenosa Telecomunicaciones Panamá, S.A. (GNFT), Energía y Servicios de Panamá, S.A. (ESEPSA) y Gas Natural Fenosa Engineering, S.A. (GNFE)

Gas Natural Fenosa Telecomunicaciones Panamá es una empresa que nace con la vocación de ofrecer a sus clientes soluciones de telecomunicación de la más alta calidad y tecnología; Energía y Servicios de Panamá, S.A. (ESEPSA) 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.

Regiones donde opera

Gas Natural Fenosa tiene sus oficinas centrales en la ciudad de Panamá, capital del país. La compañía distribuye la electricidad, adquirida en grandes cantidades en los puntos de compra del mercado mayorista eléctrico, con calidad, seguridad y respeto al medio ambiente, en cuatro zonas territoriales.

Las zonas territoriales son las siguientes:

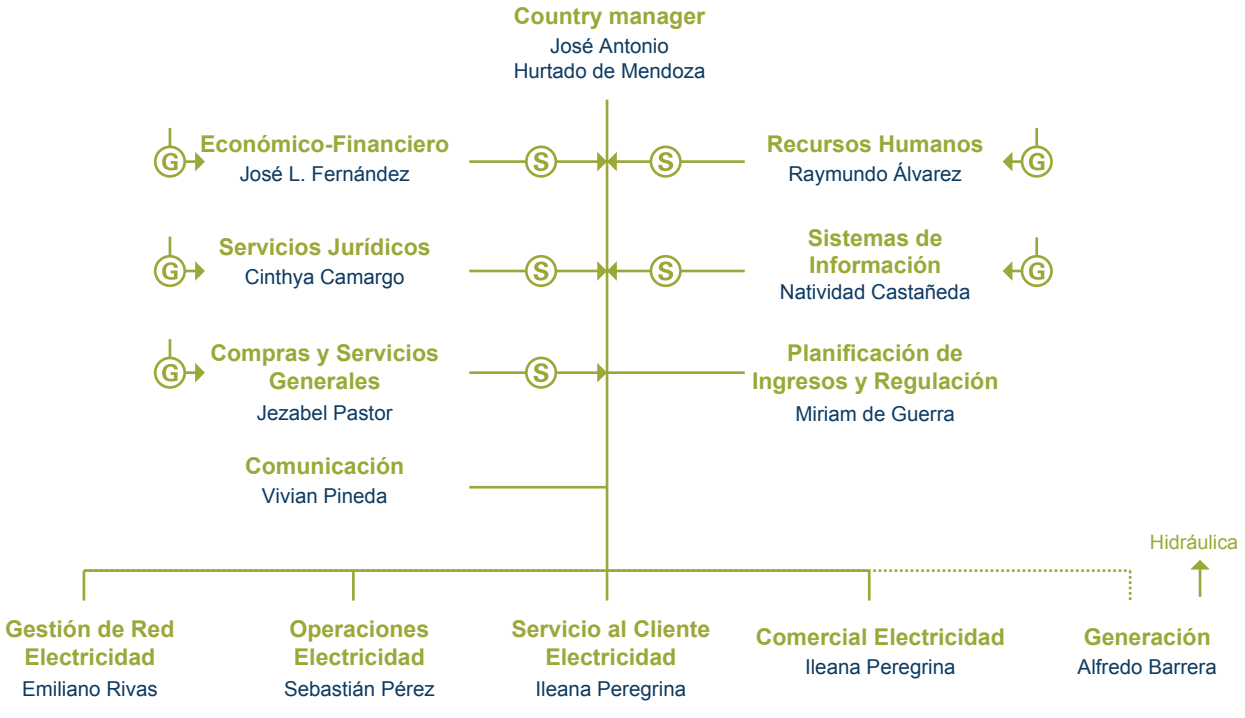
- Zona Panamá Centro: cubre toda el área metropolitana de la provincia de Panamá, incluyendo las Áreas Revertidas del sector Pacífico.
- Zona Panamá Oeste: se extiende desde el Puente Centenario hasta San Carlos. Además cubre las Áreas Revertidas de Howard y Rodman.
- Zona Interior: atiende las provincias 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.

Mapa de la República de Panamá y Zonas de Concesión de EDEMET y EDECHI

Zona de Concesión / Influencia EDECHI

Zona de Concesión / Influencia EDEMET

Estructura organizativa de Gas Natural Fenosa en Panamá



Estrategia de Gas Natural Fenosa en Panamá

Panamá experimenta un crecimiento económico fuerte apalancado en macro proyectos como la ampliación del Canal de Panamá, el proyecto del Metro, los mercados de la Cadena de Frio y la construcción de la Ciudad Hospitalaria. Además, la integración de mercados energéticos en Centroamérica abre importantes oportunidades de eficiencias y negocios así como también retos al sector.

Con esto en mente, Gas Natural Fenosa en Panamá presentó su Plan Estratégico 2012-2017. El plan fija como uno de sus grandes vectores el robustecimiento de la red eléctrica para hacerla más segura, confiable y preparada para afrontar el crecimiento de la demanda de energía eléctrica. Previendo una inversión de 250 millones de dólares hasta 2017, que podrían alcanzar los 300 millones si el contexto económico local así lo demandase. Cabe destacar que, tras concluir el año 2012, todos los objetivos planteados en el primer periodo previsto del plan se han cumplido conforme a lo esperado. Para el 2013 se prevé una inversión de 60 millones de dólares.

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

- Preparar la red para anticiparse el crecimiento de la demanda.
- Fortalecer la red para mejorar de forma continua la calidad del servicio.
- Desarrollar y diseñar la red atendiendo a los más altos estándares de seguridad.

Dentro de estos objetivos, Gas Natural Fenosa se ha planteado iniciativas estratégicas para el 2012, entre las que encontramos:

- Mejorar la satisfacción al cliente, mediante mejoras continuas en la calidad de atención.
- Reducir los niveles de morosidad e impago.
- Ampliar la cobertura del medidor prepago.
- Mantener los planes de control y reducción de las pérdidas de energía técnicas y no técnicas.
- Mantener la consolidación del negocio aplicando las eficiencias estimadas en el plan estratégico.
- Garantizar actuaciones enfocadas al aumento de la seguridad de los equipos y personal.
- Realizar la sustitución y reparación de tubería forzada de la Central de Dolega y Macho de Monte.
- Implementar la integración de O&M en el modelo para la operación y mantenimiento de las centrales de ESEPSA.
- Implantar la explotación centralizada de Panamá y Costa.
- Identificar oportunidades de nuevos negocios en toda la cadena del gas (Generación, Regasificación, Distribución y Comercialización).

