



informe  
responsabilidad  
corporativa 2012

# índice

## informe responsabilidad corporativa 2012

- 3 Carta del Country Manager.
- 4 Proceso de elaboración del informe.
- 6 Gas Natural Fenosa.
- 21 La Responsabilidad Corporativa y Gas Natural Fenosa.
- 34 Compromisos de la Responsabilidad Corporativa.
  - 35 Orientación al cliente.
  - 43 Compromiso con los resultados.
  - 46 Medio Ambiente.
  - 59 Interés por las personas.
  - 68 Seguridad y Salud.
  - 76 Compromiso con la sociedad.
  - 84 Integridad.
- 96 Información adicional.
- 98 Índice de contenidos de indicadores GRI.

## ■ 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.

## Proceso de elaboración del informe

### Alcance y enfoque

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 2012 como distribuidor de electricidad y operador de cuatro centrales hidroeléctricas y dos centrales térmicas en Panamá.

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

La elaboración del informe ha seguido las recomendaciones incluidas en la última versión de la “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad” de Global Reporting Initiative, (GRI 3.1), además del suplemento de utilities eléctricas, con lo que la compañía considera que el informe responde a un nivel de aplicación B.

El informe de 2012 presenta, bajo un enfoque más integrado, en qué medida los compromisos e iniciativas en materia de responsabilidad corporativa tienen repercusión sobre los objetivos de negocio de la compañía y contribuyen a la generación de valor. Este enfoque permite a los grupos de interés formarse una imagen más profunda de los riesgos y oportunidades a los que se enfrenta Gas Natural Fenosa.

Los datos de Gas Natural Fenosa correspondientes a 2012 presentados en este Informe de Responsabilidad Corporativa hacen referencia a las operaciones de la compañía en Panamá, al igual que los datos reportados dentro del ámbito de recursos humanos.

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

### Principios de elaboración del informe

De acuerdo a las recomendaciones de Global Reporting Initiative (GRI), la presentación equilibrada y razonable del desempeño de la organización requiere de la aplicación de ciertos principios para determinar el contenido de la información pública elaborada en la materia.

- **Materialidad:** La materialidad es el umbral a partir del cual un aspecto de la sostenibilidad tiene la suficiente importancia para ser incluido en el Informe de Responsabilidad Corporativa. Su importancia viene determinada por los impactos significativos de la organización que pudieran ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés. Para el informe de 2012, se han considerado como materiales los utilizados en el informe global de la empresa para el año en cuestión. Adicionalmente, Gas Natural Fenosa considera materiales los aspectos incluidos en las recomendaciones de GRI, así como los elementos de análisis de RepTrak, herramienta que Gas Natural Fenosa emplea para medir su reputación. La compañía entiende que, de este modo, todos los asuntos que le resultan materiales, dadas sus características y las de los sectores en los que opera, han sido incluidos en este Informe de Responsabilidad Corporativa 2012.



- **Participación de los grupos de interés.** El establecimiento de un diálogo activo con los grupos de interés es un principio fundamental dentro de la estrategia de Gas Natural Fenosa. La compañía ha identificado a sus grupos de interés y sus expectativas y ha concretado acciones para establecer con ellos un diálogo bidireccional. Este proceso se detalla en los apartados correspondientes al diálogo con los grupos de interés y al gobierno de la responsabilidad corporativa.
- **Contexto de sostenibilidad.** El informe analiza el desempeño de la compañía en el contexto de las exigencias económicas, ambientales y sociales de su entorno social y de mercado. Los apartados correspondientes a modelo de negocio, estrategia y oportunidades sostenibles ahondan específicamente en este ámbito.
- **Exhaustividad.** El esquema de contenidos ha sido definido con la participación de los responsables de las principales áreas de gestión de la compañía. Esto asegura que han sido considerados aspectos e impactos esenciales de cada una de las áreas de actividad de Gas Natural Fenosa sobre su entorno y sobre sus propios objetivos de negocio.



## Calidad de la información divulgada

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

- **Equilibrio.** El informe expone claramente los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización, lo que permite hacer una valoración razonable del mismo.
- **Comparabilidad.** La información contenida en este informe permite analizar la evolución en el desempeño de la compañía a lo largo del tiempo.
- **Precisión.** Toda la información descrita en el informe es necesaria y se presenta lo suficientemente detallada para que los grupos de interés de la compañía puedan valorar adecuadamente su desempeño.

- **Periodicidad.** Si bien es la primera ocasión que Gas Natural Fenosa Panamá publica un informe de responsabilidad corporativa, en adelante se compromete a realizarlo con carácter anual, tan pronto como la información está disponible, a fin de que los grupos de interés puedan hacer una lectura adecuada de la compañía.
- **Claridad.** La información presentada se expone de una manera comprensible, accesible y útil. Para facilitar su correcta comprensión se evita el uso de tecnicismos. Asimismo, se emplean gráficos, esquemas, tablas e indicadores para describir los impactos más relevantes de la compañía y agilizar la lectura del documento.

## Verificación

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

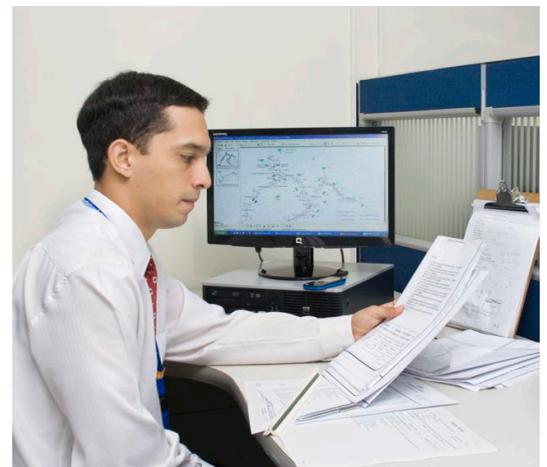
## Consultas e información adicional

Además del presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, Gas Natural Fenosa Panamá ha publicado 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](mailto:comunicacionpanama@ufpanama.com)



# Gas Natural Fenosa

informe responsabilidad corporativa 2012

- 7 Perfil de la organización.
- 17 Estrategia de Gas Natural Fenosa.
- 19 Contribución al desarrollo.

## Perfil de la organización

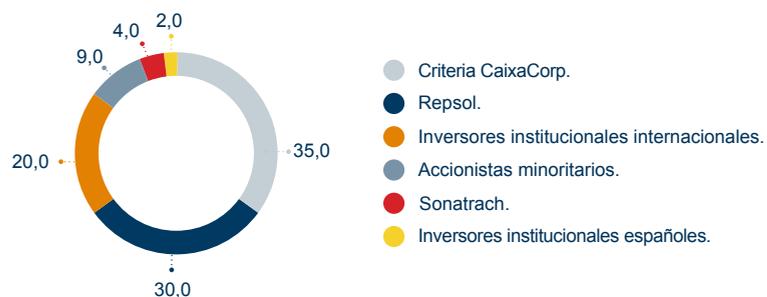
Gas Natural Fenosa es la mayor compañía integrada de gas y electricidad de España y Latinoamérica, líder en comercialización de gas natural en la península Ibérica y primera distribuidora de gas natural de América Latina.

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.

### Gas Natural Fenosa en el Mundo



### Accionistas e inversores de Gas Natural Fenosa (%)



### Principales magnitudes de Gas Natural Fenosa

Operaciones	2012	2011	2010
Ventas de actividad de gas (GWh)	409.774	395.840	411.556
Transporte de gas/Empl (GWh)	116.347	111.855	109.792
Puntos de suministro de distribución de gas (miles)	11.663	11.372	11.361
Puntos de suministro de distribución de electricidad (miles)	8.309	8.133	9.436
Red de distribución de gas (km)	120.760	116.438	115.271
Energía eléctrica producida (GWh)	56.268	56.616	57.744

Personal	2012	2011	2010
Número de empleados	17.270	17.769	18.778

Financiero (millones de euros)	2012	2011	2010
Importe neto de la cifra de negocios	24.904	21.076	19.630
Beneficio operativo bruto (Ebitda)	5.080	4.645	4.477
Resultado de explotación	3.067	2.947	2.893
Inversiones totales	1.386	1.406	1.543
Beneficio atribuible a la compañía	1.441	1.325	1.201

Datos por acción (euros por acción)	2012	2011	2010
Cotización a 31 de diciembre	13,58	13,26	11,49
Beneficio	1,45	1,39	1,30



## Un modelo de negocio competitivo e integrado

Gas Natural Fenosa es una utility integrada de gas y electricidad. Su negocio se centra en el ciclo de vida completo del gas, desde su explotación hasta su comercialización, y en la generación y distribución y comercialización de electricidad, actividades que contribuyen en más de un 99% al Ebitda de la compañía. A estas, se unen otras áreas de negocio, como los servicios energéticos, que favorecen la diversificación de las actividades y los ingresos, anticipándose a las nuevas tendencias del mercado atendiendo las necesidades específicas de los clientes y ofreciéndoles un servicio, integral no centrado únicamente en la venta de energía.

El negocio de Gas Natural Fenosa 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.



## La energía que piensa

Gas Natural Fenosa orienta sus esfuerzos hacia el bienestar de todos, proporcionando los mejores productos y servicios tanto en gas como en electricidad impulsando y encontrando nuevas soluciones para ser más eficientes, y, a la vez, cuidar el medioambiente.

El objetivo principal es proveer de energía a la sociedad para maximizar su desarrollo y su bienestar, convirtiendo la innovación, la eficiencia energética y la sostenibilidad en pilares fundamentales del modelo de negocio.

## Empresa con experiencia

Gas Natural Fenosa trabaja, a diario y desde hace 170 años, en un proceso de mejora continua, a fin de ofrecer servicios a la sociedad, mediante la implantación de las tecnologías más avanzadas en cada momento. La experiencia centenaria de la compañía, unida a su posicionamiento

competitivo, hace de Gas Natural Fenosa una compañía preparada para afrontar con éxito los retos planteados en un mercado globalizado.

## Empresa eficiente

El éxito de Gas Natural Fenosa se basa en conseguir más con menos. La eficiencia se convierte en 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.

## Empresa responsable

Para Gas Natural Fenosa, 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.

## Liderazgo en el negocio de gas

Gas Natural Fenosa opera en toda la cadena de valor del gas, desde la exploración a la distribución y comercialización, pasando por la producción, licuefacción y transporte. La compañía también cuenta con instalaciones para el almacenamiento de gas y regasificación.

Gas Natural Fenosa es líder en el mercado de distribución español, donde lleva gas natural a más de 1.000 municipios en nueve comunidades autónomas y supera los cinco millones de clientes. Asimismo, es la primera distribuidora de América Latina.

Adicionalmente, gracias a una cartera de suministros de GNL y gas natural de alrededor 30 bcm (billones de metros cúbicos), y una flota de 11 buques metaneros, la compañía se sitúa como uno de los mayores operadores de GNL en el mundo y un referente en la cuenca Atlántica y Mediterránea. Asimismo, gracias a su cartera de suministros, la compañía se encuentra en una posición de privilegio para desarrollar nuevos mercados, fundamentalmente en el área mediterránea, América Latina y Asia.

Las líneas estratégicas de Gas Natural Fenosa se centran en la internacionalización de la comercialización y en el desarrollo de infraestructuras, aprovechando la posición actual de la compañía en las cuencas mediterránea y atlántica.

## Las actividades de Gas Natural Fenosa en el negocio del gas son las siguientes:

**Aprovisionamiento.** Gas Natural Fenosa explora y transporta hidrocarburos en todo el mundo. Además de comprar gas natural, tanto en estado gaseoso como en forma de gas natural licuado (GNL), la compañía cuenta con diversas plantas de regasificación o de licuefacción.

**Almacenamiento.** Las instalaciones de almacenamiento permiten asegurar un suministro constante de gas natural y evitar el impacto de los cambios estacionales o los picos en la demanda.

**Distribución.** Gas Natural Fenosa distribuye gas natural en el mercado

residencial-comercial y en el mercado industrial de grandes clientes, tanto dentro como fuera de España. La compañía es líder en el mercado español y en el latinoamericano y cuenta con una importante presencia en Italia. En la actualidad, Gas Natural Fenosa se centra en el desarrollo de las infraestructuras actuales y en la expansión de la red a nuevos mercados de Europa y América.

**Comercialización.** Gas Natural Fenosa actúa como comercializadora de gas, tanto en España como en el mercado internacional, con una amplia gama de servicios de valor añadido. La compañía dispone de una posición privilegiada para desarrollar nuevos mercados en este ámbito en el área mediterránea, América Latina y Asia.

**Trading de gas.** Gas Natural Fenosa está excelentemente posicionada en los mercados de gas y electricidad upstream y downstream, lo que le permite extraer márgenes adicionales en los mercados a través de una adecuada actividad de trading.



## Referente en el negocio eléctrico

Gas Natural Fenosa es el tercer operador del mercado español, así como un importante actor en Latinoamérica en el sector eléctrico. La presencia de Gas Natural Fenosa en el negocio eléctrico destaca por la existencia de un mix de generación equilibrado, competitivo y respetuoso con el medio ambiente. En la actualidad, Gas Natural Fenosa centra sus prioridades en culminar proyectos de generación ya iniciados, potenciar la comercialización de servicios energéticos para hogares y negocios y en fortalecer el negocio de comercialización para grandes clientes.

**“Gas Natural ofrece una amplia gama de servicios que respondan a las exigencias de rapidez, garantía, calidad y, sobre todo, eficiencia que requieren los clientes.”**

## Las actividades de Gas Natural Fenosa se resumen en las siguientes actividades:

**Generación eléctrica.** La producción de electricidad de Gas Natural Fenosa en España y en Latinoamérica se sustenta principalmente en los ciclos combinados de gas natural, las centrales de combustible fósil más limpias que existen. Además, la compañía dispone de generación hidroeléctrica, parques de energía eólica, centrales de carbón y fuel y participa en dos centrales nucleares en España.

**Distribución de electricidad.** Uno de los principales negocios de Gas Natural Fenosa consiste en la distribución de electricidad a pequeños y a grandes usuarios: desde los consumidores residenciales y las Pymes, hasta las grandes empresas. La distribución de electricidad en España, incluye tanto la actividad regulada de distribución de electricidad como las actuaciones de servicios de red con los clientes.

**Trading de electricidad.** La empresa es uno de los agentes principales del mercado de electricidad español, dónde ofrece una gestión activa del riesgo de precio para los negocios ibéricos. Adicionalmente, Gas Natural Fenosa también ofrece un servicio de valor añadido a sus clientes y a terceros que quieran gestionar su riesgo de precio mediante la contratación de derivados.

## Oferta de servicios de valor añadido

Gas Natural ofrece una amplia gama de servicios que respondan a las exigencias de rapidez, garantía, calidad y, sobre todo, eficiencia que requieren los clientes. Más allá del suministro energético, la compañía cuenta con servicios adicionales de reparación y mantenimiento de equipamientos e instalaciones y soluciones energéticas, tanto para clientes residenciales como empresas, que refuerzan la confianza que éstos depositan en Gas Natural Fenosa.

## 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.

	Hombres	Mujeres	Total
<b>2009</b>	353	153	506
<b>2010</b>	325	137	462
<b>2011</b>	296	136	432
<b>2012</b>	283	136	419

## TABLA PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

	2012	2011
<b>Resultado antes de impuestos</b>	98,519,599	97,417,440
<b>Resultados del ejercicio</b>	69,439,211	67,877,157
<b>Patrimonio Neto</b>	265,274,195	290,555,126
<b>Dividendos declarados</b>	93,894,753	30,386,134
<b>Nivel de satisfacción de los clientes</b>	-	8.04

## Crecimiento a paso firme

Gas Natural Fenosa ha apostado claramente por el futuro de Panamá, trayendo al país los más avanzados sistemas automatizados de control y gestión. Dispone de un Centro de Operación de la Red (COR) desde el cual se puede monitorear y controlar toda la distribución eléctrica en el área de concesión, que va desde la 11 de octubre hasta Costa Rica.

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.

Igualmente, ha incorporado al sector eléctrico subestaciones blindadas, tales como la subestación Centro Bancario, ubicada en Obarrio y la nueva subestación El Higo ubicada en el distrito de San Carlos.

## Certificaciones

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

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 está directamente implicada en el esfuerzo de hacer compatible el desarrollo económico de la sociedad con la protección del medio ambiente, para así facilitar a las futuras generaciones un entorno más limpio y saludable; por lo tanto, todas las decisiones de Gas Natural Fenosa que puedan afectar al medio ambiente, desde la planificación hasta la operación de nuestras instalaciones, se tomarán teniendo en cuenta sus efectos sobre el entorno.

Gas Natural Fenosa cuenta actualmente con tres certificaciones, ISO 9001 en Sistemas Integrado de Gestión, la certificación ISO 14001 en Gestión Medioambiental y la Norma 18001 en Seguridad y Salud ocupacional.

## Certificación ISO 9001:2008 gestión de calidad

En Gas Natural Fenosa surgió la necesidad de fortalecer la gestión de la calidad de la empresa, para ello se implantó y certificó un sistema de gestión de la calidad, basado en la norma ISO 9001.

El alcance de la certificación en ISO 9001:2008 son todas las actividades de la organización y abarca: Diseño, Instalación, Operación, Mantenimiento de la Red de Energía Eléctrica, Alumbrado Público y Comercialización de la Red y Generación de Energía Hidroeléctrica.

La Norma ISO 9001, forma parte de la familia de las normas ISO 9000, ésta centra su objetivo en la verificación y regulación de los procesos; es decir, en la forma como se elaboran los productos o servicios dentro de una organización y la manera de cómo se administran las relaciones con los suministradores, los clientes y los accionistas.

La familia de las Normas ISO 9000 se ha elaborado para establecer una guía a las organizaciones, de todo tamaño y tipo, en la implementación y la operación de sistemas de gestión eficaces.

## Política de Calidad

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.

## Orientación al cliente

Dedica esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de sus clientes.

Ser capaces de darles una respuesta rápida y eficaz y proporcionarles un servicio excelente que, además de cumplir con los requisitos legales, esté acorde con los compromisos voluntariamente asumidos por nuestro grupo.

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

## Certificación ISO 14001:2004: Medioambiente

Tras el éxito de la serie de normas ISO 9000 para sistemas de gestión de la calidad, en 1996 se empezó a publicar la serie de normas ISO 14000 de gestión ambiental.

La familia de las Normas ISO 14000 se ha elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tamaño y tipo, en la implementación y la operación de sistemas de gestión eficaces.

El objetivo de estas normas es facilitar a las empresas metodologías adecuadas para la implantación de un sistema de gestión ambiental.