Contribución al Desarrollo

El reto de las compañías del sector de la energía consiste en satisfacer la creciente demanda energética de un mundo en desarrollo y, además, deben hacerlo de una manera cada vez más limpia, más segura y más fiable. El suministro de energía bajo criterios de sostenibilidad, eficiencia y seguridad es la principal contribución de Gas Natural Fenosa a la consecución de un desarrollo más sostenible.

El desempeño ambiental de las compañías energéticas está sometido a un creciente escrutinio social. Gas Natural Fenosa asume este reto de manera activa, consciente de que las actividades de transporte, generación y distribución de electricidad y gas propias de su negocio no pueden concebirse sin cierto impacto ambiental. Por este motivo, la compañía trabaja en la prevención de los impactos y la reducción de los contaminantes, mejorando la eficiencia de los procesos, instalando equipos de alto rendimiento y empleando las mejores tecnologías disponibles.

Para conseguir esta minimización del impacto, Gas Natural Fenosa apuesta por la Innovación en todos sus procesos. La actividad en I+D+i de Gas Natural Fenosa está dirigida por su Plan de Tecnología, en el marco del cual se desarrollan los proyectos de I+D+i de la compañía, distribuidos en varias líneas tecnológicas y programas asociados.

El objetivo general de los proyectos de I+D+i es la mejora de las técnicas y procesos actualmente empleados y la incorporación de nuevas tecnologías, con el fin último de mejorar la seguridad, la sostenibilidad, el impacto ambiental, la productividad y la eficiencia de la compañía.

En eficiencia energética a nivel de distribución las actividades de I+D+i en Panamá, en 2012, estuvieron relacionadas con tres aspectos principales:

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

- Servicios energéticos, como las auditorías energéticas o los servicios de asesoramiento energético, principalmente a grandes clientes o instituciones públicas.

- Desarrollo de nuevas tecnologías para las redes inteligentes, con la instalación de la subestaciones blindadas que ofrecen importantes ventajas medioambientales, de seguridad y calidad del suministro.

En generación, Gas Natural Fenosa ha apostado en Panamá por el desarrollo de las energías renovables a través de los proyectos hidroeléctricos presentes en la provincia de Chiriquí. En total, la compañía ha puesto en marcha 4 proyectos, registrados 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 22MW.

Una de las hidroeléctricas más importantes, La Yeguada, inició el proceso de repotenciación que permitirá, además de aumentar la producción, hacer un uso más eficiente de los recursos hídricos, sin ningún impacto ambiental.

Indicadores	EDEMET		EDECHI		ESEPSA	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Importe Neto de la cifra del negocio	690,571,938	669,682,095	99,760,344	82,711,763	19,988,637	14,909,871
Beneficio operativo bruto (EBITDA)	84,791,697	81,851,808	30,692,865	26,918,237	9,398,207	14,290,648
Beneficios de explotacion (EBIT)	68,269,219	66,316,671	27,164,864	23,539,771	8,402,485	13,347,205
Inversiones totales	50,837,947	39,823,498	3,134,452	2,532,169	2,532,169	3,134,452
Beneficio atribuible (Utilidad neta)	45,160,823	43,353,526	18,952,879	16,115,042	5,040,014	8,662,880
Gastos personal	(8,792,886)	(7,640,271)	(927,618)	(848,859)	(543,883)	(473,742)
Sueldos y salarios	8,312,988	7,749,933	981,127	1,040,667	558,832	517,355
Costes seguridad social	1,076,998	998,954	123,550	132,684	70,684	62,885
Planes de aportación definitiva	-	-	-	-	-	-
Planes de prestación definitiva	-	-	-	-	-	-
Trabajos realizados para el inmovilizado	(2,155,425)	(2,087,303)	(329,099)	(455,477)	(145,778)	(133,256)
Otros	1,558,325	978,687	152,040	130,985	60,145	26,758
Capital Social (número de acciones)	50,000,000	50,000,000	50,000,000	50,000,000	50,000,000	50,000,000
Pagos a proveedores de capital	0	571,242,925	557,249,120	64,217,855	51,832,353	2,583,122
Costes de explotación	571,242,925	557,249,120	64,217,855	51,832,353	2,583,122	5,042,433
Pagos a gobiernos (impuesto)						
Impuesto sobre la renta	18,650,228	18,909,382	8,056,876	6,920,584	2,373,284	3,710,317
Seguridad Social (Gastos de personal)	1,076,998	998,954	123,550	132,684	70,684	62,885
Tributos (Otros gastos)	2,951,564	3,305,799	824,097	697,512	338,715	436,353

GNFT		GNFE	
2012	2011	2012	2011
18,719,998	14,069,068	2,654,392	2,738,583
10,047,810	7,486,176	(234,038)	420,872
8,947,607	6,389,989	(296,597)	375,573
-	-	-	-
6,413,683	4,656,453	(316,803)	265,011
(928,048)	(743,751)	(484,307)	(579,722)
821,534	657,680	419,939	491,934
106,514	86,071	51,369	64,431
-	-		
-	-		
-	-		
-	-	13,000	23,358
1,275,000	1,275,000	10,000	10,000
638,043,902	614,123,906	0	5,392,547
5,392,547	4,002,737	1,995,507	1,288,253
2,265,414	1,916,072	0	88,604
106,514	86,071	49,376	64,090
263,635	201,438	26,536	20,033

La Responsabilidad Corporativa y Gas Natural Fenosa

En la estrategia de negocio de Gas Natural Fenosa, el compromiso con la responsabilidad corporativa constituye un aspecto estratégico de primer orden, ya que es un asunto capaz de generar valor en el largo plazo, en términos de creación de confianza en los grupos de interés. Asimismo, la adecuada gestión de las expectativas de estos grupos ofrece la legitimidad y licencia social necesaria para el desarrollo de la actividad y construye una imagen de compañía sostenible, que apuesta por un nuevo modelo de negocio basado en una generación de riqueza económica, social y ambiental.

En este sentido la responsabilidad corporativa, como herramienta de gestión de los impactos que la actividad de la compañía produce en las sociedades y países donde opera, permite formalizar el compromiso de Gas Natural Fenosa con la sociedad y se convierte en una ventaja competitiva y un elemento crítico para velar por la sostenibilidad de la compañía.