La única norma de requisitos (registrable/certificable) de la serie 14000, es la ISO 14001. Esta norma internacional la puede aplicar cualquier organización que desee establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión ambiental. Es decir, orienta a reducir o eliminar los aspectos e impactos ambientales de una organización (empresa).

## Política Ambiental

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

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

## Certificación OHSAS 18001: Seguridad y Salud Ocupacional

Gas Natural Fenosa realizó en 2012 la auditoría para obtener la certificación OHSAS 18001 en el ejercicio 2013. Esta certificación especifica los requisitos para un correcto sistema de gestión en la seguridad industrial y salud ocupacional, destinados a permitir que una organización desarrolle e implemente su Política de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional habiendo tenido en cuenta los requisitos legales aplicables en estas materias así como los compromisos que de manera voluntaria haya suscrito la organización y la información relativa a los peligros y riesgos.

## Compromiso con la salud

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

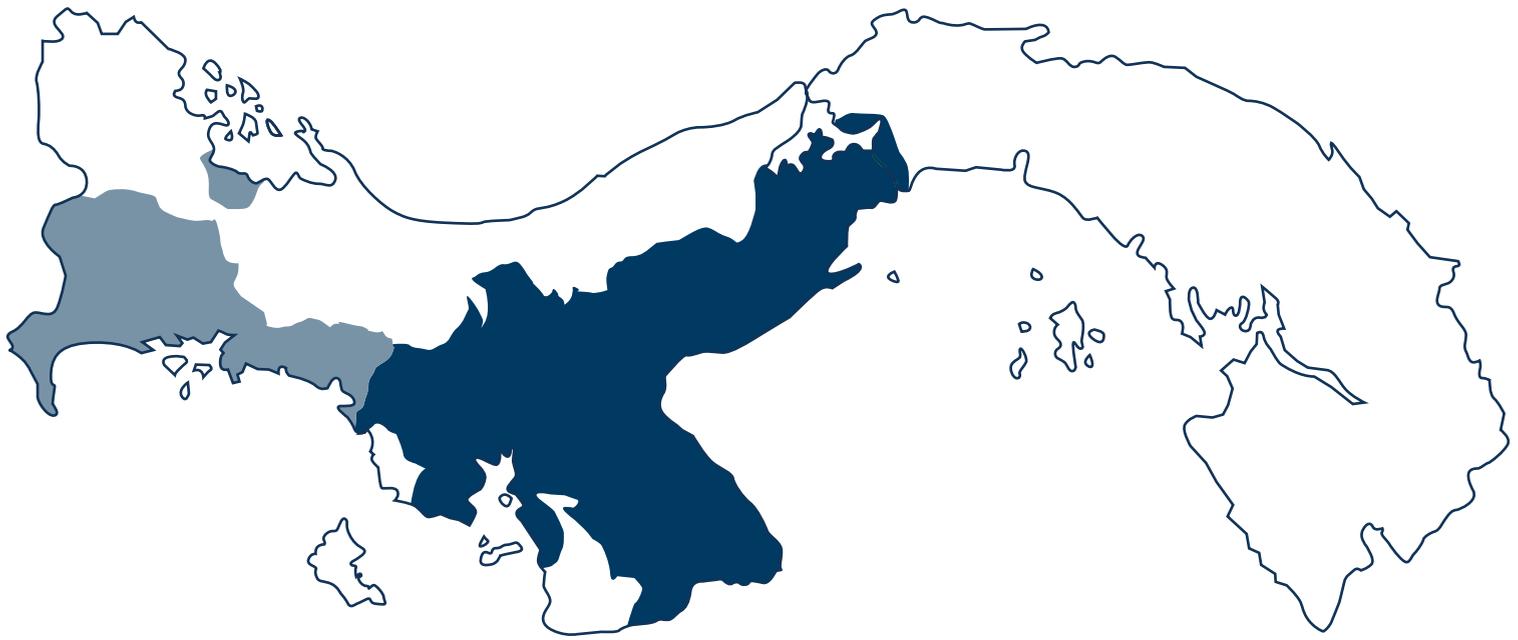
## Regiones donde opera

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:

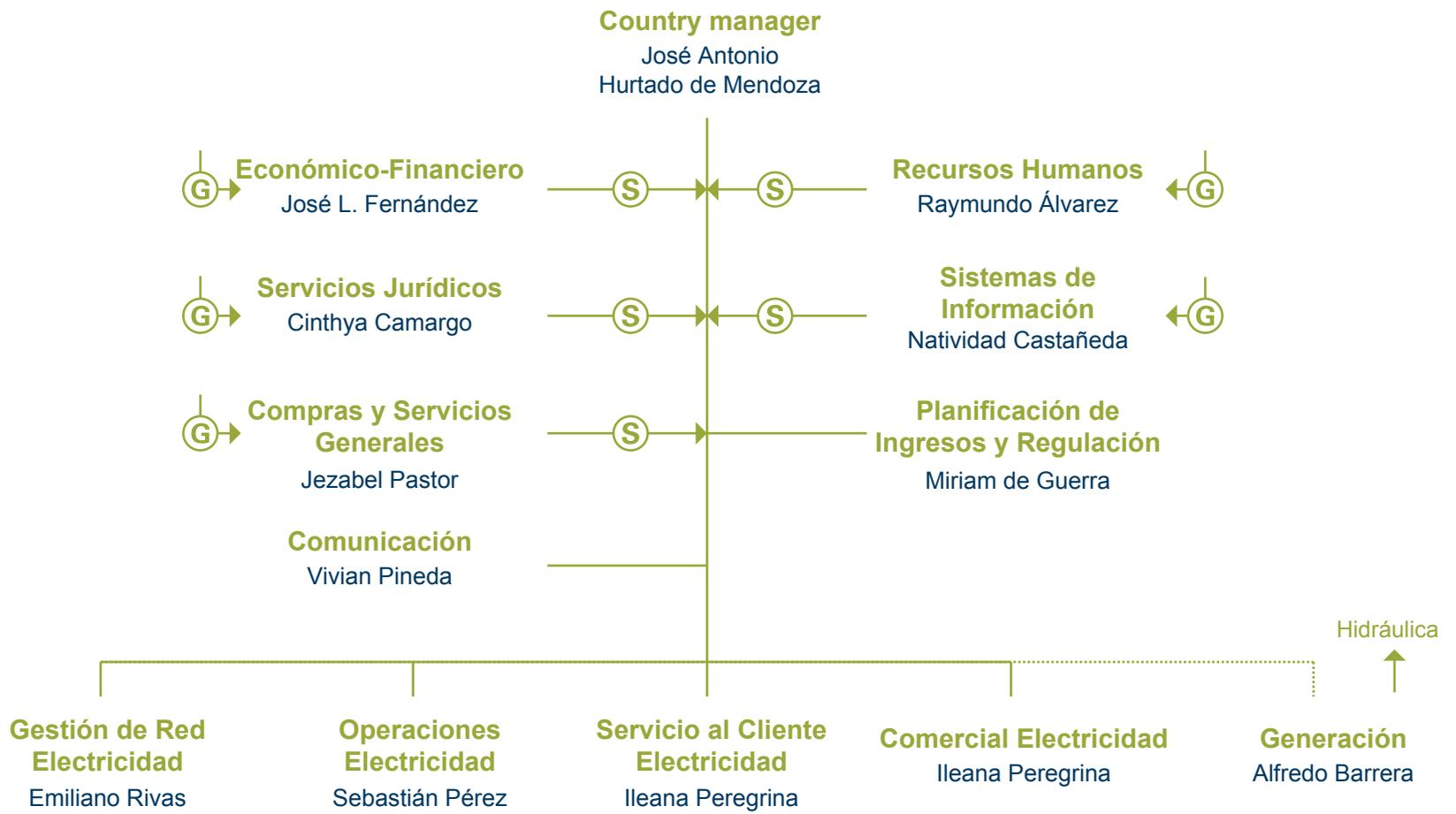
- Zona Panamá Centro: cubre toda el área metropolitana de la provincia de Panamá, incluyendo las Áreas Revertidas del sector Pacífico.
- Zona Panamá Oeste: se extiende desde el Puente Centenario hasta San Carlos. Además cubre las Áreas Revertidas de Howard y Rodman.
- Zona Interior: atiende las provincias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



ⓐ Reporte de Gobierno

ⓑ Reporte de Servicio

# ■ Estrategia de Gas Natural Fenosa

## Estrategia global de Gas Natural Fenosa

La estrategia de negocio de Gas Natural Fenosa se basa en el fortalecimiento del balance, la optimización para la consecución de sinergias y el crecimiento orgánico, para aprovechar las oportunidades de crecimiento y a la vez mantener la solidez financiera.

Gas Natural Fenosa presentó en 2010 su Plan Estratégico 2010-2014. El plan fija como grandes vectores el fortalecimiento del balance, la optimización y la captura del crecimiento. Previendo una inversión de más de 9.000 millones de euros hasta 2014, que podrían alcanzar los 13.000 millones si el contexto económico internacional así lo permitiese.

El Plan Estratégico 2010 – 2014 define objetivos en dos fases diferenciadas. La primera, hasta 2012, ha ido enfocada al fortalecimiento del balance, la optimización para la consecución de sinergias y el crecimiento orgánico.

Gas Natural Fenosa ha cumplido con éxito los objetivos de la primera frase y cabe destacar que la compañía ha realizado grandes esfuerzos adicionales para demostrar la solidez financiera ante un entorno de inestabilidad en los mercados financieros.

La segunda fase, que finaliza en 2014, se centra en la realización de inversiones para aprovechar oportunidades de crecimiento en mercados y negocios clave.

Esta estructura dual permite que la compañía fije objetivos concretos y cuantificados para 2012 y objetivos cualitativos y adaptables para 2014.

El plan fijaba, como objetivos para 2012, la consecución de 22 millones de puntos de suministro en todo el mundo, un porcentaje de clientes dual-fuel superior al 20% en España y el logro de 15,5 GW de capacidad instalada en 2012, después de las desinversiones pactadas con la Comisión Nacional de la Competencia.

En materia económica, el plan preveía alcanzar, al final de 2012, un Ebitda superior a los 5.000 millones de euros, lo que suponía un crecimiento anual acumulado del Ebitda superior al 5% y acelerar el crecimiento hasta 2014, con un objetivo de 5.700-6.100 millones al final del periodo.

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.

El entorno cambiante del mercado ha provocado que las condiciones del mismo se hayan visto significativamente alteradas. La adaptabilidad inicial con que fue diseñado el plan, ha permitido a la compañía ajustarse a la realidad del entorno en el que opera. Actualmente, la compañía está trabajando en un replanteamiento de su Plan Estratégico, a fin de adaptarlo a las nuevas circunstancias del entorno.

Este nuevo plan será presentado a los mercados en el transcurso del segundo trimestre de 2013, y se apoyará en las siguientes líneas básicas:

- Reforzar la eficiencia en todos los ámbitos de la gestión operativa y la gestión de activos.
- Mantener la disciplina de inversión dando prioridad a la fortaleza del balance.
- Adaptar el crecimiento y desarrollo de negocio a la evolución del entorno económico, energético y regulatorio de cada mercado.
- Crear plataformas de crecimiento para capturar las oportunidades de crecimiento en nuevas geografías a medio plazo.

El diseño del plan aprovechará las ventajas de la compañía de contar con mix energético competitivo, diversificado y respetuoso con el medio ambiente. De este modo, Gas Natural Fenosa apoyará con su estrategia y sus propias metas los compromisos adquiridos por la Unión Europea para 2020, el denominado objetivo 20/20/20, por el que se prevé reducir un 20% las emisiones de gases de efecto invernadero, ahorrar un 20% en el consumo de energía primaria y que un 20% de la energía final consumida proceda de fuentes renovables.

## Estrategia Gas Natural Fenosa 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 Frío 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 tecnologías, 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.

### Una compañía comprometida con las comunidades

Gas Natural Fenosa genera riqueza y empleo en los países en los que desarrolla su actividad, lo que se pone de manifiesto a través del pago de salarios, impuestos, inversiones o la creación de valor a lo largo de la cadena energética. La compañía también participa en proyectos sociales alineados con su negocio que tienen como objetivo contribuir al desarrollo de las sociedades en las que opera.

En cumplimiento de la legislación panameña, la compañía propone medidas de mitigación para reducir eventuales impactos. Estas incluyen, en los casos aplicables, instrumentos de compensación ambiental, cánones u otro tipo de acuerdos. Asimismo, en los procesos de toma de decisiones, la compañía toma en consideración la opinión de los grupos de interés afectados para maximizar el impacto positivo de los proyectos. La participación de los grupos de interés se concreta desde el momento de análisis de las operaciones. De igual modo, durante las fases de ejecución, puesta en marcha y operación de las instalaciones, Gas Natural Fenosa dialoga con agentes externos, lo que facilita la resolución de eventuales incidencias.

Indicadores	EDEMET		EDECHI		ESEPSA		GNFT		GNFE	
	2012	2011	2012	2011	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	18,719,998	14,069,068	2,654,392	2,738,583
Beneficio operativo bruto (EBITDA)	84,791,697	81,851,808	30,692,865	26,918,237	9,398,207	14,290,648	10,047,810	7,486,176	(234,038)	420,872
Beneficios de explotación (EBIT)	68,269,219	66,316,671	27,164,864	23,539,771	8,402,485	13,347,205	8,947,607	6,389,989	(296,597)	375,573
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	6,413,683	4,656,453	(316,803)	265,011
<b>Gastos personal</b>	(8,792,886)	(7,640,271)	(927,618)	(848,859)	(543,883)	(473,742)	(928,048)	(743,751)	(484,307)	(579,722)
Sueldos y salarios	8,312,988	7,749,933	981,127	1,040,667	558,832	517,355	821,534	657,680	419,939	491,934
Costes seguridad social	1,076,998	998,954	123,550	132,684	70,684	62,885	106,514	86,071	51,369	64,431
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	-	-	13,000	23,358
<b>Capital Social (número de acciones)</b>	50,000,000	50,000,000	50,000,000	50,000,000	50,000,000	50,000,000	1,275,000	1,275,000	10,000	10,000
<b>Pagos a proveedores de capital</b>	0	571,242,925	557,249,120	64,217,855	51,832,353	2,583,122	638,043,902	614,123,906	0	5,392,547
<b>Costes de explotación</b>	571,242,925	557,249,120	64,217,855	51,832,353	2,583,122	5,042,433	5,392,547	4,002,737	1,995,507	1,288,253
<b>Pagos a gobiernos (impuesto)</b>										
Impuesto sobre la renta	18,650,228	18,909,382	8,056,876	6,920,584	2,373,284	3,710,317	2,265,414	1,916,072	0	88,604
Seguridad Social (Gastos de personal)	1,076,998	998,954	123,550	132,684	70,684	62,885	106,514	86,071	49,376	64,090
Tributos (Otros gastos)	2,951,564	3,305,799	824,097	697,512	338,715	436,353	263,635	201,438	26,536	20,033

Ninguna de las empresas que componen Gas Natural Fenosa Panamá son cotizadas por lo que no existen datos de capitalización bursátil o relación cotización/beneficios.

## Programas de acceso a la energía

La energía es motor de prosperidad y en su ausencia no hay desarrollo. En Panamá, hay determinadas zonas geográficas en las que la cobertura energética no alcanza a la totalidad de la población. La compañía trabaja activamente para atender a todas aquellas personas, familias y organizaciones ubicadas en áreas cuya licencia de distribución o servicio le ha sido concedida.

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. Estos proyectos suponen una inversión adicional por las dificultades de llegar a regiones donde la infraestructura eléctrica es deficitaria. Esto proyectos, así como la extensión de la red a nuevas zonas en crecimiento han llevado a un crecimiento en las líneas de distribución de 20.214km en 2011 a 20.806 en 2012. Del mismo modo, se han incrementado el número de transformadores de 40.579 a 41.970 en 2012 y ha aumentado la capacidad de los mismos (de 2408.35MVA a 2550.82MVA).

Adicionalmente, para adaptar sus operaciones a las necesidades específicas de personas de bajos recursos, Gas Natural Fenosa dispone del sistema de medidores prepago. En 2012 se instalaron 800 y en 2013 el programa continuará con su expansión para llegar a la cifra de 5.000 instalados.

# La Responsabilidad Corporativa y Gas Natural Fenosa

informe responsabilidad corporativa 2012

- 22 Indicadores clave de responsabilidad corporativa.
- 23 Gestión de la política de responsabilidad corporativa.
- 27 El gobierno de la responsabilidad corporativa.
- 32 Diálogo con los grupos de interés.

## 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.

<b>Orientación al cliente</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Nivel de satisfacción de los clientes	8.04	8.65
<b>Compromiso con los resultados</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
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
<b>Medio Ambiente</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Generación de Residuos No Peligrosos (ton)	789	632
Generación de Residuos Peligrosos (ton)	105	93.8
Emissiones a la atmósfera procedentes de vehículos (ton de CO2)	614	759
<b>Interés por las personas</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Índice de plantilla. N de empleados	419	432
Hombres/Mujeres (N)	283/136	296/136
Edad Media de la plantilla	43.69	44.16
<b>Seguridad y Salud</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
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
<b>Compromiso con la sociedad</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Evolución de la aportación de Gas Natural Fenosa (dólares)	394,859	137,617
<b>Integridad</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
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	-	-

## Gestión de la política de responsabilidad corporativa

La responsabilidad corporativa está integrada en la estrategia de Gas Natural Fenosa. La política de la compañía en esta materia formaliza y hace visibles los compromisos adquiridos con los grupos de interés.



### 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.



### 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.



### 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.



### 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.

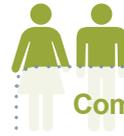
1. Proporcionar a nuestros empleados formación y oportunidades de desarrollo profesional adecuadas a sus competencias.
2. Promover un entorno de trabajo, motivador, en el que se asegure y respete al empleado y la aportación responsable de sus iniciativas.
3. Fomentar la claridad de objetivos, el liderazgo 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.



### 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.



### 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.



### 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 forzados o a cualquier otra práctica que vulnere los derechos de los trabajadores.

## 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.

La Política de Responsabilidad Corporativa, aprobada por el Consejo de Administración en 2008 y actualizada en 2010, está alineada con los objetivos del Plan Estratégico, promoviendo una nueva forma de desarrollar la actividad empresarial, a fin de alcanzar los objetivos globales del negocio.

Asimismo, la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa pone de manifiesto la existencia de un sistema de gestión que engloba a toda la compañía y formaliza los compromisos y su posición frente a los grupos de interés.

Recoge los compromisos asumidos por la compañía, impulsados de manera efectiva desde la alta dirección y que determinan la estructura de buena parte del presente Informe de Responsabilidad Corporativa:

Los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa son siete y 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.