Los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa son siete. Responden a las necesidades que los principales grupos de interés identificados tienen con respecto a una compañía energética y permiten gestionar los distintos capitales de los que la compañía hace uso para generar valor. De esta forma, la compañía quiere atender a los distintos intereses que cada colectivo tiene con respecto a la compañía y simultáneamente responder a los retos que el mundo global presenta, con el fin último de garantizar la sostenibilidad de la compañía en el largo plazo y minimizar riesgos.

Orientación al cliente

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

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

Compromiso con los resultados

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

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

Medio ambiente

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

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad.
5. 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.

Interés por las personas

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

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

Compromiso con la sociedad

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

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

Seguridad y salud

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

1. Garantizar que la seguridad y la salud son una responsabilidad no delegable, que a través de un compromiso visible es liderada por la alta dirección y asumida de forma proactiva e integrada por toda la organización, así como por nuestros proveedores y empresas colaboradoras.
2. 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.
3. Velar por que cualquier situación potencial de riesgo que pudiera afectar a los trabajadores, clientes, público y a la seguridad de las instalaciones sea notificada, evaluada y gestionada de un modo apropiado.
4. Establecer el aprendizaje como motor del cambio hacia la cultura de la seguridad, mediante la formación continua, el análisis de accidentes e incidentes y la difusión de las lecciones aprendidas.
5. 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.
6. Proporcionar los recursos y medios necesarios que posibiliten el cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos en cada momento.

Integridad

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

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

Indicadores clave de responsabilidad corporativa

Los siguientes indicadores han sido definidos por Gas Natural Fenosa para dar seguimiento a su desempeño en materia de responsabilidad corporativa.

Orientación al cliente	2012	2011
Nivel de satisfacción de los clientes	8.04	8.65

Compromiso con los resultados	2012	2011
Resultado antes de impuestos (millones de dólares)	98.5	97.4
Resultados del ejercicio (millones de dólares)	69.4	67.9
Patrimonio neto (millones de dólares)	265.3	290.5
Dividendos declarados (millones de dólares)	93.9	304

Medio Ambiente	2012	2011
Generación de Residuos No Peligrosos (ton)	789	632
Generación de Residuos Peligrosos (ton)	105	93.8
Emisiones a la atmósfera procedentes de vehículos (ton de CO2)	614	759

Interés por las personas	2012	2011
Índice de plantilla. N de empleados	419	432
Hombres/Mujeres (N)	283/136	296/136
Edad Media de la plantilla	43.69	44.16

Seguridad y Salud	2012	2011
Accidentes con bajas	1	3
Días perdidos	5	46
Víctimas mortales	-	-
Índice de frecuencia	1.11	2.8
Índice de gravedad	0.01	0.04
Índice de incidencia	2.54	6.93
Índice de absentismo	0.99	0.94

Compromiso con la sociedad	2012	2011
Evolución de la aportación de Gas Natural Fenosa (dólares)	394,859	137,617

Integridad	2012	2011
Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético	-	1
N de comunicaciones por cada 200 empleados	20	32
Proyectos de auditoría analizados según riesgos de fraude	3	3
Comunicaciones recibidas en materia de derechos humanos	-	-

Compromisos de la Responsabilidad Corporativa

23 Orientación al cliente.

26 Compromiso con los resultados.

27 Medio Ambiente.

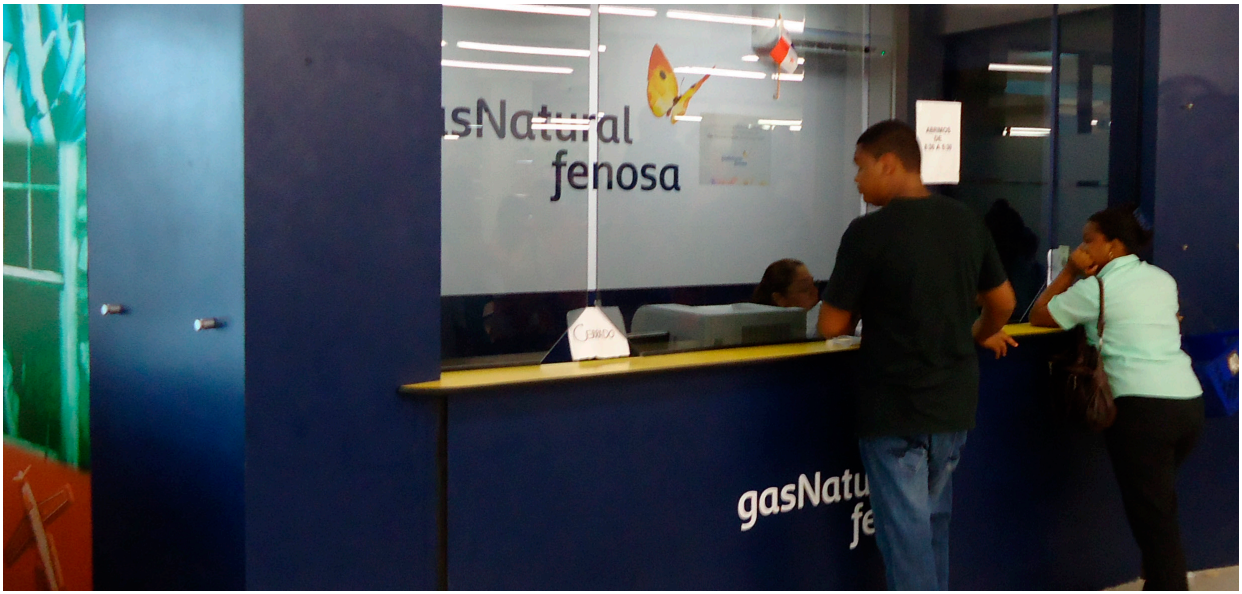
30 Interés por las personas.

32 Seguridad y Salud.

34 Compromiso con la sociedad.

36 Integridad.

Orientación al cliente

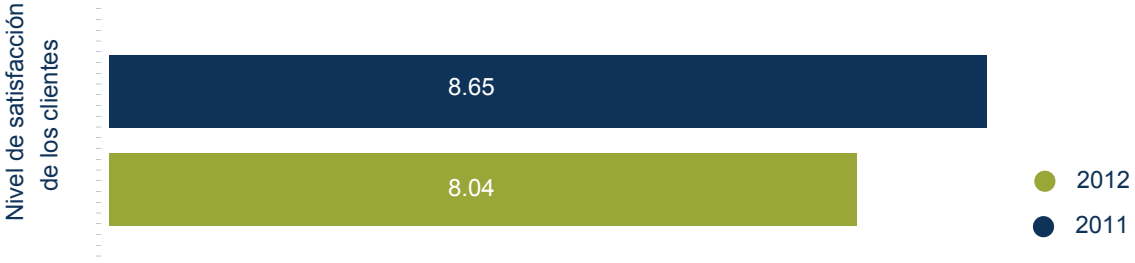


Gas Natural Fenosa Panamá tiene como función social contribuir al desarrollo y bienestar del país a través de un sistema de distribución energético innovador, sostenible, eficiente, seguro y respetuoso con los derechos humanos y con el entorno. El cliente es la razón de ser de la compañía. Por ello, la garantía de un correcto suministro y la satisfacción del cliente constituyen los ejes centrales de la estrategia de negocio.

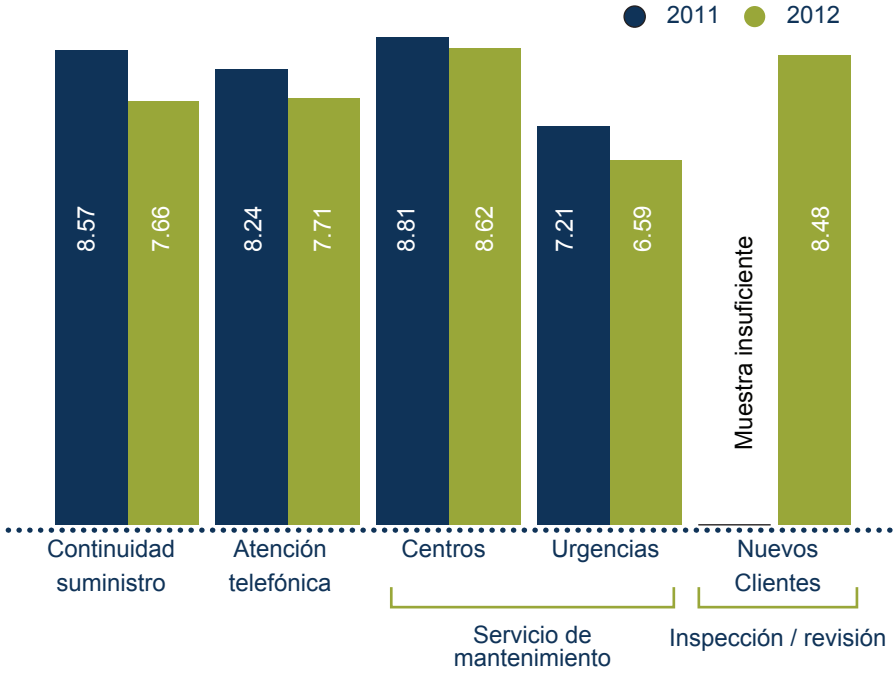
Adicionalmente al suministro energético, la compañía contará a partir del 2013 con servicios de reparación y mantenimiento de equipamientos e instalaciones, y soluciones energéticas para clientes residenciales, comerciales y grandes empresas, que reforzarán la confianza que todos ellos depositan en la compañía. Desde la perspectiva de generación, la compañía cuenta con cuatro hidroeléctricas y dos centrales térmicas cuyo principal cliente es la Empresa de Trasmisión Eléctrica Nacional (organismo público).

Gas Natural Fenosa dispone de procedimientos, herramientas y canales adecuados que le permiten proporcionar un servicio excelente y ofrecer una respuesta rápida y eficaz. En este sentido, existen tres líneas de actuación principales: construir relaciones de confianza, escuchar las opiniones de los clientes y mejorar continuamente la calidad y seguridad de los productos y servicios mediante un proceso continuo de innovación.

Principales indicadores



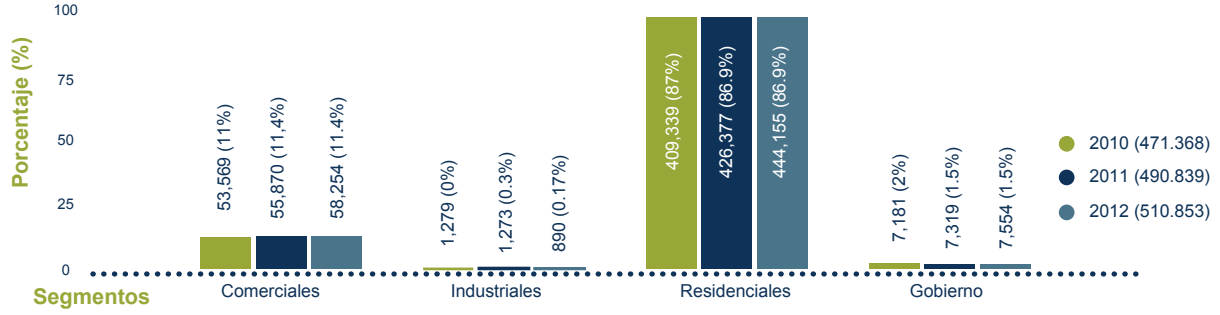
Satisfacción del cliente a través de la calidad en el servicio



Ratios de atención al cliente Panamá

Solicitudes del cliente resueltas inmediatamente (%)	92,69
Tiempo medio de resolución de solicitudes (días)	12,52
Llamadas atendidas antes de 15 segundos (%)	82,45

Nº puntos suministro electricidad en el país



Duración de los cortes de luz y tiempos de interrupción

	2010		2011	
Frecuencia de cortes de energía eléctrica	1.29 causas propias	24.8 todas las causas	1.48 causas propias	20.9 todas las causas
Duración media de cortes de energía	1.66 causas propias	52.5 causas ajenas	2.04 causas propias	44.5 todas las causas

Compromiso con los resultados

El negocio de distribución de energía eléctrica converge con el resto de los negocios de Gas Natural Fenosa y la convierten en la mayor compañía integrada de gas y electricidad de España y Latinoamérica, así como la compañía líder en comercialización de gas natural en la península Ibérica y primera distribuidora de gas natural de América Latina.

Para Gas Natural Fenosa la innovación, la eficiencia energética y la sostenibilidad son los pilares fundamentales del modelo de negocio y, para ello, trabajamos desde hace 170 años en un proceso de mejora continua, a fin de ofrecer servicios con las mejores y más avanzadas tecnologías.

Durante el año 2012, se elevó la confianza de nuestros accionistas actuando de manera dinámica y eficiente lo que ha permitido alcanzar los objetivos deseados mediante un uso óptimo de los recursos humanos, financieros, físicos y tecnológicos disponibles.