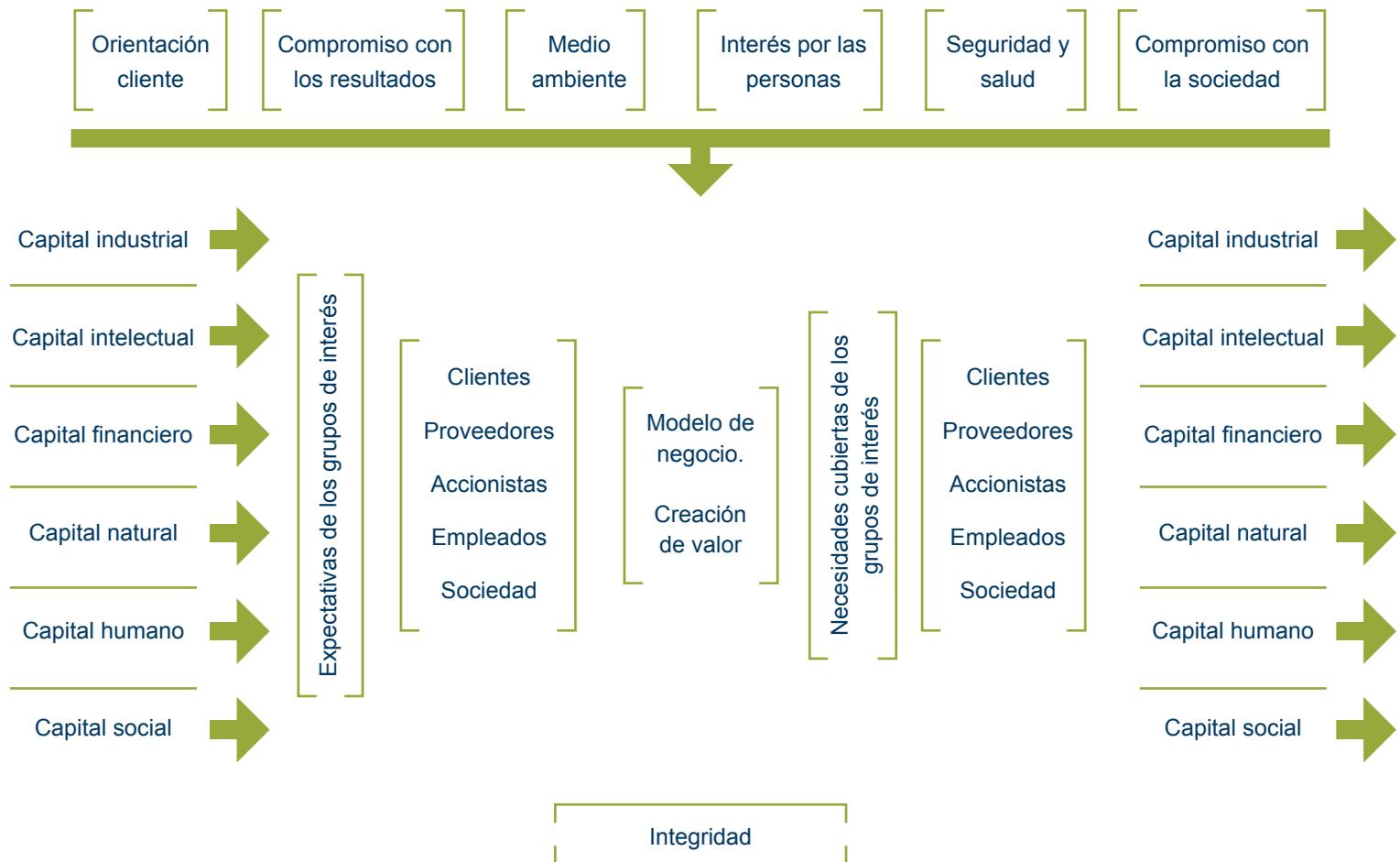
- Orientación al cliente. Respecto al compromiso con nuestros clientes y proveedores, Gas Natural Fenosa tiene por objetivo proporcionar un servicio excelente, a través de una gestión óptima de los recursos y del capital intelectual a partir del cual la compañía genera valor, posicionándose como una compañía que ofrece más que energía.
- Compromiso con los resultados. Respecto de accionistas e inversores, Gas Natural Fenosa tiene un compromiso con la rentabilidad sostenible en el tiempo, gracias a una gestión excelente del capital financiero que los inversores proporcionan a la compañía.
- Medio ambiente. Por la actividad que desarrolla la compañía, la protección del medio ambiente y la gestión adecuada del capital natural que brinda el entorno, reduciendo el impacto ambiental, son aspectos fundamentales de nuestro compromiso con la sociedad.

- Interés por las personas. El equipo de personas que constituye Gas Natural Fenosa es clave en la creación de valor por parte de la compañía. La compañía gestiona su capital humano, a través de políticas de desarrollo humano y social que favorezcan el orgullo de pertenencia y el compromiso de las personas con el proyecto empresarial en el largo plazo.
- Seguridad y salud. La actividad desarrollada por Gas Natural Fenosa exige un compromiso específico con las personas que colaboran con la organización, tanto empleados como proveedores, y con la sociedad en general para proporcionar condiciones de trabajo y un servicio seguro.
- Compromiso con la sociedad. Gas Natural Fenosa genera riqueza y empleo en los países en los que desarrolla su actividad, lo que se pone de manifiesto a través del pago de salarios, impuestos, mediante las inversiones que realiza o gracias a la creación de valor a lo largo de la cadena energética. La compañía maximiza el capital social que la sociedad y el entorno pone a su disposición proporcionando un servicio básico a la sociedad, minimizando los impactos negativos que produce y destinando recursos a la inversión social.
- Integridad. Gas Natural Fenosa considera que la transparencia, el buen gobierno y la ética son los cimientos sobre los que construir su proyecto empresarial, constituyendo la integridad un compromiso transversal presente en toda la cadena de valor de la compañía y en la gestión de capitales que ésta realiza.

Gas Natural Fenosa cuenta con mecanismos que le permiten realizar un seguimiento efectivo de su Política de Responsabilidad Corporativa. La compañía ha fijado objetivos concretos de mejora para cada uno de los compromisos incluidos en la política, e informa sobre el grado de cumplimiento a través de un sistema de indicadores publicados en el Informe de Responsabilidad Corporativa.

La comunicación interna de la Política de Responsabilidad Corporativa corresponde, fundamentalmente, al Comité de Reputación Corporativa y a la Comisión del Código Ético.

La comunicación exterior de la política se plasma en la publicación de informes, la presentación de información en distintos soportes y la participación de la compañía en foros o grupos de trabajo



## El gobierno de la responsabilidad corporativa

### Órganos de gobierno

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

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



### Comité de Reputación Corporativa

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

Las principales funciones del Comité de Reputación Corporativa abordan el desarrollo de las políticas y procedimientos en responsabilidad corporativa, la coordinación de la elaboración de los informes en la materia y la supervisión del proceso de revisión externa de la información que en ellos se publica. El comité reporta al Comité de Dirección, que, a su vez, informa al Consejo de Administración.

### Funciones del Comité de Reputación Corporativa

- Implantar la gestión de la responsabilidad y la reputación corporativa en toda la organización, sobre la premisa de una actuación responsable y creadora de valor para los grupos de interés.
- Analizar los riesgos y oportunidades reputacionales en cada unidad de negocio y área geográfica, facilitando el intercambio de información necesario para orientar la gestión de la compañía.
- Velar por la construcción de una cultura corporativa comprometida con la protección de la reputación y con el impulso de la responsabilidad corporativa.



## Comisión del Código Ético

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

La comisión está formada por representantes de algunas de las unidades más directamente involucradas en los asuntos contemplados en el Código Ético. La presidencia corresponde a la Dirección de Auditoría Interna. La Comisión del Código Ético reporta sus actuaciones al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control.

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

## Funciones de la Comisión del Código Ético

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

## Composición comisiones locales (\*)

### Argentina-Brasil-Colombia-Italia-México-Moldavia-Nicaragua-Panamá

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

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

### Miembros del Comité de Reputación Corporativa

- Comunicación y Gabinete de Presidencia (Presidencia del Comité).
- Administración y Fiscal.
- Asuntos de Gobierno Corporativo.
- Auditoría Interna.
- Compras, Prevención y Servicios Generales.
- Estrategia Corporativa y Relaciones Internacionales.
- Estrategia y Desarrollo Latinoamérica.

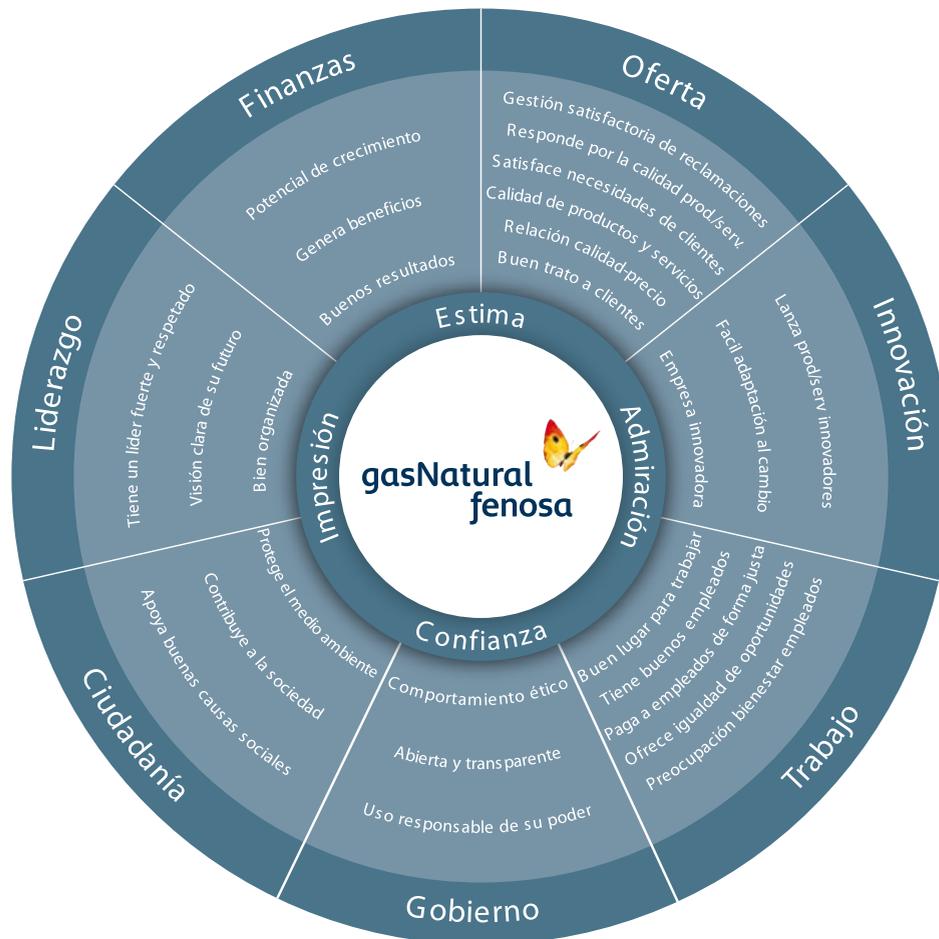
- Estrategia y Desarrollo Gas y Electricidad.
- Gestión Comercial Latinoamérica.
- Gobierno y Proyectos Transversales de Recursos Humanos.
- Mercado Terciario y Soluciones Energéticas.
- Operaciones México.
- Relaciones con Inversores.
- Marketing Corporativo y Reputación.
- Riesgos.
- Servicio al Cliente.
- Servicios Jurídicos Comercialización Mayorista.

### Miembros de la Comisión Corporativa del Código Ético

- Auditoría Interna (Presidencia de la Comisión).
- Instituto de Liderazgo (Secretaría).
- Financiación y Mercado de Capitales.
- Marketing Corporativo y Reputación.
- Relaciones Laborales.
- Servicio al Cliente.



## Metodología RepTrak



## Reptrak

El modelo RepTrak, desarrollado por Reputation Institute, es la herramienta empleada por Gas Natural Fenosa para evaluar, de una manera sistemática y rigurosa su reputación.

RepTrak mide la reputación emocional (RepTrak Pulse) en función del apego, admiración, confianza y percepción en la sociedad. Asimismo, desarrolla un análisis racional (RepTrak Index) de la reputación de la compañía valorando 27 atributos agrupados en siete dimensiones: oferta, trabajo, gobierno, liderazgo, innovación, ciudadanía y finanzas.

El modelo permite una evaluación continua que, a su vez, posibilita el desarrollo de iniciativas específicas para el avance en los aspectos clave de la reputación.

La compañía en Panamá comenzó a utilizar RepTrak en el 2011.

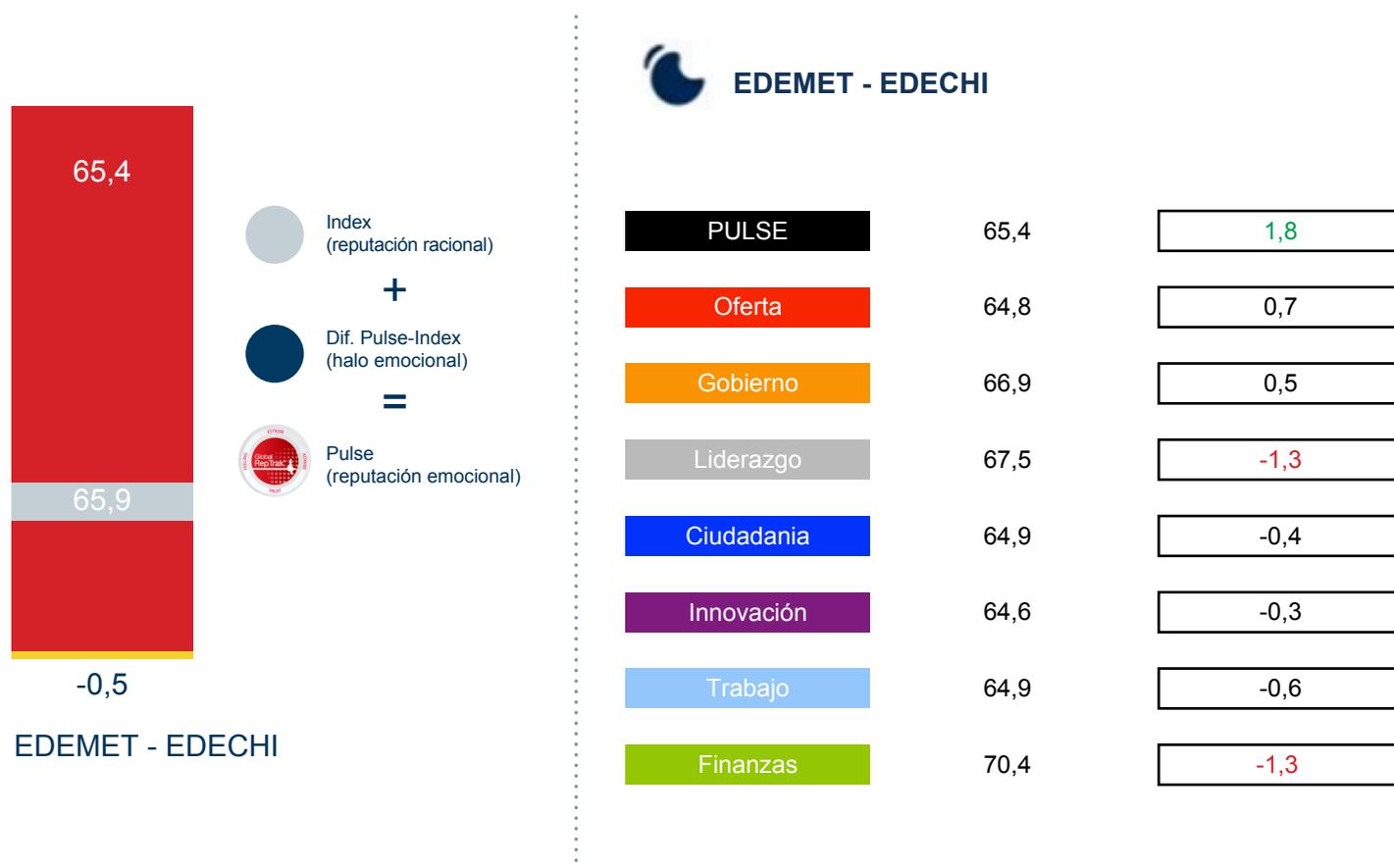
## Principales resultados del 2012:

### Reputación emocional (Pulse) y Reputación racional (Index)

Edemet-Edechi termina el 2012 con una reputación emocional que alcanza los 65.4 puntos, mejorando respecto a la valoración otorgada en el 2011 por el público general. Respecto al indicador racional de reputación, Edemet-Edechi recibe una puntuación algo superior a la del Pulse, manteniéndose prácticamente idéntica a la del año pasado.

### Dimensiones que construyen la reputación

Se ha medido la evolución de las puntuaciones de Edemet-Edechi en cada una de las dimensiones de la reputación



## ■ Diálogo con los grupos de interés

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, desde la casa matriz se identifican los grupos clave y se diseñan acciones que le permiten conocer de antemano las expectativas y demandas de sus grupos de interés. De este modo, puede 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.

### 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 para la mejora y adecuación de procesos de la compañía y, en particular, para 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.

Las principales acciones de diálogo desarrolladas por Gas Natural Fenosa en Panamá en el 2012 se detallan a continuación.

#### Acciones con clientes:

- 
- Encuestas a clientes trimestralmente con la finalidad de identificar necesidades y expectativas en todos los segmentos, productos y procesos de atención.
- 
- Diálogo activo con clientes a través de herramientas de comunicación online como el Twitter y Facebook.
- 
- Participación junto con la Autoridad de los Servicios Públicos en las jornadas de atención a los usuarios que la institución organiza en diferentes puntos del país.
- 
- Reuniones periódicas con clientes de medidores prepago para conocer directamente sus inquietudes y necesidades.
- 
- Diálogo activo con organismos representantes de los clientes para resolución de consultas en segunda instancia y otras acciones de colaboración.
- 
- Jornadas de formación y sensibilización en el uso de la energía y para la mejora de la calidad del servicio, así como información relacionada con la posibilidad de incorporar nuevas tecnologías eficientes para mejorar la competitividad y reducir las emisiones.
- 
- Información a los clientes a través de la factura sobre cambios y novedades así como también consejos para ahorrar energía eléctrica.
- 

#### Acciones con accionistas/inversores:

- 
- Reunión de Junta Anual de accionistas.
- 
- Presentación y distribución de la Memoria Anual.
- 
- Atención a las solicitudes de información de pequeños accionistas.
-

### Acciones con empleados:

---

- Gestión del Buzón de Recursos Humanos que se utiliza como medios de comunicación para informar sobre actividades a realizarse con empleados, instrucciones relacionadas con la actividad laboral, anuncios de movilidades internas y los nuevos ingresos.