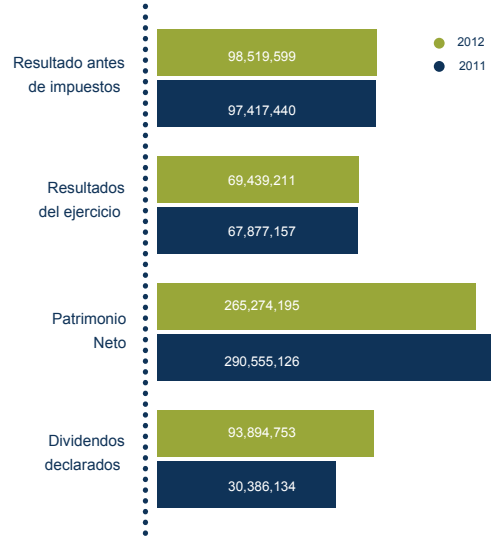
Acciones relevantes llevadas a cabo respecto a los accionistas

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

En 2012 se llevó a cabo la Junta de Accionistas anual en la que se evalúan los resultados del ejercicio anterior y se presenta el plan de trabajo para los siguientes meses. La distribución del Informe Anual se realiza en el marco de este encuentro donde los accionistas tienen acceso a una síntesis de la gestión comercial, técnica y financiera del periodo y recoge las acciones realizadas durante el año pasado.

Estos informes están disponibles en la página Web de la compañía a la que tienen acceso todos los interesados.

Principales indicadores
(millones de dólares)

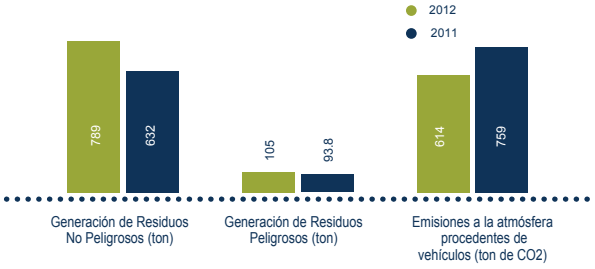


Medio ambiente

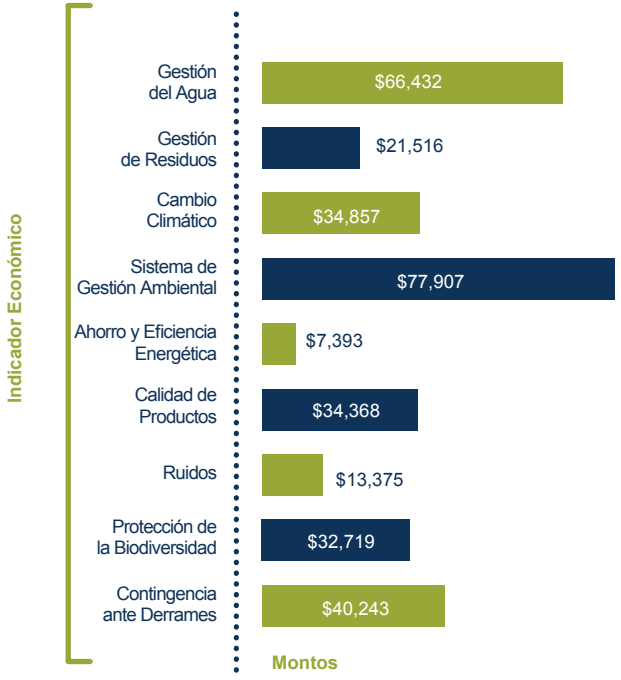
Gas Natural Fenosa en Panamá incorpora dentro de su planificación y estrategia, las variables y consideraciones ambientales como eje central para un desarrollo sostenible de sus actividades, productos y servicios. Es por ello que, desde el año 2000, implementa actividades y procesos más amigables para el ambiente, evalúa los aspectos e impactos ambientales, establece medidas de prevención de la contaminación y producción más limpia e iniciativas para combatir el cambio climático. Además, fortalece las capacidades (formaciones y concienciación) de sus colaboradores y contratistas, en temas ambientales que la llevan a implantar un Sistema de Gestión Ambiental, basado en la norma ISO 14001:2004 “Requisitos para un Sistema de Gestión Ambiental”.

Este sistema se certifica bajo la citada norma, en el año 2005, a través de la Asociación Española para la Normalización y Certificación (AENOR), el cual es un ente externo certificador e independiente, acreditado para tal fin, ante la organización mundial ISO. Esta certificación se ha mantenido en el año 2012, demostrando el grado de concienciación y alto valor por la conservación de la naturaleza.

Principales Indicadores



Gastos 2012



Total	$328,811

Herramientas para la optimización de la gestión ambiental

Gas Natural Fenosa Panamá posee herramientas y equipos que le permiten dar seguimiento y controlar los aspectos e impactos ambientales y por ende mejorar la calidad operativa de la gestión ambiental de sus instalaciones y servicios. Entre estas herramientas podemos citar el ENABLON para la gestión de los aspectos e impactos ambientales y la gestión de indicadores ambientales, así como la planificación de los objetivos y metas. Para el 2013, se iniciará la aplicación de la Herramienta "THEMIS", para la identificación y seguimiento de los requisitos legales ambientales, de calidad, seguridad y salud.

El ENABLON es un sistema que permite calcular las Unidades Medioambientales (UMAS). Es por tanto una herramienta o valoración corporativa para la determinación de la significancia de los aspectos e impactos ambientales, para todas las empresas de Gas Natural Fenosa, incluyendo a EDEMET, EDECHI y ESEPSA.

El cálculo de la huella de carbono o huella ambiental se realiza desde hace 4 años, lo cual es un hito importante. Para el año 2012 la huella ambiental fue de 124 UMAS.

Formación y Concienciación ambiental

El fortalecimiento de capacidades manifestado, a través de las formaciones, sensibilizaciones y herramientas para el desarrollo profesional de los colaboradores, constituye uno de los pilares principales para Gas Natural Fenosa Panamá, máxime que representa un aspecto fundamental para gestionar los aspectos e impactos ambientales y la prevención de la contaminación.

Por ello, en 2012 se realizaron formaciones en diversos temas ambientales como Compromisos Ambientales, Aspectos Ambientales, Gestión de Residuos, Planes de Emergencia, Identificación de Transformadores con PCB, entre otros. Las horas de formación ascendieron a 552.5 horas, con un total de 434 participantes entre colaboradores y proveedores de la compañía.

Cambio Climático

Gas Natural Fenosa fija su compromiso con la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) o el cambio climático a través tres ejes principales: la mejora de la ecoeficiencia, la gestión del carbono y sensibilización social.