---

  - Puesta en marcha de Natural Net, principal herramienta de comunicación de temas de recursos humanos, como lo son los planes de formación, las vacantes internas, movilidades internas, estructura organizativa de la empresa, cumpleaños entre otros.

---

  - Desayunos de los colaboradores con el Country Manager y el Director de Recursos Humanos en el marco del programa 'Cerca de Ti', con el objetivo de dialogar sobre diversos tópicos de la empresa.

---

  - Reuniones trimestrales llamadas 'Hablando de la Compañía' en la que directivos dialogan con los colaboradores sobre temas de interés relacionados al negocio además de reforzar la cultura y valores de la compañía.

---

  - Interacción a través del Natural Net y la Universidad Virtual para la resolución de dudas.

---

  - Envío de encuestas a empleados.

---

  - Elaboración de evaluaciones para la aplicación de puestos de trabajos.
- 

### Acciones con proveedores:

---

- Reuniones con los proveedores más importantes en el marco del Proyecto Key Account Supplier (KAS), en las que se tratan temas de posibles negocios futuros, la operativa y se trata de dar respuesta a problemas que tengan con los administradores.

---

  - Formación al call center 24 horas para garantizar la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

---

  - Jornadas Comerciales al personal de las oficinas de Atención al Cliente.
- 

### Acciones con la sociedad:

---

- Participación en eventos para la divulgación de asuntos relacionados con la eficiencia energética: cursos de formación, presencia en ferias especializadas en energía y medio ambiente.

---

  - Firma de acuerdos con institutos y organizaciones sin fines de lucro para colaborar en campañas de formación, información y sensibilización a los usuarios en materia de ahorro y eficiencia energética.
- 

Recepción y análisis de propuestas de colaboración y atención a organizaciones y entidades, para mayor conocimiento de sus proyectos.

# Compromisos de la Responsabilidad Corporativa

informe responsabilidad corporativa 2012

- 35 Orientación al cliente.
- 43 Compromiso con los resultados.
- 46 Medio ambiente.
- 59 Interés por las personas.
- 68 Seguridad y salud.
- 76 Compromiso con la sociedad.
- 84 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 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 reforzaran la confianza que todos ellos depositan en la compañía.

Desde la perspectiva de generación, la compañía cuenta cuatro hidroeléctricas y dos centrales térmicas cuyo principal cliente es la Empresa de Trasmisión Eléctrica Nacional (organismo público).

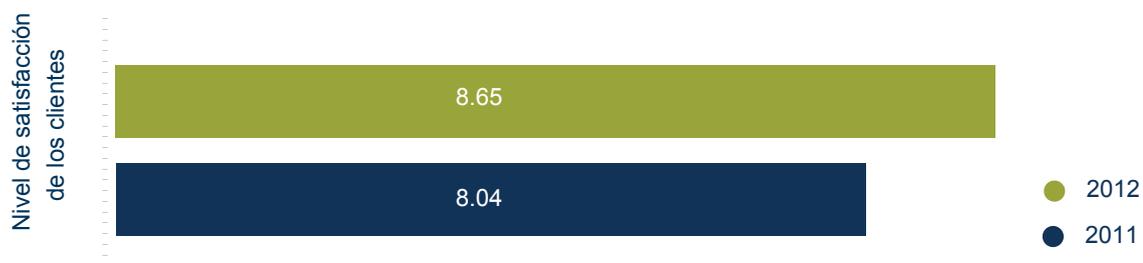
Gas Natural Fenosa dispone de procedimientos, herramientas y canales adecuados que le permiten proporcionar un servicio excelente y ofrecer una respuesta rápida y eficaz. En este sentido, existen tres líneas de actuación principales: construir relaciones de confianza, escuchar las opiniones de los clientes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

### Principios de actuación responsable con los clientes

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

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

### Principales indicadores



### Acciones relevantes

Acciones Propuestas en 2012	Acciones realizadas en 2012	Acciones Previstas en 2013
Instalación de medidores prepago.	● Instalación de 788	Ampliación del servicio a nuevas áreas.
Mejorar el servicio de atención al cliente 24H-	● Se aumentó el personal del Centro de Servicio al Cliente de 21 a 37	Formaciones enfocadas a la motivación de los operadores.
Contactos con clientes –buzón de factura.	● 105,000 reciben su factura por correo electrónico, dato a diciembre del 2012	Ampliación de número de clientes que reciban su factura por correo electrónico.

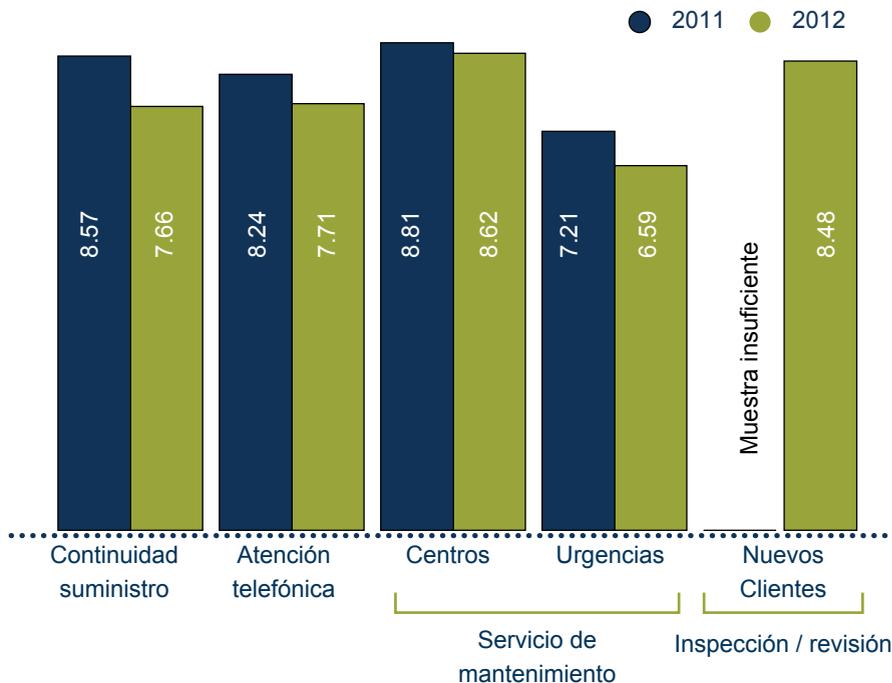
### Satisfacción del cliente a través de la calidad en el servicio

En 2011 Gas Natural Fenosa implementó a nivel mundial mejoras en el modelo de medición de la satisfacción del cliente con el objetivo de obtener una información más detallada para orientar los procesos de mejora de satisfacción al cliente. Este sistema se implementó en Panamá en el último trimestre de 2011, lo que dificulta la comparación de los resultados de satisfacción del cliente entre el 2012 y el ejercicio anterior.

En 2012, el índice de satisfacción de Gas Natural Fenosa en Panamá es muy alto con un 8.04. Aunque es algo inferior al de 2011, en que se recibió una calificación de 8.65, como ya hemos comentado los datos no son comparables al no haber sido obtenidos bajo los mismos parámetros.

Con respecto al desglose de los índices de satisfacción, todas las calificaciones obtenidas en 2012 han sido inferiores a las de 2011. Esto podría deberse en gran medida al cambio comentado en el sistema de medición tanto como al incremento de reclamos que se produjeron en 2012 por fallos en el servicio.

Estos datos son extraídos de las encuestas trimestrales que la compañía desarrolla a clientes con la finalidad de identificar necesidades y expectativas en todos los segmentos, productos y procesos de atención.



Adicionalmente, en 2012 se realizaron visitas del Cliente Misterioso a todas nuestras oficinas comerciales y concertadas para evaluar en el lugar el servicio de atención al cliente.

Con el fin de mejorar los resultados de los índices de satisfacción, la compañía puso en marcha diversas iniciativas. Entre ellas, destacan la ampliación de los puntos de pago con acuerdos con La Caja de Ahorros de Panamá y los centros de ePago y ePagoExpres.

Adicionalmente, se amplió el número de personal de atención en el call center de 21 a 37 y se ofreció una formación para garantizar la calidad del servicio ofrecido los clientes.

En paralelo se amplió el número de Jornadas Comerciales al personal de las

oficinas de Atención al Cliente que se desarrollaron entre los meses de agosto a octubre de 2012 a lo largo de todo el país. En ellas, se formó al personal sobre las mejores técnicas de atención y actualización en el negocio. Por medio de este seguimiento, Gas Natural Fenosa ha garantizado el cumplimiento del modelo de gestión de servicio a nivel global incorporando a los centros de atención además nuevas funciones que lo hacen más operativo.

Del mismo modo, durante el 2012 se reestructuró toda la información relacionada con los Centros y puntos de Atención Pago, así como los números de Contacto del CSC24H (Centro de Servicio al Cliente 24 Horas) situada en la parte posterior de la factura.

### Número de Llamadas atendidas por el call Center

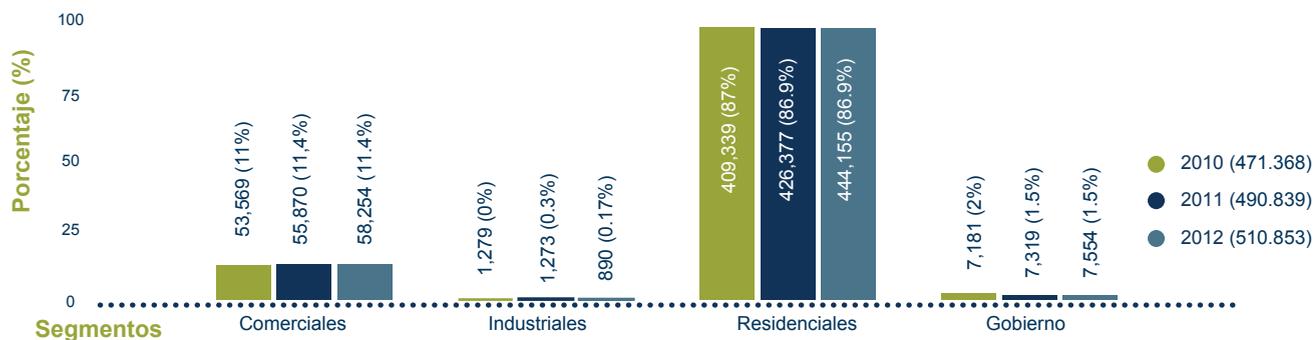


### Ratios de atención al cliente Panamá

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

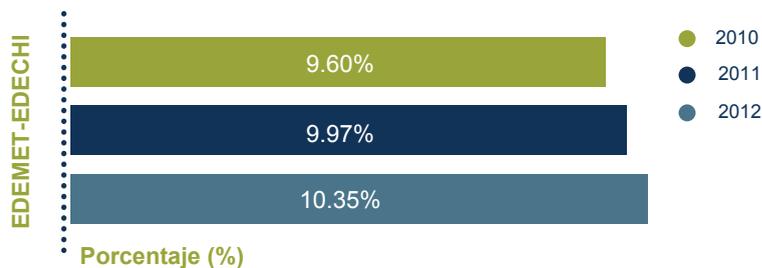
Pero probablemente, el proyecto estrella anunciado por Gas Natural Fenosa en Panamá en 2012 sea el soterrado de cables. Durante este ejercicio se desarrolló toda la fase de diseño y contratación de proveedores para que el proyecto arranque a inicio de 2013. Este consiste en hacer subterráneo el cableado de electricidad y telecomunicaciones en áreas claves de las principales ciudades del país con la finalidad de ofrecer un servicio más seguro y confiable a los clientes y dar una imagen más limpia de la ciudad favoreciendo a su vez el tránsito de los peatones.

### Nº puntos suministro electricidad en el país



### Pérdidas de energía en la red

En el 2012 hubo un pequeño incremento en las pérdidas de energía, directamente relacionado con el incremento de la demanda de energía del país, que fue cerca del 9%.



### 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

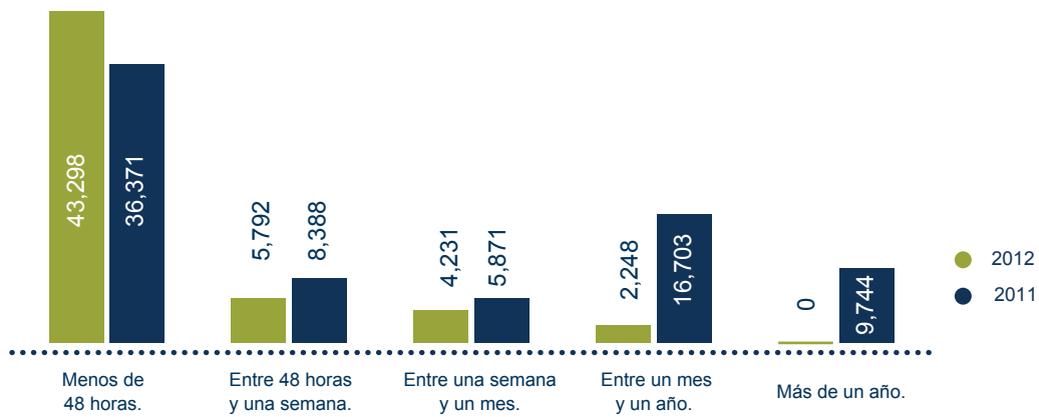
La disminución de las incidencias clasificadas como causa propia y de la duración de las mismas, se debe a la continua mejora en el control y a la forma en que se realizan los trabajos, evitando de esta forma futuras fallas en la red. Adicionalmente, a lo largo de 2012 se realizó un incremento del número de brigadas en un 65% para atender las incidencias tanto propias como las de todas las causas. El refuerzo fue especialmente significativo en el área de Panamá Oeste (de 9 a 22 brigadas) debido al exponencial crecimiento de la demanda de energía en el área.

La acción de terceros, principalmente contaminación, polvo de construcciones y/o carreteras, los daños por colisiones, y actos de vandalismo..., así como el comportamiento del tiempo fueron la clave para el incremento de la frecuencia de cortes como la duración de los mismos clasificados como no propias.

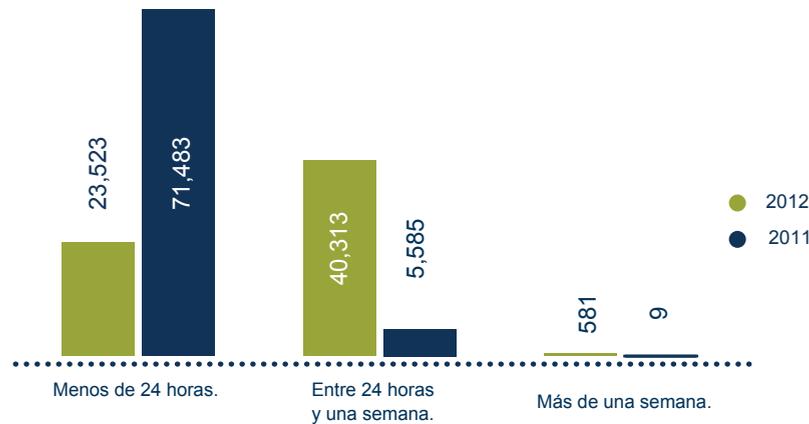
### Número de interrupciones equivalente a la potencia instalada



### Número de clientes "desconectados" por impago clasificados por la duración total entre la desconexión por impago y el pago de la deuda



### Número de clientes "desconectados" por impago clasificados por la duración total entre el pago de la deuda y la reconexión



Se ha mejorado significativamente el tiempo de reconexión desde el pago de la deuda.

## Gama de productos y servicios adaptada a las necesidades del cliente

El 2012 fue un año enriquecedor para la empresa al incorporar dentro de sus programas de desarrollo para nuestros clientes, los Medidores Prepago, un nuevo sistema de comercialización de la energía que propicia una mejor gestión en el consumo de energía eléctrica debido a la posibilidad que tiene el cliente de monitorear el consumo en tiempo real. Esta acción se realizó conjuntamente con el Gobierno panameño, que iniciaba un proyecto de mejora social en el área de Curundú, situado en la ciudad capital.

Gas Natural Fenosa Panamá es la primera empresa del país en implementar el sistema de Medición Prepago el cual fue aprobado por la Autoridad de los Servicios Públicos mediante Resolución AN N° 4337-Elec, del 21 de marzo de 2011. Durante los encuentros realizados con la comunidad, de acuerdo a las diferentes fases de concientización, previa entrega de la construcción, incorporaron de manera ordenada más de 788 nuevos suministros que incluían a familias de escasos recursos y comercios, a un servicio de energía confiable, seguro y auto regulado en su consumo por los clientes. En esta nueva etapa, la calidad del servicio prestado a los clientes se convirtió en un objetivo clave con proyección a nuevas áreas para el 2013.

Los acercamientos realizados con los clientes del área de Curundú permitieron precisar que esta mejora les ha facilitado un cambio en su vida a la vez que a la empresa le ha permitido cambiar los renglones de recuperación y pérdida no solo del suministro eléctrico, sino de las

personas que vivían con el riesgo de sufrir un accidente producto de las líneas ilegales e inseguras que se tenían en el área.

Cabe resaltar que la compañía se reúne periódicamente con las familias del área para conocer directamente sus inquietudes y necesidades, manteniendo un nexo donde se les brinda información confiable de eficiencia energética y uso seguro de la energía en los hogares mediante el reparto de las Guías de Consumo Energético y volantes.

Otro servicio que inició en 2012 el envío de la facturación por e-mail a los clientes con contacto de correo electrónico. Al final de 2012 eran un total de 105,000 clientes. Por motivos de regulación vigente, estos clientes reciben la factura tanto físicamente como por e-mail.

Adicionalmente, Gas Natural Fenosa Panamá presentó en 2012 el desarrollo del Plan Estratégico para Productos No Regulados que se podrán en marcha en 2013. La estrategia se enfoca en el desarrollo de servicios adicionales de alto valor añadido que permitan a los clientes diseñar una estrategia de consumo energético que optimice su patrón de consumo y conlleve a un ahorro potencial basándonos en el óptimo funcionamiento de sus equipos industriales y del hogar para los clientes actuales. De este modo, Gas Natural Fenosa pretende convertirse en un gestor energético integral que, bajo las premisas de la rentabilidad, apuesta por la sostenibilidad del patrón de consumo del cliente final.

## Comunicación efectiva con los clientes

La capacidad de la compañía para detectar y anticiparse a las necesidades de los clientes nace, fundamentalmente, de la creación de canales de comunicación efectiva que permitan establecer relaciones de confianza con ellos.

En este sentido, el objetivo de los canales definidos es atender a los clientes, conocer sus necesidades, escuchar y dar respuesta a sus reclamaciones.

En todos los países en los que la compañía opera se produjo una comunicación bidireccional con los clientes que permitió conocer de primera mano sus necesidades e inquietudes y, por otra parte, facilitó a Gas Natural Fenosa transmitir a aquéllos los mensajes que la empresa considera de importancia, como comunicaciones sobre cambios legislativos, seguridad, eficiencia energética o acuerdos comerciales alcanzados con suministradores.

En Panamá, Gas Natural Fenosa Panamá comenzó a utilizar herramientas de comunicación online para acercarse a sus clientes con la puesta en marcha del Twitter de la compañía. Este servicio permite a los clientes resolver sus dudas y estar informados de manera permanente de las novedades de la empresa y del sector. A finales de 2012, se contaba ya con 982 seguidores y se decidió entonces lanzar un perfil en Facebook diseñado como herramienta de acercamiento a los clientes y panameños en general enfocado en Eficiencia Energética. A 31 de diciembre, y con sólo una semana de vida, el perfil de Facebook de Gas Natural Fenosa contaba con 17 seguidores.

Paralelamente, Gas Natural Fenosa se ha acercado a sus clientes participando junto a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) en las jornadas de atención a los usuarios que la institución organiza en diversos puntos del país.

### Extensión del compromiso con el cliente a la cadena de valor

Nuestro compromiso es ofrecer un servicio continuo y de calidad para nuestros clientes, para esto y para el cumplimiento de la función social de la compañía, los suministradores son un factor fundamental. Gas Natural Fenosa cuenta con una amplia cartera de proveedores, todos ellos de primer nivel, que dotan de gran fiabilidad al suministro ofrecido al cliente.

Gas Natural Fenosa articula su relación con los suministradores sobre contratos estables y a largo plazo. De este modo, la compañía se asegura el cumplimiento de sus compromisos y los proveedores pueden disponer de un flujo continuo de ingresos, factor indispensable para llevar a cabo las cuantiosas inversiones necesarias en el sector energético. Igualmente, Gas Natural Fenosa mantiene un contacto periódico con sus suministradores para establecer medidas de mejora, consciente de que una buena relación con ellos repercute directamente en la calidad del servicio ofrecido a sus clientes.

Panamá, cuenta con una gama de proveedores de materiales internacionales en países como España, Portugal, Italia, Estados Unidos Colombia, México, entre otros; y proveedores de servicios tanto locales y extranjeros, estos últimos empleando mano de obra local en el marco del interés de Gas Natural Fenosa de generar negocio y riqueza en el país en ámbito de nuestra actividad. El número total de proveedores en 2012 fue de 320, de los cuales 255 eran locales y 65 extranjeros.

Por el mismo motivo, del total de las compras a proveedores, el 80% de las realizadas en 2012 fueron a proveedores locales.

### Compra a proveedores



Para fortalecer las relaciones de confianza con nuestros proveedores, actualmente la compañía está aplicando el Proyecto Key Account Supplier (KAS) por medio del cual se mantienen reuniones con los proveedores más importantes donde se comentan temas de posibles negocios futuros, la operativa actual y se trata de dar respuesta a problemas que se tengan con los administradores.

Por otra parte, se desarrolla un proyecto de Seguimiento de Contratos en donde se revisan, junto con el proveedor, ciertos aspectos del contrato y se establecen Niveles de Servicio.

El principal mecanismo de selección de los proveedores es la licitación por invitación aunque actualmente se está iniciando a trabajar con el sistema de subastas. Adicionalmente se está poniendo en marcha el proyecto CATMA (Category Management) en donde se hace un estudio de mercado profundo para analizar los suministradores.

## ■ 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.

La experiencia centenaria de la compañía, unida a su posicionamiento competitivo, hace de Gas Natural Fenosa una compañía preparada para afrontar con éxito los retos planteados en un mercado globalizado y altamente especializado.

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.

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

- Trabajar para obtener una rentabilidad adecuada a los recursos empleados.

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

### Acciones relevantes llevadas a cabo respecto a los accionistas

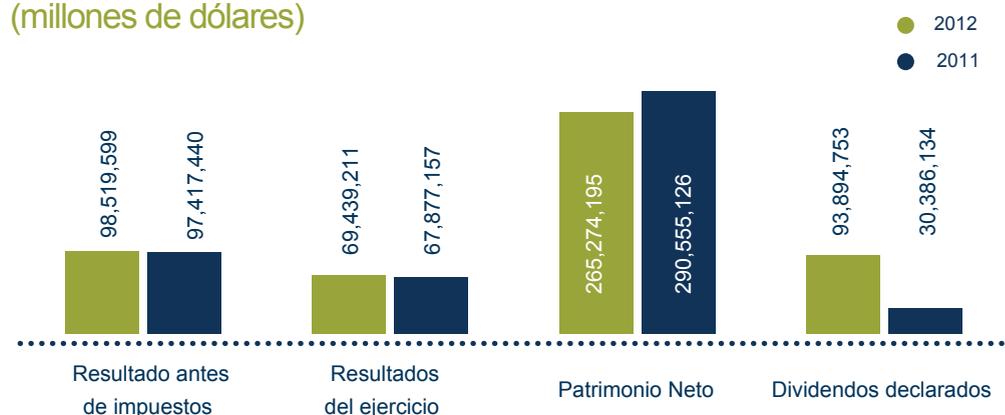
Las empresas Edemet, Edechi y Esepsa son parte del grupo de Gas Natural Fenosa Panamá, y están participadas en un 51% por la compañía y un 48% por el Gobierno de Panamá, siendo el resto propiedad de accionistas minoritarios. Todos estos accionistas tienen los mismos derechos y obligaciones. El presidente 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.

Adicionalmente, se celebran Reuniones trimestrales con los representantes del Estado ante la junta de accionistas de Edemet, Edechi y Esepsa en la que se presentan los indicadores macroeconómicos así como los resultados financieros y hechos relevantes del periodo.

### Principales indicadores (millones de dólares)



## Enfoque de negocio

Desde que en 1998 el Gobierno de Panamá decidiera privatizar el sector eléctrico y asignara a Gas Natural Fenosa la licitación distribución de la energía en gran parte del país, los cambios en el mercado han sido enormes

Tras 14 años trabajando para modernizar el sistema eléctrico de Panamá y comprometido con los resultados, Gas Natural Fenosa Panamá es un perfecto conocedor del mercado local y sus necesidades. Por ello, ya ha desarrollado un plan estratégico de inversión de 2013 a 2017 cuyos principales objetivos son:

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

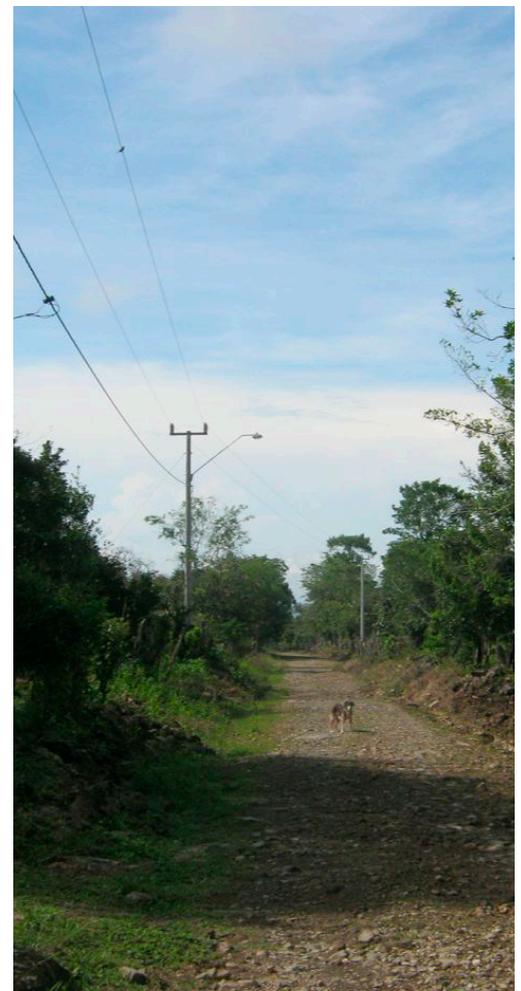
Para llevar a cabo todos los proyectos concretos imprescindibles para alcanzar estos objetivos, se ha cerrado un completo plan de inversión a cinco años que alcanza los 250 millones de dólares.



## Enfoque a una rentabilidad creciente y sostenida

Edemet-Edechi - Esepsa obtuvo un beneficio agregado después de impuestos de 69.4 millones de dólares, lo que representa un incremento de 2.3% sobre los 67.9 millones de dólares del año 2011. Con respecto al endeudamiento, en 2012 se ha percibido un aumento del 56% debido principalmente a que en el ejercicio se han pagado los dividendos del ejercicio 2010 y 2011, y por otra parte al cierre del ejercicio 2012 se debía a las distribuidoras lo que correspondía al subsidio del FACE del segundo semestre, lo que ha provocado que se vea reflejada un aumento significativo en la deuda con relación al 2011.

La inversión acumulada en inmovilizados material e inmaterial al final del año 2012 era de 62.5 millones de dólares que hacen un agregado de 521.3 millones de dólares, desde que GAS NATURAL FENOSA tomó la gestión de las empresas. Esto demuestra el crecimiento continuo en la política de inversiones de la compañía.



## Presencia en índices de inversión

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.

La consideración de estos criterios en carteras de inversión es cada vez más habitual. Los inversores que consideran estos criterios usan la pertenencia a índices socialmente responsables como un indicador para sus inversiones, ya que la pertenencia a los mismos garantiza la calidad en la gestión, minimizando los riesgos e incrementando la posibilidad de una mejor rentabilidad a largo plazo.

La presencia en estos índices mejora la imagen social de la compañía y añade valor a la reputación y marca de ésta. La revisión periódica de los mismos exige a las compañías la adopción de las mejores prácticas, de cara a evitar su exclusión.

Los índices de sostenibilidad y rankings se muestran como herramientas útiles para los inversores y contribuyen a que las empresas adopten las mejores prácticas para minimizar sus impactos ambientales y sociales.

Desde hace ocho años, Gas Natural Fenosa forma parte del índice Dow Jones Sustainability Index de forma ininterrumpida. En 2012, además, fue la compañía líder del sector de distribución de gas, con las máximas puntuaciones en las dimensiones ambiental y social. Además, como en años anteriores, fue incluida por séptima vez en la variante europea del índice, el DJSI Europe.



Del mismo modo, Gas Natural Fenosa ha mantenido, por undécimo año consecutivo, su presencia en FTSE4Good, al que pertenece desde sus inicios, en 2001. Este hecho supone otro reconocimiento añadido a sus prácticas de gestión en cuestiones sociales, ambientales y de orden ético.

En la dimensión ambiental, en 2012, Gas Natural Fenosa fue la utility mejor valorada del mundo según el Informe Carbon Disclosure Project (CDP Global 500). El informe representa a 655 inversores institucionales con más de 78 billones de euros en activos y reconoce las medidas que las distintas empresas participantes toman para reducir las emisiones y mitigar los riesgos del cambio climático.

Adicionalmente, Gas Natural Fenosa fue la compañía mejor valorada según el Informe CDP Iberia 125 de las principales compañías en España y Portugal. La compañía obtuvo 99 puntos en transparencia y la máxima calificación (A) en desempeño.

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

## 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.



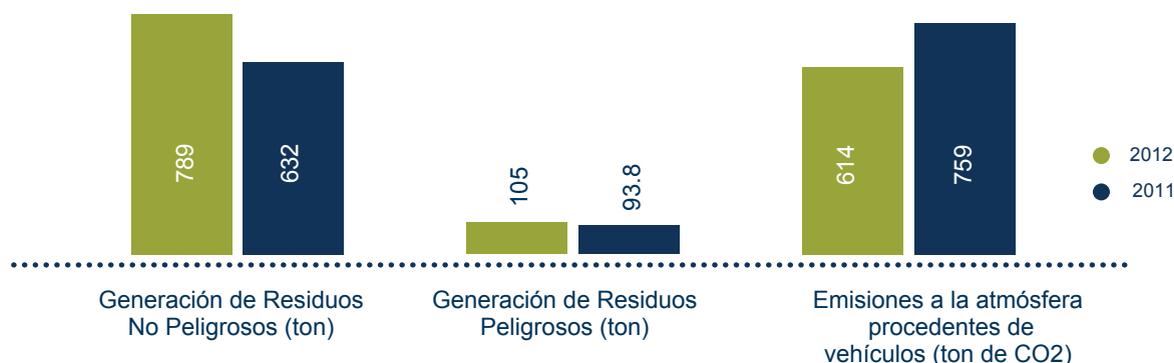
### Principios de actuación responsable con el medio ambiente:

El compromiso con la protección ambiental y comportamientos más amigables con el ambiente se ve reflejado, a través de la Política de Responsabilidad Corporativa, y se fundamenta en los siguientes principios de actuación responsable:

- 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 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.

## Principales Indicadores Panamá



## Acciones relevantes

### Acciones Propuestas en 2012

### Acciones realizadas en 2012

### Acciones Previstas en 2013

Disminuir las Emisiones de Gases de Efecto Invernadero producidas por los vehículos de GNF Panamá.



Se implementaron medidas que permitieron disminuir el consumo de combustible y consecuentemente las emisiones, en 145 ton de CO2.

Comprar vehículos por su eficiencia y rendimiento en el consumo de combustible y baja generación de emisiones; continuación del programa estricto de mantenimiento de vehículos. Analizar la posibilidad de la utilización de combustibles alternos.

Compensar la poda de arbolado en las líneas de distribución eléctrica, a través de las reforestaciones en escuelas y parques nacionales, con 5000 árboles.



Se sembraron 3,543 árboles en el año 2012.

Reforestar de Zonas Protegidas o Parques Nacionales y terrenos de escuelas públicas, con al menos 6,000 árboles.

Minimizar los riesgos e impactos ambientales de posibles derrames de aceite, en subestaciones eléctricas.



Se instalaron sistemas de contención en las Subestaciones Eléctricas (Volcán, Puerto Armuelles, Concepción), y en los reguladores de Algarrobos, para evitar la contaminación del suelo.

Instalar sistemas de contención en Subestaciones Eléctricas (La Arena de Chitré, Arraiján, El Torno de Chorrera, Aguadulce).

Minimizar la afectación a la fauna, mediante la instalación de protectores de vida silvestre, en las líneas de distribución eléctrica.



En 2012 se instalaron 1,159 protectores de vida silvestre en las líneas de distribución eléctrica.

Continuar con la instalación de protectores de vida silvestre, en las áreas más vulnerables.

Fortalecer la gestión de ambiente, calidad, seguridad y salud, a través de la integración de los Sistemas de Gestión Ambiental, Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional.



Se integró al sistema de gestión de calidad y ambiente, la seguridad y la salud, conformando un nuevo Sistema Integrado de Gestión en materia Ambiente, Calidad, Seguridad y Salud.

Ampliar acciones de los sistemas, a través del fortalecimiento de los planes de acción, en materia de reciclaje, proyectos de mejora continua, reducción de residuos.



## Gestión ambiental

Gas Natural Fenosa Panamá, siendo una empresa innovadora en el ámbito local en la implementación de herramientas que le permiten un mejor desempeño de sus actividades, aplica la metodología de Deming: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).

En el 2012 Gas Natural Fenosa Panamá estableció un Plan de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud, el cual contiene las estrategias y líneas de acción, en las cuales se enmarcan los objetivos y metas de la organización. El plan contenía 12 objetivos, de los cuales 6 corresponden a ambiente y están dirigidos a la mejora y fortalecimiento de la gestión ambiental. El grado de cumplimiento del plan en su conjunto fue del 92.6%.

Objetivo	Grado de Cumplimiento (%)
Disminuir el consumo de combustible de los vehículos de Gas Natural Fenosa Panamá	100 %
Fortalecer el manejo del aceite dieléctrico usado sin PCB.	100 %
Fortalecer el proceso de mantenimiento de líneas de MT/BT para disminuir la afectación de la fauna.	100 %
Impartir 4 horas de formación por colaborador, relacionada con la gestión ambiental.	100 %
Reciclar al menos el 80 % de los residuos electrónicos generados.	100 %
Reforestar con al menos 5,000 árboles, las áreas protegidas o zonas seleccionadas.	70.46 %

La reducción de las lluvias en las zonas preseleccionadas, impidió que se pudiera completar el proceso de siembra de los plantones y por tanto alcanzar el último objetivo al 100%. En este sentido, para el 2013 se ha establecido un nuevo objetivo de reforestar 6.000 árboles en parques nacionales y escuelas públicas.

## Implantación de sistemas de gestión ambiental

Gas Natural Fenosa Panamá fortaleció en 2012 la Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud, a través de la conformación de un nuevo Sistema Integrado de Gestión que abarca a todos los procesos y negocios de la compañía, siendo su alcance el “100% de la Generación de Energía Eléctrica Hidráulica, la Distribución de Energía Eléctrica y Alumbrado público; y la Comercialización de la energía eléctrica”.

El Sistema Integrado de Gestión de Gas Natural Fenosa está basado en la norma internacional ISO 14001:2004 para la Gestión Ambiental, en la ISO 9001:2008 para la Gestión de la Calidad y en la OHSAS 18001:2007 para la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y se fundamenta en la Guía Internacional para la implementación de Sistemas Integrados de Gestión.

## 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 y 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.

## Evaluación de los riesgos ambientales

Siendo consciente de los impactos y riesgos ambientales de sus instalaciones, Gas Natural Fenosa Panamá implementa una serie de programas para prevenir la contaminación y mantener controlados dichos riesgos ambientales. Entre estos programas podemos mencionar el “Programa de Prevención de Derrames en Subestaciones”, para lo cual se ha establecido un plan desde el 2008 hasta

el 2018 para que todas las subestaciones, cuenten con sistemas de contención para prevenir que derrames accidentales, contaminen el suelo o cuerpos de agua cercanos. En el año 2012 se instalaron sistemas de contención en subestaciones de Volcán, Puerto Armuelles y Concepción.

Las instalaciones cuentan con sus planes de emergencia y los procedimientos de control para atender potenciales riesgos, accidentes y situaciones de contingencia, así como el personal capacitado para prevenir y reducir los aspectos e impactos ambientales. No se produjeron durante el año 2012 incidencias que activaran los planes de emergencia.