La empresa es consciente de que su estrategia en materia energética debe estar en la misma dirección de los objetivos ambientales y que para un aprovechamiento óptimo de los recursos, no solamente es necesario el uso de energía renovables, sino también la eficiencia energética que permita la reducción de emisiones. En este sentido, la organización apoya el Protocolo de Kyoto como vía para promover los proyectos, iniciativas y comportamientos de reducción de emisiones GEI, tomando en cuenta la eliminación de los aspectos de incertidumbre del mercado. Del mismo modo, Gas Natural Fenosa aboga por el uso e implementación de combustibles más amigables para el ambiente, entre ellos el gas natural.

Gestión y reducción de Residuos

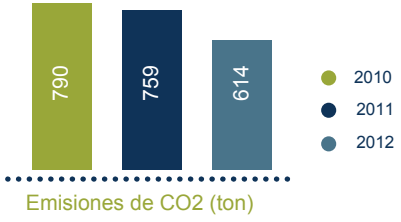
Gas Natural Fenosa posee procedimientos para controlar, minimizar o eliminar los aspectos ambientales e impactos ambientales de todas sus actividades, y en especial para la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos; identificando claramente su segregación, almacenamiento, control y disposición final.

En la organización se toman en cuenta las mejores prácticas de manejo de residuos, asumiendo un compromiso más allá de lo establecido en la legislación. Este compromiso se ve reflejado en 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.

Emisiones a la atmósfera

Gas Natural Fenosa es consciente de la importancia de la reducción de emisiones. Es por ello que desarrolla una serie de acciones que han permitido disminuir los niveles de emisiones CO2 de su flota vehicular. En los últimos 3 años, se ha logrado reducir, en un 19% las emisiones de CO2, tal como se puede observar en el cuadro.

Emisiones Vehiculares



Consumo de energía

Con el objetivo de ser un referente en la materia, la optimización en el consumo de energía es una prioridad para la organización. El año 2012 supuso un ahorro o eficiencia energética en las instalaciones del 39% con respecto a 2011.

Interés por las personas

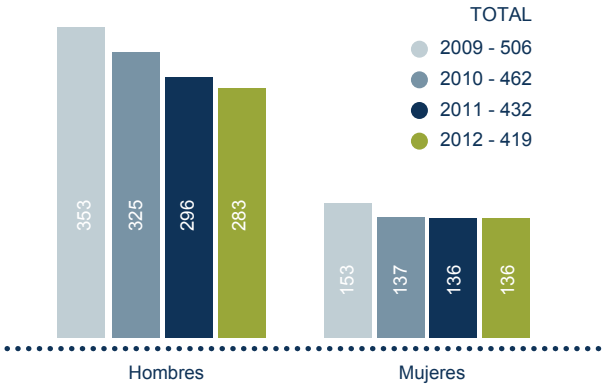
Garantizar la igualdad de oportunidades, promover y respetar la diversidad, así como ofrecer una carrera profesional atractiva y estimulante son parte fundamental del compromiso asumido por Gas Natural Fenosa con sus empleados. La compañía se implica en la formación y desarrollo de su equipo, potenciando 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.

En Gas Natural Fenosa, rechazamos 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 y en el desempeño individual. En nuestra empresa, laboran personas de todas las razas, creencias religiosas y doctrinas políticas.

No existe legislación en Panamá sobre el tema de igualdad de oportunidades de género, sin embargo, la empresa está anuente de la capacidad y habilidad del sexo femenino, de hecho, la mitad de los miembros del Comité de Dirección en el país son mujeres.

Cabe destacar, igualmente, que desde que la empresa inició operaciones en el país, la plantilla femenina ha aumentado un 8%.

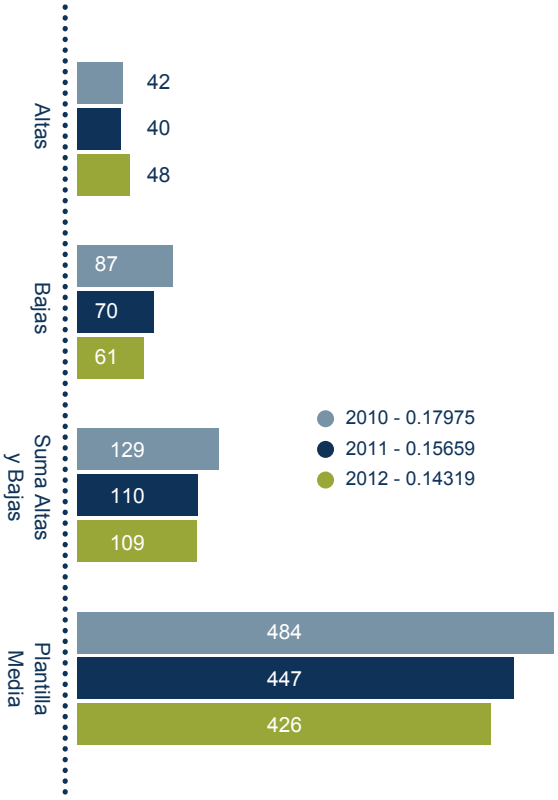
A cierre de 2012, la plantilla de Gas Natural Fenosa Panamá alcanzaba los 419 empleados, todos con contratos permanentes, de los cuales un 32.5% son mujeres y el 67.5% restante son hombres. Los datos extraídos revelan que la edad media es de 44 años y la antigüedad promedio alcanza los 9,82 años. De todos los colaboradores de la compañía, siete son extranjeros y tres de ellos ocupan puestos directivos.



Desglose de plantilla por categoría profesional. Total y por género

	Equipo Directivo			Mandos Intermedios			Técnico Especializado			Personal Operativo			
Año	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Total General
2009	15	11	26	79	34	113	188	74	262	71	34	105	506
2010	16	11	27	81	26	107	156	68	224	72	32	104	462
2011	17	11	28	83	27	110	125	60	185	71	38	109	432
2012	19	9	28	94	35	129	106	53	159	64	39	103	419

Cálculo de Rotación Media



Política retributiva y servicios adaptados a las necesidades de los empleados

Gas Natural Fenosa tiene una política retributiva y de beneficios sociales bastante competitiva dentro del mercado y nos esforzamos por innovar y mejorar año tras año. Adicional a las retribuciones salariales, nuestros trabajadores gozan de numerosos beneficios producto de las diferentes convenciones colectivas de trabajo pactadas con los trabajadores y que siempre han sido mejorados en cada convención. Entre ellos, la empresa aplica una serie de prácticas para fomentar la conciliación y balance entre la vida familiar y laboral en los colaboradores.