Se realizaron cinco simulacros en las instalaciones, relacionados con derrame de sustancias peligrosas (combustibles), incendio en instalaciones y accidentes de personal, lo que ha permitido fortalecer el esquema de atención en una eventual emergencia e identificar las necesidades de mejora en los planes y procedimientos. En este sentido, como parte de la mejora continua, ha iniciado las labores para fortalecer los planes y procedimientos de emergencia, los cuales se espera culminen en el año 2013.



## 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.

## Evaluación del cumplimiento de los requisitos legales

Gas Natural Fenosa Panamá identifica y evalúa los requisitos legales ambientales y, como se ha mencionado anteriormente, en el 2013 se prevé la entrada de una nueva herramienta informática para identificación y evaluación de requisitos legales de calidad, ambiente, seguridad y salud, denominada "Themis".

En el 2012 Gas Natural Fenosa Panamá no fue objeto de sanciones por parte de las Autoridades Ambientales. No obstante, en relación a la ejecución de actividades de poda de árboles que se encuentran en la servidumbre de las líneas de distribución eléctricas, la Autoridad Ambiental señaló que se debe mejorar ciertos aspectos, como mantener limpios los márgenes de las zonas de servidumbre de restos de la poda de árboles, comunicar la realización de las podas y tramitar en tiempo oportuno las talas obligadas de árboles.

## Inversión ambiental

Gas Natural Fenosa desde que asumió las empresas EDEMET, EDECHI y ESEPSA en el año 1998 a la fecha (año 2012), ha desarrollado actividades que superan los 6 millones de dólares, en inversión ambiental. Entre ellas, destacan el diseño y construcción de Centros de Manejo de Residuos, las mejoras en eficiencia energéticas de instalaciones, la renovación de las redes de distribución eléctricas y la sustitución de equipos con riesgo de contaminación. Del mismo modo, ha sido significativo el gasto en la gestión de Transformadores con Bifenilos Policlorados, para su tratamiento y disposición final en Europa, siguiendo los lineamientos del Convenio de Basilea.

Durante el año 2012 el coste de las actuaciones ambientales desarrolladas ascendieron a \$3,895,155 millones de dólares. De este importe, \$ 3,566,344 millones correspondieron a inversiones mientras que \$328,811 mil restantes fueron gastos incurridos en gestión ambiental.

Tabla con datos de 2011 y 2012



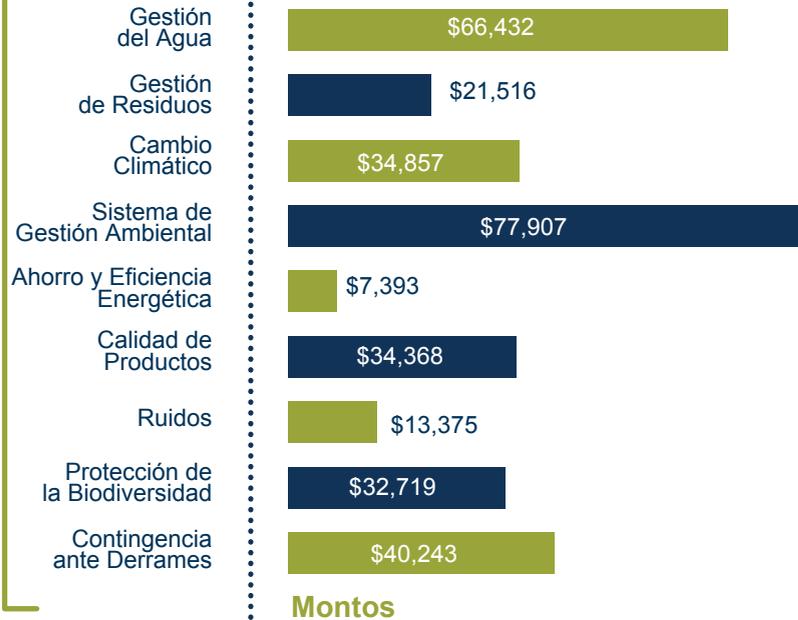
El dato en 2012 es significativamente más alto que en 2011 porque desde este ejercicio se contabilizan entre las inversiones los transformadores con aceite dieléctrico vegetal.

Durante el 2012, podemos señalar que algunas de las inversiones ambientales giraron, en torno a:

- Instalación de Sistemas de Contención en Subestaciones.
- Monitoreos ambientales.
- Mejoramiento de infraestructura en los Centros de Manejo de Residuos.
- Instalación de Protectores de Vida Silvestre, para evitar afectación a la fauna en las líneas eléctricas y Subestaciones Eléctricas.
- Reforestaciones en Escuelas Públicas y Parques Nacionales.
- Inventario de Transformadores con PCB en líneas eléctricas en 16 circuitos.
- Compra de transformadores con aceite dieléctrico vegetal o biodegradable.

### Gastos 2012

Indicador Económico



**Montos**

Total	\$328,811
-------	-----------



## Parámetros ambientales

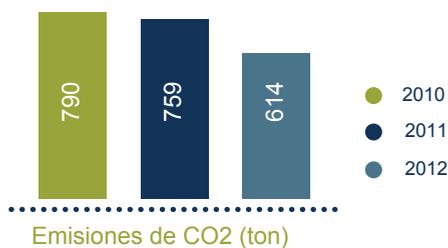
### Emisiones a la Atmósfera

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.

Para el cálculo de la huella de carbono, Gas Natural Fenosa realiza un inventario, control y verificación de las emisiones GEI. Con respecto al Total de Emisiones directas de CO2 equivalente, (que incluye la suma de gases de Fuentes móviles o vehiculares, gases GEI de Subestaciones y Gases que debilitan la Capa de Ozono), se registró un incremento durante el 2012, debido principalmente a las mencionadas fugas de SF6 y al incremento en las fugas o emisiones de gases refrigerantes que debilitan la capa de ozono.



### Emisiones Vehiculares



En relación a, otros Gases de Efecto Invernadero (GEI), como el SF6, estos se generan, a través de las fugas de gas SF6, que pueden ocurrir en los Interruptores de Subestaciones Eléctrica de Alta Tensión o en los equipos de Media y Baja Tensión (MT/BT). Durante el año 2012 se registró un incremento de emisiones del Gas SF6, debido principalmente a fugas en equipos en las redes de media y baja tensión (MT/BT). Este incremento fue de 2.3 millones de ton de emisiones de CO2 equivalente con respecto al año 2011.

### Gases de Efecto Invernadero (GEI) 2011 y 2012

Gases de Efecto Invernadero (GEI)	Indicador (kgCO2e)	2011	2012
Dióxido de Carbono (CO2)	Emisiones CO2 en fuentes móviles por consumo combustible [kgCO2]	759	614
Hexafluoruro de Azufre (SF6 )	Emisiones de CO2 equivalente en fuentes fijas por emisiones de SF6 [kgCO2e]	2,510,031	4,844,530
Refrigerantes Hidrocarburos	Emisiones de CO2 equivalente en fuentes fijas por emisiones de sustancias agotadoras de la capa de ozono [kgCO2e]	3,042,000	5,397,210

En cuanto a las emisiones de otros gases vehiculares, la emisión de Metano (CH4) fue de 87.84 kgCO2 equivalente. Para fuentes fijas los valores de SO2, CH4 NOX fueron 0, ya que durante el 2012 no estuvieron en funcionamiento las plantas de emergencia de los edificios

### 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.

En el 2012 la generación de residuos no peligrosos se incrementó sustancialmente, en un 84 %, con respecto al año 2011. Las principales causas fueron la generación de chatarra debido al aumento en el número de daños en la red, y por ende el número de transformadores dañados, cableado eléctrico, postes, entre otros residuos. Los residuos no peligrosos generados en el 2012 ascendieron a 789 ton de las cuales, el 51 % se recicló y el 45 % se dispuso en

rellenos sanitarios o sitios de disposición final autorizados.

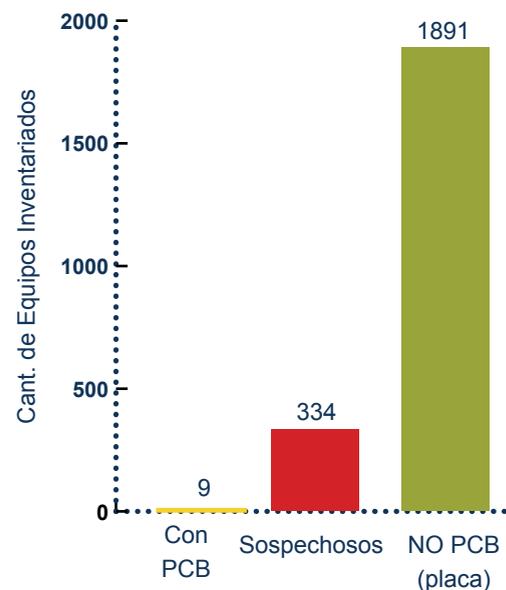
Durante el año 2012, la generación de residuos peligrosos incremento en un 7 %, con respecto al 2011. Se envió a valorización energética 91 ton y reciclaron 2.8 ton. El principal residuo peligroso es el aceite usado sin Bifenilos Policlorados (PCBs, por sus siglas en inglés), que se encuentra en transformadores que fueron fabricados antes de 1979.

Se cuenta con un listado completo de las subestaciones y líneas eléctricas que cuentan con estos transformadores, los cuales son sometidos a controles operacionales. En aquellos transformadores que se retiran dañados, se identifica la existencia de PCB y en dicho caso se almacenan en centros de residuos hasta que son enviados a Europa para su tratamiento y disposición, conforme lo establecen las regulaciones nacionales e internacionales, como el Convenio de Basilea.

Cabe resaltar que Gas Natural Fenosa ha instalado desde el año 1999 más de 30,000 transformadores nuevos sin PCB y solo en 2012 más 3,000.



**Gas Natural Fenosa**  
**Inventario de PCB en la red año 2012**



## Residuos no peligrosos gestionados (toneladas) en el año 2012

Tipo	Cantidad (t)	Método de tratamiento
Chatarra (transformadores, cables y otros residuos metálicos)	346.319	100% Reciclada
Residuos vegetales	121.48	100% Vertedero
Residuos asimilables a urbanos	51.478	100% Vertedero
Papel y cartón	7.8296	79.2% Reciclado
Porcelanas, vidrios y cerámicas	3.231	100% Vertedero
Madera	256.1	23.3% Reciclada
Residuos eléctricos y electrónicos	4	30% Reciclados
Plásticos	1.136	100% Vertedero
Pilas alcalinas	0.101	100% Recicladas
Neumáticos	1.928	100% Vertedero
Envases	0.359	100% Vertedero
Tóner y cartuchos de tinta	0.895	100 % Reciclados
<b>Total residuos no peligrosos</b>	<b>793</b>	<b>51.9 % Reciclados</b>

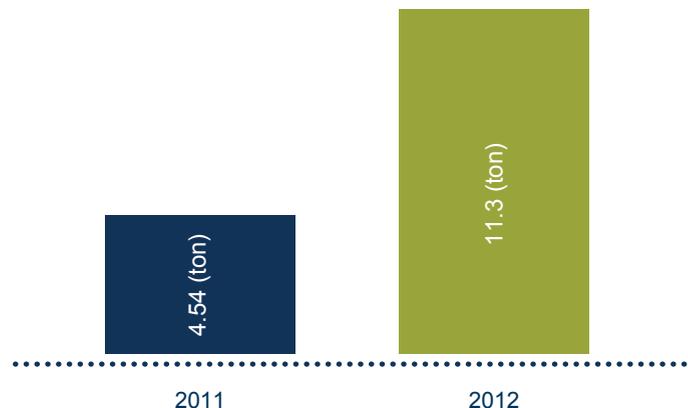
## Residuos Peligrosos gestionado (toneladas) en el año 2012

Tipo	Cantidad (t)	Método de tratamiento
Aceite usado	101	100 % Valorización energética
Tierras contaminadas con hidrocarburos y Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos (trapos)	0.5274	100 % tratamiento con bioremediador (Descontaminación) y posterior vertedero
PCB y trafos con PCB	7.12	100 % Almacenamiento
Absorbentes, aislantes y materiales de filtración	1.134	100 % Vertedero
Pilas, baterías y acumuladores	2.3	100 % Reciclado
Envases vacíos contaminados	0.158	100 % Vertedero
Residuos eléctricos y electrónicos	4.8	Almacenados y Reciclaje
Tubos fluorescentes	0.133	100 % Almacenado
<b>Total</b>	<b>116</b>	

Si bien es cierto que durante el año 2012 hubo un aumento de los daños en la red eléctrica, debido principalmente a factores externos, se redujo la generación de aceite dieléctrico usado sin PCB, en 0.16% que con respecto al año 2011.

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 durante el 2012, 11.3 ton de residuos, 6.76 ton más que durante el año 2011. Cabe resaltar que el dinero recaudado de la venta de los desechos reciclables, es donado al Voluntariado Social de la empresa, con el fin de ser utilizado en las actividades de Responsabilidad Social.

**Papel, Cartón, Plástico, Latas de Aluminio y Envases Tetrapak**



**Control de los vertidos y reducción del consumo de agua**

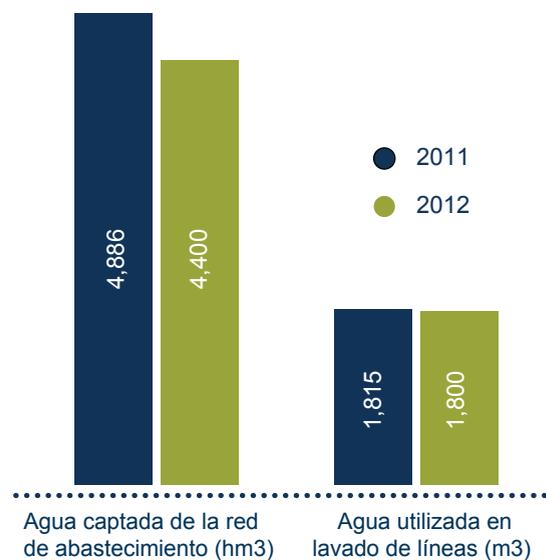
En las instalaciones de Gas Natural Fenosa en Panamá se producen dos tipos de efluentes líquidos: descargas de efluentes líquidos de actividades domésticas, es decir, derivadas del consumo humano en edificios, directamente a la red de alcantarillado; y descargas de efluentes líquidos de las aguas turbinadas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

La captación de agua de la red de abastecimiento bajó con respecto al año 2011, debido principalmente a la implementación campañas de uso eficiente, la eliminación de fugas y mejoras en la red de agua.

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

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

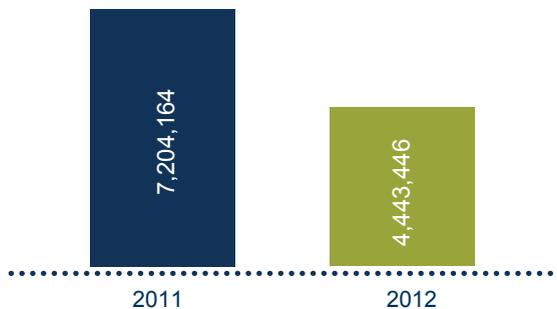
**Captación de agua por fuente (hm3)**



### 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 de 39% con respecto a 2011.

#### Consumo energía en instalaciones (KWh)

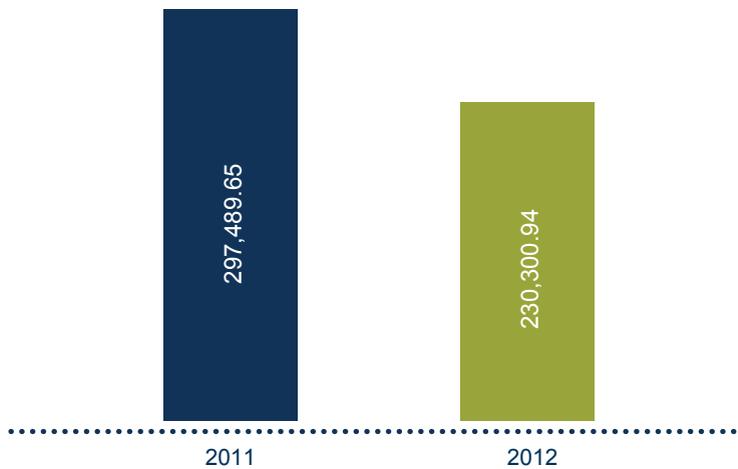


Consumo de energía de fuentes fijas derivado del uso de combustibles fósiles durante el 2011 fue 0.845 kg/l, mientras que hubo una reducción significativa para el año 2012, ya que no se utilizaron combustibles fósiles en las plantas de emergencia, por lo que los valores fueron de 0 kg/l.

### Consumo de energía de fuentes móviles: combustible

Se han obtenido reducciones sustanciales en el consumo de combustible, entre los años 2011 y 2012, esto básicamente, por la aplicación de políticas o acciones como: compra de vehículos eficientes energéticamente, priorizar rutas alternas para ser más eficaces y eficientes en los traslados de personal o mercancía, mantenimiento programados, cambios efectivos de llantas, entre otras acciones. Por otro lado, se están identificando otras fuentes alternativas de combustible como el biodiesel. No se utilizan ni el alcohol ni el gas natural como combustibles en la flota propia.

#### Consumo de combustible en flota propia (en litros)



### Consumo de materiales

El consumo de materiales en el 2012 ascendió a 26.2 ton, lo que evidencia un incremento de 1.7 ton, con respecto a 2011. Esto se debió principalmente a:

- Los aumentos en consumo de papel, originado en parte por el aumento de transacciones comerciales
- El aumento en consumo de aceites dieléctricos debido a la recarga de transformadores con aceite dieléctrico nuevo.

### Cambio Climático

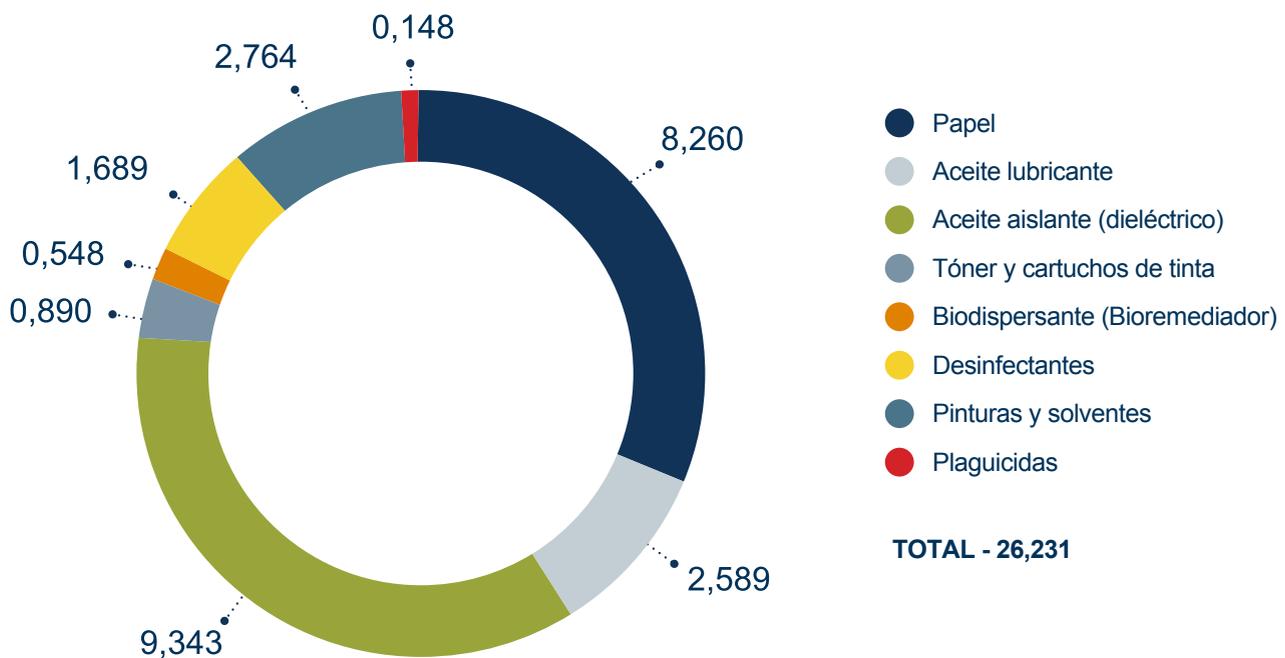
Gas Natural Fenosa fija su compromiso con la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) o el cambio climático a través de tres ejes principales: la mejora de la ecoeficiencia, la gestión del carbono y sensibilización social.

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 en el uso de energía renovables,z

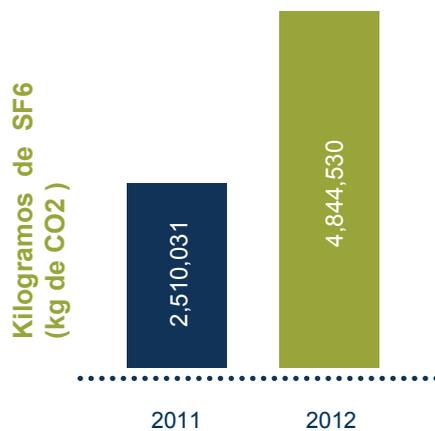
sino también la eficiencia energética que permita la reducción de emisiones.

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.

### Materiales utilizados (ton)



## Gas natural fenosa Emisiones de SF6 año 2012



En el gráfico anterior, se puede observar que en el año 2012 hubo un incremento de 2.3 millones de toneladas de emisiones de SF6, en comparación con el año 2011. Este incremento se ha debido principalmente al aumento en daños en equipos como interruptores eléctricos.

## Fomento de las energías menos contaminantes y de las mejores tecnologías

Para lograr la reducción de las emisiones de CO2 es necesario tener en cuenta dos aspectos clave: el uso de energías renovables y el empleo de mejores tecnologías en el uso de combustibles fósiles.

Gas Natural Fenosa impulsa las energías renovables, por ello, parte del parque de generación en el país está constituido por

las minis centrales hidroeléctricas con una potencia instalada de 23MW. Durante el 2012 la disponibilidad de las plantas fue del 94.2 %.

## Sostenibilidad y Biodiversidad

Gas Natural Fenosa incorpora como parte de su sistema de gestión ambiental, el compromiso por la conservación de la biodiversidad. Por ello, desarrolla una serie de iniciativas para restaurar o compensar el impacto de las actividades eléctricas a la vez que contribuye con organizaciones no gubernamentales, apoyando la ejecución de campañas de sensibilización social.

Gas Natural Fenosa Panamá con el fin de compensar la poda y tala de arbolado en la servidumbre de las líneas eléctricas, desarrolla desde hace siete años un programa de reforestación en escuelas públicas y en parques nacionales o zonas protegidas. Las actividades de reforestación han coadyuvado en la protección de cuencas hidrográficas, control de erosión y preservación de especies arbóreas amenazadas como los manglares. Las actividades son coordinadas con la Autoridad Nacional del Ambiente (ANAM) y las escuelas, participando tanto colaboradores de la compañía y sus familiares, así como niños de las escuelas seleccionadas.

En estos años se han sembrado más de 20,000 árboles, en más 20 escuelas y en parques nacionales como el Parque Nacional Camino de Cruces, Parque Nacional Campana, Parque Nacional Soberanía, la Reserva Forestal de la Yeguada y el Manglar Bahía de Chame. Algunas de las escuelas beneficiadas han iniciado semilleros de los árboles donados (frutales y maderables) que inclusive, los ha llevado a tener beneficios de las ventas de dichos frutos o bien contribuir para el comedor de los niños. Durante el 2012, se sembraron 3,543 árboles.

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

- En algunas áreas los monos araña utilizaban las líneas eléctricas para columpiarse, por lo que se cambió el cableado por "cable forrado" para evitar que se vean afectados.
- Instalación de protectores de vida silvestre en las retenidas, aisladores y subestaciones, para prevenir que animales como ardillas, corran el riesgo de electrocución. Se instalaron 1,159 protectores de vida silvestre durante el año 2012.

## Interés por las personas



### Las personas, clave para el éxito de Gas Natural Fenosa

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.

### Principios de actuación responsable con los empleados

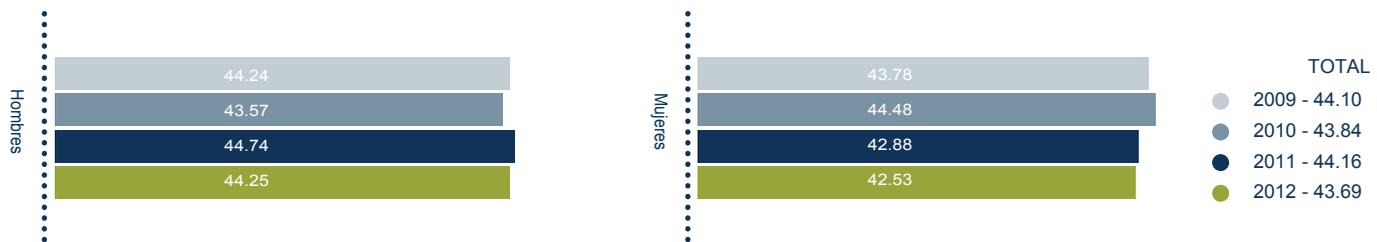
El interés por las personas es uno de los compromisos que figuran en la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa, y se concreta en los siguientes principios:

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

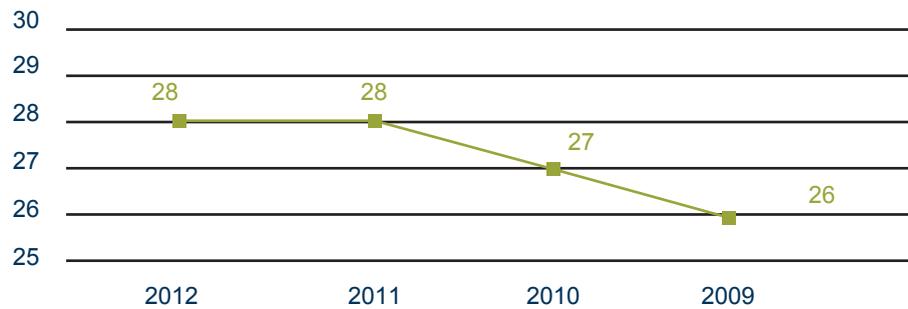


Siendo el respeto y el compromiso mutuo el fundamento de la estrategia de Gas Natural Fenosa en el ámbito de recursos humanos, la empresa en Panamá realizó una Encuesta de Clima y Compromiso Laboral en el año 2010 de la cual surgieron 57 proyectos estructurados para desarrollarse durante los próximos dos años. Se planificaron proyectos en las categorías de compensación y beneficios, desarrollo profesional, liderazgo, responsabilidad corporativa y transversalidad; con el objetivo de que cada empleado pueda desarrollarse humana y profesionalmente en el marco de los objetivos de negocio, con una perspectiva de equilibrio entre ambas facetas.

### Edad Media de la plantilla



### Número de Directivos



### Desglose de plantilla por categoría profesional. Total y por género

Año	Equipo Directivo			Mandos Intermedios			Técnico Especializado			Personal Operativo			Total General
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	
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

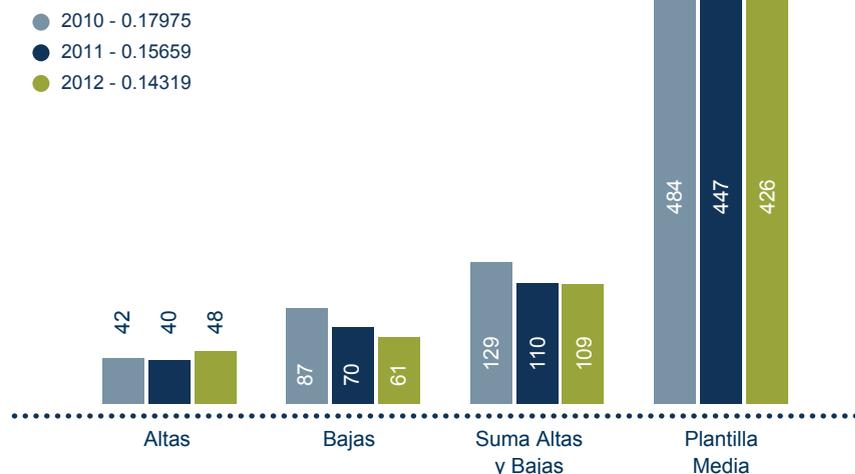
### La igualdad de oportunidades, la diversidad y la integración social como palancas de crecimiento

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.

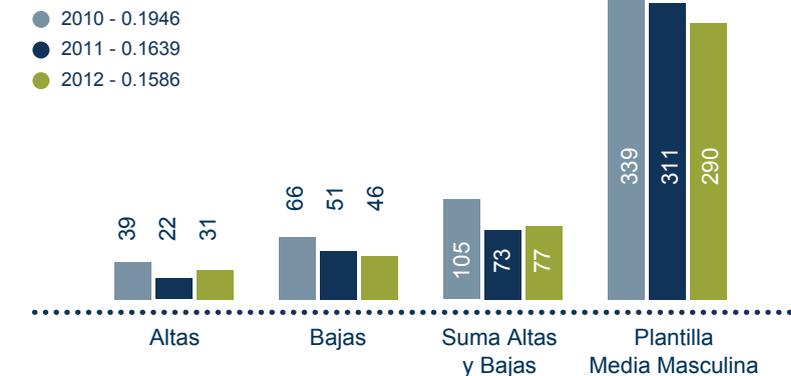
En Gas Natural Fenosa, rechazamos taxativamente la discriminación por cualquier motivo. Este criterio se extiende a los procesos de selección y promoción, basados en la evaluación de las capacidades de la persona, en el análisis de los requerimientos del puesto de trabajo y en el desempeño individual. 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%.

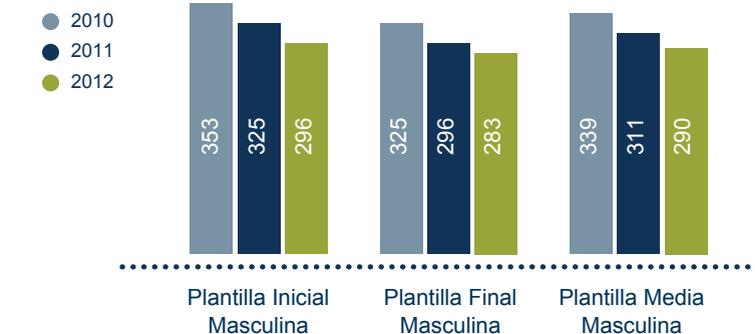
Cálculo de Rotación Media



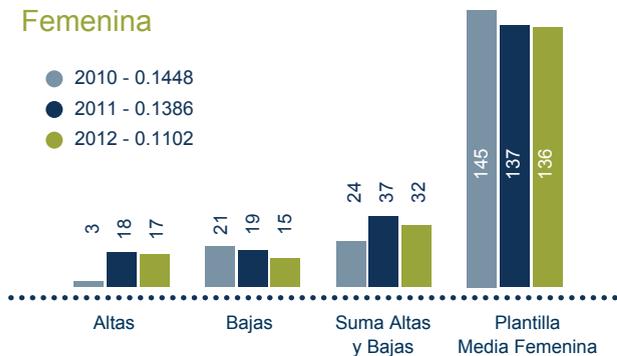
Cálculo de Rotación Media Masculino



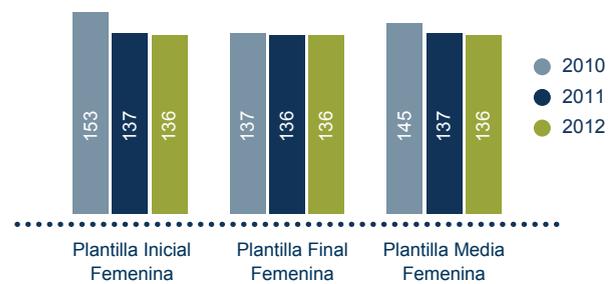
Cálculo de Plantilla Media Masculino



### Cálculo de Rotación Media Femenina



### Cálculo de Plantilla Media Femenina



Igualmente, la empresa cumple y supera lo establecido por la Ley 42 de 27 de agosto de 1997, donde se establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad. En esta se estipula que toda empresa con 50 colaboradores o más deben mantener en su plantilla, un mínimo de 2% de personas con discapacidad. EDEMET mantiene en su plantilla un promedio de 8 colaboradores con discapacidad, certificados por el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, lo que representa un

2.48% de la plantilla total de esta empresa. Para EDECHI, a pesar de tener menos de 50 personas en su plantilla, mantiene 2 colaboradores con discapacidad.

### Reconocimiento de la representatividad sindical en los centros de trabajo

El Grupo Gas Natural Fenosa, reconoce y respeta el derecho de los trabajadores, en cuanto a libertad sindical. En Panamá se cuenta con cinco sociedades, de las cuales dos tienen organizaciones sociales que son el Sindicato de Trabajadores de la

Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste S.A y el Sindicato de Trabajadores de Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí.

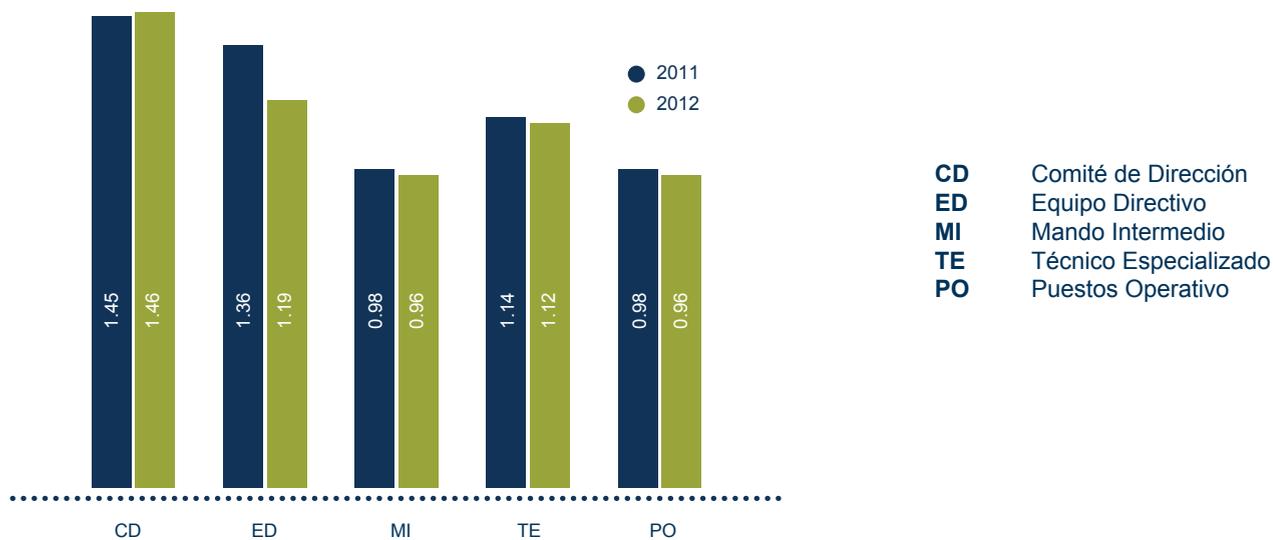
Al cierre del año 2012, la afiliación sindical de EDEMET y EDECHI, que suman una plantilla de 364 colaboradores, alcanzaba los 162 adeptos, lo que representa un 45% del total, frente al 52% de afiliación el año anterior. La disminución del 7% se debe, en gran medida, a la salida de personal sindicalizado producto de los planes de prejubilación.

## Política retributiva y servicios adaptados a las necesidades de los empleados

Salarios Promedio Hombre y Mujer por Nivel Organizativo

Año	CD		ED		MI		TE		PO	
	Hombre	Mujer								
2011	6,747	4,643	3,500	2,577	1,389	1,424	1,344	1,184	894	914
2012	7,287	4,984	3,520	2,956	1,508	1,579	1,330	1,191	952	990

Relación Salario Hombre/Salario Mujer por Nivel Organizativo



**“Se presta dinero sin interés al colaborador para resolver necesidades económicas imprevistas ”**

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. Gas Natural Fenosa participa de estudios de encuestas salariales y de beneficios a nivel local y recibimos los resultados de las encuestas que realiza el reconocido Grupo MECER, para hacer benchmarking de nuestros salarios con respecto al mercado. Cabe destacar, también, que el salario mínimo que ofrece la empresa es mayor al que establece el país y que anualmente la empresa ofrece, por lo mínimo, un aumento equivalente al Incremento de Precios al Consumidor (IPC) del año anterior, con la finalidad 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.

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 estos podemos mencionar:

- Descuento del Consumo de Energía Eléctrica Residencial.
- Bonificación Especial de Navidad.
- Becas para Hijos de Trabajadores.
- Seguro Colectivo de Vida y de Hospitalización.
- Bonificación por Asistencia.
- Facilidades Recreativas y Deportivas.
- Plan de Ayuda Humanitaria: se brinda asistencia económica a los trabajadores que sean víctimas de desastres naturales.
- Gastos de Mortuoria.
- Gastos de Alumbramiento: es una gratificación que se ofrece al colaborador por nacimiento de hijo.
- Ayuda Económica Reembolsable: se presta dinero sin interés al colaborador para resolver necesidades económicas imprevistas como:
  - Pago por servicios de salud del empleado, sus hijos, cónyuge o padres.
  - Gastos de alimentación por hurto comprobado del salario.
  - Costes judiciales por responsabilidad civil del trabajador.
  - Costes asociados a grave calamidad doméstica.
  - Compra de lentes.
- Vales de alimentación.
- Vida con Energía: consiste en la organización de actividades como ferias de salud, ligas deportivas, convenios con gimnasios, charlas de promoción de la salud, seguimiento nutricional, clases de ejercicio grupales.
- Incentivo por Estudios Superiores.