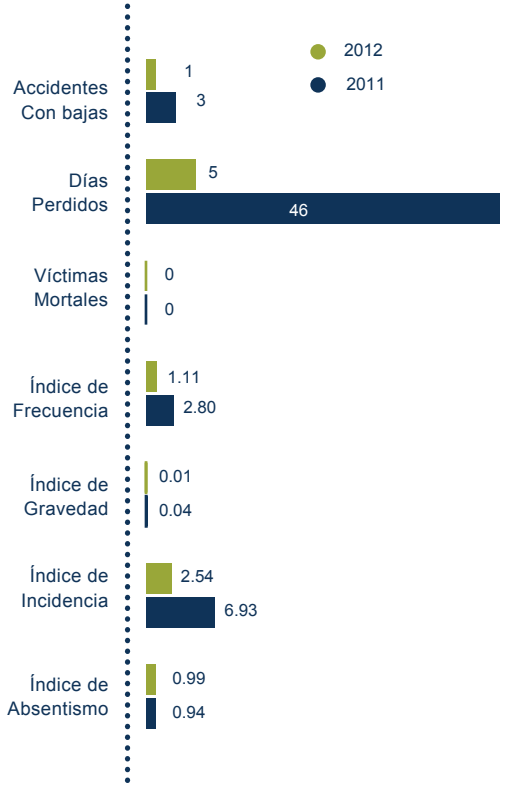
Formación para el desarrollo y la mejora de la actuación profesional-Universidad Corporativa

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. En el 2012, a través de las formaciones de la Universidad Corporativa, se impartieron un total de 32,769 horas de formación, alcanzando la participación del 100% de la plantilla, a un promedio de 85 horas por colaborador.

Seguridad y salud

Para Gas Natural Fenosa, la salud y la seguridad representan uno de los pilares fundamentales de su actividad, orientado a colaboradores, proveedores e incluso la sociedad civil. Este compromiso se ve plasmado en el documento más importante de la gestión en seguridad y salud, la Política de Responsabilidad Corporativa, la cual establece compromisos, de la que se derivan las directrices y líneas estratégicas en la materia.

Indicadores



Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable

Los procesos y actividades de la organización son gestionados siguiendo normas, procedimientos, instrucciones y planes generales y específicos, que identifican las responsabilidades y funciones de los diferentes actores.

Dada la importancia que otorga Gas Natural Fenosa al tema de seguridad y salud, la Alta Dirección se involucra en la definición de las directrices y lineamientos, dotación de los recursos, así como en el seguimiento de los indicadores y cumplimiento de los planes y proyectos en esta materia como lo son:

- La implantación, mantenimiento y fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud.
- La ejecución de planes de acción para mejorar la seguridad y salud.
- La supervisión y fiscalización de contratistas en el ámbito de seguridad y salud.
- La utilización de herramientas tecnológicas internas para el seguimiento de la accidentabilidad.

Formación e información

Para Gas Natural Fenosa las formaciones y sensibilizaciones constituyen un elemento primordial en la gestión de seguridad y salud, ya que dota de las herramientas y conocimientos necesarios a los colaboradores para alcanzar de forma eficaz los objetivos y metas de la organización.

Cada año se detectan las necesidades formativas, las cuales sirven de insumo para el diseño y elaboración del Plan de Formación de la organización, el cual incluye los aspectos de seguridad y salud. Durante el 2012, los esfuerzos se centraron en formaciones relacionadas con identificación de peligros y riesgos, primeros auxilios, uso debido de equipos de protección personal, herramientas y equipos de seguridad para trabajos en líneas eléctricas, seguridad de sistemas a tierra y supervisión de obras, entre otros.

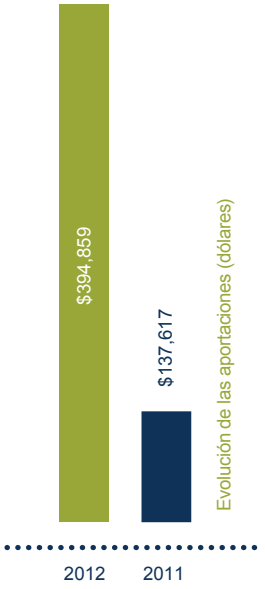
La cultura preventiva en la cadena de valor

Las actividades de Gas Natural Fenosa están externalizadas en un 95% con contratistas para dar servicios a las áreas de operaciones eléctricas (mantenimiento de líneas eléctricas, construcciones de líneas eléctricas) comercialización y atención al cliente. Por ello, es de suma importancia integrar a estos proveedores en la cadena de valor y, por ende, en las actividades de formación y prevención en materia de seguridad y salud. Igualmente, se solicita a los contratistas, previo a la contratación, que posean un plan propio de prevención de riesgos y salud laboral, dando especial atención las competencias del personal.

Compromiso con la sociedad

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

Principales indicadores



Principios estratégicos de la acción social

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.

Con el objeto de 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: se trata 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. Cuenta con dos versiones, una de formación técnica y otra de formación empresarial.

- Uso responsable: son proyectos que buscan promover un uso seguro y eficiente de la energía entre los clientes y la sociedad en general. Cuenta con una versión dirigida a niños y otra a adultos.

- Formación para liderar: proyectos que promueven los estudios y la inserción laboral de los hijos y familias del personal empleado en países latinoamericanos. Este programa está destinado a hijos de colaboradores que se encuentren terminando sus estudios universitarios o terciarios y deseen acceder a una beca de capacitación en la Universidad Corporativa. Durante el 2012 se entregaron en Panamá 33 becas para los hijos de los

trabajadores a nivel básico, premedia, media y vocacional. (24 en EDEMET, S.A.; 8 en EDECHI S.A. y una en ESEPSA, S.A.)

Apoyo a la educación

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.

Con esto en mente, Gas Natural Fenosa en Panamá invierte en mejorar y reforzar el estado de las instalaciones escolares, así como también dona útiles escolares, mochilas y apoyo logístico a los colegios. Además, a través del Voluntariado Corporativo, y con el objetivo de ayudar a la nutrición de niños de bajos recursos, la empresa apoya a comedores escolares. Durante el 2012, se escogieron dos escuelas de Santa Fe en Veraguas en las que se beneficiaron más de 150 niños de escasos recursos. Para el 2013 se pretende llegar a más escuelas de nuestras zonas de concesión.

Adicionalmente, a través de un acuerdo con el Ministerio de Educación, Gas Natural Fenosa llevó a cabo el Programa 'Gas Natural Fenosa en tu Escuela', en donde se dieron charlas informativas sobre el Uso Eficiente de la Electricidad a mas de 900 estudiantes de 4°, 5° y 6°, apalancados en los 10 consejos básicos de la Familia Smart. Los estudiantes recibieron conceptos básicos relacionados con la historia de la electricidad, su generación y su distribución.

Compromiso con el Medioambiente

La compañía realiza una serie de actividades como campañas nacionales de eficiencia energética tanto para la sociedad como en las instalaciones de la compañía así como también campañas de reciclaje y siembra de plantones.

Acceso a la energía

Gas Natural Fenosa desarrolla su actividad en zonas en las que este suministro no alcanza a toda la población. Para la compañía constituye una prioridad atender a las personas que viven en zonas donde la cobertura energética no llega, por lo que la empresa trabaja activamente en el desarrollo de sus redes de distribución de manera que pueda ofrecerles el servicio en condiciones de seguridad. En 2012 se continuaron en Panamá los proyectos de electrificación rural, acercando la electricidad a 1,207 nuevos clientes en áreas alejadas a lo largo de todo el país.

Patrocinio, mecenazgo y donaciones

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

En 2012, Gas Natural Fenosa ha elaborado su primera Norma General de Patrocinio y Donación, cuyo objeto es establecer los principios generales de gestión de la actividad de patrocinio y donación de la compañía, así como la definición de los procesos que regulan y controlan su desarrollo.

Integridad

Gas Natural Fenosa tiene una historia de 170 años de éxito basado en el compromiso social, la integridad y la conducta ética de la compañía.

Desde el inicio, el crecimiento que ha alcanzado se ha fundamentado en estos principios que han formado parte de la cultura corporativa y de su vocación de servicio a los clientes y a la sociedad de la que forma parte. No en vano, la ética y la honestidad constituyen pilares fundamentes de la declaración de misión, visión y valores de la compañía, de sus planes estratégicos, así como de la Política de Responsabilidad Social Corporativa y, además, son compromisos del máximo órgano del gobierno.

En Gas Natural Fenosa vemos la integridad como fomentar que las personas que integran el grupo actúen con ética, honestidad y rectitud, respetando los valores, principios y códigos éticos que impulsa el grupo, contribuyendo así al aumento de la confianza hacia nuestra empresa.

Principales indicadores

Gobierno corporativo

Las empresas del grupo en Panamá mantienen una estructura corporativa en la que, los accionistas mayoritarios (Gas Natural Fenosa y la República de Panamá) mantienen representación efectiva en la Junta Directiva de la compañía. Según el Pacto Social y los estatutos aprobados, para la toma de determinadas decisiones corporativas es preciso contar con la aprobación de la República de Panamá.

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

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

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

Código ético en Panamá

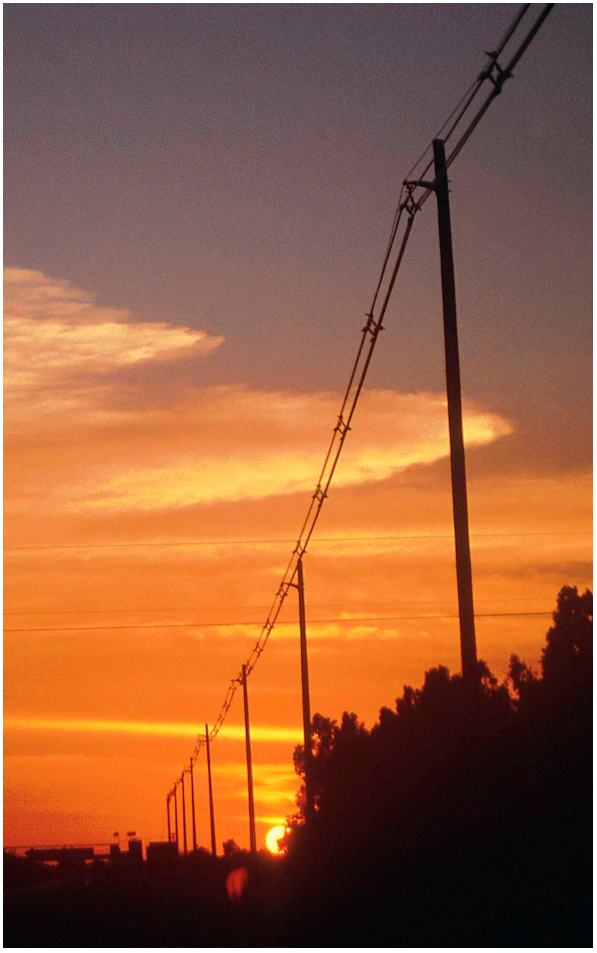
A lo largo del año se llevaron a cabo diversas actividades en relación al código ético. En un principio, se realizaron las charlas de Inducción Corporativa para todos los colaboradores de nuevo ingreso en las que se les presentó el código ético de la empresa en detalle. Además, se mantuvieron charlas de reforzamiento del Código Ético a todos los colaboradores de la empresa.

Adicionalmente, se divulgó un plan de acción a realizar ante los resultados obtenidos en la encuesta de Clima Laboral.

Política de Derechos Humanos

Desde 2011, Gas Natural Fenosa cuenta con una Política de Derechos Humanos aprobada por el Comité de Dirección. El desarrollo y aprobación de esta política es la respuesta de la compañía a las crecientes exigencias del entorno, especialmente en aquellas zonas en las que la protección de los derechos humanos cobra una especial importancia.

La Política de Derechos Humanos de Gas Natural Fenosa formaliza el compromiso de la compañía para la protección de los derechos humanos en su ámbito de influencia. Pretende evitar que ninguno de los procedimientos, operaciones u otras políticas de la compañía ocasionen abusos o violaciones de los derechos humanos de personas de Gas Natural Fenosa o de terceros que se relacionan con ésta.



Información adicional

Declaración del nivel de aplicación a GRI

Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Gas Natural Fenosa Panamá** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Corporativa 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación B.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer mas sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 23 de octubre 2013

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

***Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 07 de octubre 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.*

Consultas e información adicional

Además del presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, Gas Natural Fenosa Panamá ha publicado la versión extendida de este informe y el Informe Anual del ejercicio de 2012.

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@ufpanama.com

© Gas Natural Fenosa
Av. Diógenes de la Rosa Edif. 812.
Albrook, Panamá.

Atención telefónica
Tel.: (507) 315-7222
Tel.: (507) 800-8346

gasNatural
fenosa