### **Impulso de políticas de flexibilidad entre los empleados**

De la mano con las mencionadas más arriba, la empresa aplica una serie de prácticas para fomentar la conciliación y balance entre la vida familiar y laboral en los colaboradores. Gas Natural Fenosa permite aplicar horarios flexibles al personal que, por motivos de fuerza mayor, no puedan cumplir con horario regular. Además, se otorgan permisos remunerados cuando el colaborador contrae matrimonio, nace un hijo y cuando muere un familiar en primer grado de consanguinidad. Igualmente, en caso de una calamidad doméstica, que es cuando un familiar de primer grado de consanguinidad le ocurre algún accidente o desastre en el hogar, se le otorga un tiempo remunerado. Además, las mujeres que lo necesiten se les da un permiso de una hora diaria para lactancia materna.

En el aspecto social, la empresa propicia espacios de integración y convivencia de los empleados con sus familiares. Durante el 2012, se realizaron tres ferias familiares, en Panamá, Provincias Centrales y Chiriquí, que fueron muy concurridas y del total agrado de los asistentes. Como parte de las acciones de Responsabilidad Social Corporativa que lleva a cabo el Grupo Gas Natural Fenosa en beneficio de sus colaboradores y familiares, lanzaron este año el Programa Formación para Liderar.

El programa fue dirigido a los hijos de colaboradores que se encuentren en los dos últimos años de sus carreras universitarias, con el propósito de ayudarlos 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.

De Panamá en el concurso participaron tres (3) estudiantes, saliendo beneficiadas dos (2), las jóvenes Miriam Urriola, hija del colaborador Narciso Urriola y Alexandra Leones, hija del colaborador Guillermo Leones.

Promoviendo la integración laboral, Gas Natural Fenosa celebró en 2012, varias ligas en las disciplinas de fútbol masculino y femenino y bola suave masculino. A saber:

- Tres (3) ligas internas de fútbol masculino, una por área de la Empresa, con la participación de seis (6) equipos en Panamá, dos (2) equipos en el interior y dos (2) equipos en Chiriquí. A cada equipo ganador de estas ligas se hizo entrega de un Trofeo de Campeón de Liga Interna. Al final se hizo un Encuentro Nacional de Campeones con los equipos ganadores de cada liga, entregándose un Trofeo de Campeón de Campeones.
- Una liga (1) interna de fútbol femenino con la participación de cuatro (4) equipos de Panamá, por el trofeo Campeón de la Liga Interna de Fútbol Femenino.
- Una liga (1) interna de bola suave masculino con la participación de dos equipos de Panamá, y se hizo un encuentro Nacional con la participación de los dos equipos de Panamá, uno (1) del

Interior y uno (1) de Chiriquí, por el trofeo de Campeón de Bola Suave Masculino.

### **Generación de compromiso e implicación de los empleados y oportunidades de desarrollo profesional**

En Panamá, Gas Natural Fenosa cuenta con dos sistemas de gestión del desempeño donde se evalúa el cumplimiento de objetivos y su adecuación a los valores corporativos.

La primera es la Gestión del Desempeño, que tiene como objeto 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 los objetivos, tanto del Grupo como de la Dirección y los individuales. Igualmente, este sistema evalúa el nivel de conocimiento de los valores corporativos. Durante el ejercicio 2012, este proceso se aplicó a un total de 196 colaboradores.

Un segundo sistema es la Dirección por Objetivos (DPO), una herramienta básica de gestión del Grupo Gas Natural Fenosa por medio del 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 por medio de la evaluación de la Actuación Profesional.

El sistema DPO aplica a las personas que pertenecen al colectivo de Directivos y Excluidos de Convenio. En base a su responsabilidad y participación en la consecución de los objetivos, se establecen 4 Grupos DPO: Comité de Dirección, Dirección, Subdirección y departamento, Técnicos excluidos del convenio. El sistema DPO se aplicó a 188 colaboradores en el ejercicio pasado, los cuales se encuentran dentro de la categoría de “excluidos de convenios”.

Las políticas de movilidad Interna están incluidas dentro de la Política Corporativa de Selección. Se define como la cobertura de puestos vacantes con recursos internos del Grupo. La búsqueda de candidatos es realizada de forma interna mediante la publicación de vacantes y la búsqueda activa de la Unidad de Servicios de Recursos Humanos y Business Partners de RRHH. Un principio fundamental establecido en la política es que la cobertura de puestos vacantes mediante selección interna (movilidad interna) predominará frente a la selección externa de profesionales, a menos que no sea posible la selección interna por falta de adecuación de los recursos internos a los perfiles requeridos en la vacante o por imposibilidad de movimiento interno de candidatos.

Durante el 2012 se registraron un total de 69 movi­lidades internas con un 92% de

satisfacción según la evaluación desarrollada a colaboradores trasladados.

En el mismo afán de retención de talento, la empresa implementó un sistema de evaluación a los colaboradores de primer ingreso, donde los jefes directos evalúan el desempeño y actitud de estos empleados. Hemos alcanzando un noventa y dos por ciento (92%) de satisfacción con estas nuevas incorporaciones.

Gas Natural Fenosa desarrolla programas de Gestión del Talento, con un nuevo modelo de Liderazgo de la organización. En 2012 se inició con la primera etapa, en la que fueron evaluados el equipo directivo del país a través de una herramienta de evaluación 360 que valora las diversas competencias del modelo de Lominger. En base a estos resultados y a las competencias definidas para el grupo, se estructuraron los Planes de Desarrollo Individual de cada directivo, a los cuales se les dará un seguimiento anual.

Desde nuestra llegada a Panamá, el departamento de Recursos Humanos junto a las distintas áreas de trabajo, postulan a un colaborador de la empresa para participar del Premio de Productividad que realiza el Sindicato de Industriales de Panamá junto a la Fundación Ricardo Galindo Quelquejeu.

Esta premiación, busca reconocer el esfuerzo, trabajo y eficiencia del trabajador seleccionado. Durante el 2012 y por doceavo año consecutivo, un colaborador de la empresa ha sido galardonado con este reconocimiento a nivel nacional. Se trata del Ing. Víctor Ponte de la unidad de Gestión de Red que fue premiado por destacarse por su calidad de trabajo y el empeño realizado día a día en su jornada laboral. Estamos seguros que en los años venideros, la dedicación y desempeño de nuestros colaboradores nos continuarán haciendo merecedores de más reconocimientos.

### **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. Igualmente, el año pasado asistieron 21 colaboradores a la Universidad Corporativa en España, en su mayoría personal directivo.

Se estima que la empresa, en Panamá, invierte cerca de \$640 dólares en formación por cada colaborador.

	2008	2009	2010	2011	2012
Cantidad de Participaciones en las Formaciones	2776	2776	2586	2280	2893
Presupuesto asignado (miles)	104	110	101	107	247
Horas de Formación por Colaborador	53.31	67.15	70.22	63.68	84.89
Índice de la Evaluación de Satisfacción de la Formación	95	96	96	96	96
% de Plantilla Formada	91	90	90	90	100
Horas Lectivas de Formación por año	5620	3739	8768	7974	10867
Inversión por colaborador (B/.)	229.00	233.05	234.34	268.17	639.90

En julio del 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.

Desde su lanzamiento al cierre del ejercicio, la herramienta fue utilizada por el 80% del total de colaboradores y se pretende que para el 2013 el 100% de los colaboradores realicen sus formaciones a través de esta herramienta. Hemos realizado actividades dinámicas, incluyendo concursos y premios para impulsar el uso de la Universidad Virtual y varios de nuestros colaboradores han sido premiados por su participación.

### Canales para la gestión del conocimiento y mecanismos de comunicación

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. El buzón de Recursos Humanos se ha utilizado como medio de comunicación para informar sobre actividades a realizarse con los empleados, instrucciones relacionadas con la actividad laboral, el anuncio de las movilidades internas y de los nuevos ingresos y cualquier información que sea de interés para los trabajadores.

En el 2012, Panamá se integró a Natural Net, el medio de comunicación interno por excelencia dentro de Gas Natural Fenosa.

Esta se utiliza como principal herramienta de comunicación de temas de Recursos Humanos como lo son los planes de formación, las vacantes internas, movilidades internas, estructura organizativa de la empresa, cumpleaños, entre muchos otros. En Natural net se interactúa también con la Universidad Virtual, se publican los procesos de Gestión del Desempeño (GDD y DPO) y noticias de interés para los trabajadores. La compañía busca trasladarse completamente a esta herramienta y eliminar el buzón de Recursos Humanos.

Además, de estas herramientas unidireccionales, la empresa se esfuerza por crear mayor cercanía e intercambio entre los colaboradores de distintos niveles organizativos. Este año, unos 110 colaboradores participaron del programa “Cerca de ti”, que consiste en desayunos con el Country Manager y el Director de Recursos Humanos para dialogar sobre diversos tópicos de la Empresa.

En esta misma línea de comunicación bidireccional, se implantaron las reuniones trimestrales llamadas “Hablando de la Compañía”, en la 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 a más del 90% de los trabajadores, manteniendo en sincronía las ideas de acuerdo con nuestra realidad empresarial.

## ■ 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.

### Principios de actuación responsable con la seguridad y salud

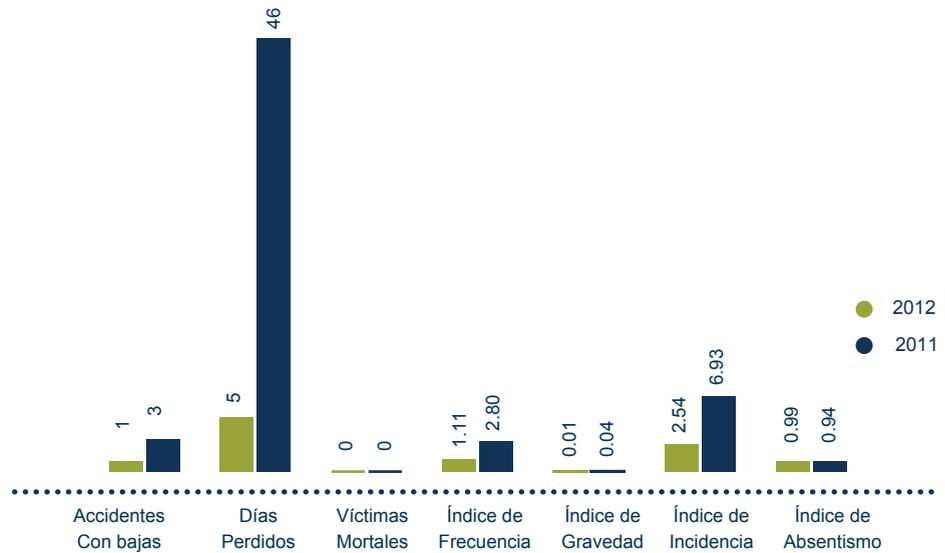
**La salud y la seguridad es uno de los compromisos que figuran en la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa, y se concreta en los siguientes principios:**

- Nada es más importante que la seguridad y la salud.
- Todo accidente puede ser evitado.
- La seguridad es una responsabilidad de la Dirección.
- La seguridad es una responsabilidad individual.
- Todos los trabajos se deben de planificar y ejecutar pensando en la seguridad.

Para complementar el Sistema de Seguridad y Salud con el que cuenta Gas Natural Fenosa, se han emprendido dos grandes proyectos que permiten una revisión periódica y exhaustiva de la gestión de la organización, por parte de una entidad externa e independiente. El primero de estos proyectos es la certificación en la norma "OHSAS 18001 sobre Seguridad y Salud", que demuestra el firme compromiso con mejorar continuamente en estas áreas primordiales. El segundo proyecto es el "Proyecto Compromiso de Seguridad y Salud", que fortalece y establece directrices para el desarrollo de una Cultura de Seguridad y Salud, en toda la organización.

Se han establecido como objetivos y metas para el año 2013 el fortalecer las acciones de seguridad y salud, con el fin de mejorar condiciones y calidad de vida de los colaboradores e impulsar la mejora continua en nuestros proveedores, disminuyendo los riesgos, previniendo accidentes e incidentes, generando un conciencia preventiva, y construyendo comportamientos que coadyuven a prevenir, identificar y disminuir los actos y condiciones inseguras, en las actividades, procesos e instalaciones.

### Indicadores



### Acciones Propuestas en 2012

Fortalecer la gestión de Prevención de Riesgos y Salud, a través de la implantación de la norma OHSAS 18001:2007 sobre Seguridad y Salud.

Fortalecer aspectos de Seguridad en las Mini Centrales Hidroeléctricas.

Actividades de prevención primaria específica, en salud.

Detectar oportunamente (detección precoz) de las enfermedades crónicas.

### Acciones Realizadas en 2012

Diseño e implantación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud, basado en la norma OHSAS 18001 y se integró con el Sistema de Gestión Ambiental y Calidad.

Se fortalecieron los sistemas contra incendio, se instalaron nuevos equipos de seguridad (duchas de seguridad), se construyeron sistemas de contención.

Jornadas de Vacunación en los Centros de trabajo.

Campaña de Exámenes Médicos para diagnosticar:

- Enfermedades como cáncer de próstata, cáncer de mama, cáncer gastro-intestinal.
- Enfermedades cardiovasculares.
- Diabetes.

### Acciones Previstas en 2013

Fortalecimiento de Sistema Integrado de Gestión de Ambiente, Calidad, Seguridad y Salud, en aspectos claves como investigación incidentes y accidentes, planes de emergencia, entre otros temas.

Culminar a principios del año 2013, el proceso de certificación en OHSAS 18001.

Fortalecimiento de sistemas contra incendio en las centrales hidroeléctricas, mejoras en los planes de emergencia.

Aumentar las jornadas de vacunación.

Campañas masivas e individualizadas de tipo promocional.

Ejecución de jornadas de análisis de glucosa.

## 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 es responsabilidad, 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.

Durante el año 2012, la empresa actualizó las especificaciones de las prendas de vestir en materia de seguridad, asegurándose y certificando que estas cumplieren con los requisitos de seguridad, para los distintos trabajos que se desempeñan.

Se implantó el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, basado en la norma internacional OHSAS 18001:2007, el cual está siendo auditado por un ente certificador, externo e independiente. Dicho proceso de certificación culminaría en los primeros meses del año 2013.

Adicionalmente, la empresa unificó con el Sistema de Gestión Ambiental y de la Calidad, conformando un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud, por medio del cual se establecieron nuevos procedimientos y criterios de actuación, y cuyo objetivo en fortalecer e integrar estos aspectos, a todas las actividades que realiza la empresa. Se alcanzó la meta establecida de contar con un sistema integrado y un programa integrado de gestión de ambiente, calidad, seguridad y salud.



Una de las herramientas utilizadas para el seguimiento y medición de los procesos, son las auditorías internas e inspecciones operativas. En el año 2012 muchas de estas inspecciones operativas permitieron identificar oportunidades de mejora en los procesos. Como por ejemplo: Fortalecer las formaciones en aspectos claves de seguridad en los trabajos, fortalecer procedimientos específicos de trabajos en la red eléctrica.

## Actividad preventiva

La evaluación de los riesgos laborales es imprescindible para determinar las actuaciones en materia de seguridad y salud. Es por ello, que Gas Natural Fenosa implementa un sistema de evaluación de las mismas, en coordinación con las unidades de negocio y los actores claves, quienes valoran las actividades e identifican potenciales riesgos para determinar las mejores medidas de prevención o control de riesgos. Durante el año 2012, se evaluaron el 100% de los puestos de trabajo. En el desarrollo de estas evaluaciones, se contó con el asesoramiento y orientación del personal de prevención de riesgos de la organización.

Entre las actuaciones preventivas realizadas en el año 2012, tenemos:

- Inspecciones Documentadas. Consisten en fiscalizaciones que se realizan a trabajos que realicen contratistas o personal de empresa, sobre la base de una serie de requisitos en materia de seguridad que deben cumplir. El objetivo es identificar oportunidades de mejora en los trabajos, prevenir accidentes e incidentes.
- Desarrollo de Herramientas Informáticas para el Desarrollo de Capacidades. La formación y sensibilización son ejes importantes para garantizar el desarrollo de la cultura de seguridad y salud. Aprovechando las herramientas tecnológicas que la empresa ha puesto a disposición de los colaboradores, en especial, la Universidad Virtual, se han implementado más de 20 formaciones sobre temas de seguridad y salud como. Las principales temáticas han sido seguridad vial, Auditorías Técnicas de Seguridad en Instalaciones Eléctricas, Calidad de Aire en Ambientes Interiores, Ruido, Prevención, evacuación y extinción de Incendios, entre otros.
- Inspecciones de Anomalías. Realizadas periódicamente para identificar oportunidades de mejoras en las instalaciones.
- Simulacros. La mejor forma de estar preparados para un evento de emergencia es ensayar las buenas prácticas. Por ello, durante el año 2012, se llevaron 5 simulacros de incendio en los edificios administrativos de Gas Natural Fenosa en Panamá, Chitré y David, así como simulacros de derrames e incendio en las mini centrales hidroeléctricas.
- Contacto o Cápsula de Seguridad. Consiste en incluir un apartado de seguridad y salud en todas las reuniones que se realicen en la empresa, para detallar o explicar algún comportamiento considerado como inseguro. Con ello se pretenden concientizar a todos los colaboradores, de los posibles riesgos que podemos experimentar, tanto en el ámbito profesional como personal.
- Proyecto de Mejora Continua en el almacén y taller de Dolega. Que consiste en una revisión integral de los aspectos de seguridad y salud, mejoramiento de la identificación y señalización de áreas de trabajo y buenas prácticas de trabajo.

**“La mejor forma de estar preparados para un evento de emergencia es ensayar las buenas prácticas.”**

## Resumen de actuaciones preventivas realizadas en Gas Natural Fenosa

	2012	2011
Evaluaciones de Riesgo, generales y específicas	160	235
Evaluaciones de Riesgo, generales y específicas	42	120
Actuaciones de control periódico de condiciones de trabajo	748	299
Actuaciones relacionadas con emergencias	13	18
Otras Actuaciones	23	35
<b>TOTAL</b>	<b>986</b>	<b>707</b>

### 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 formación de seguridad y salud de Gas Natural Fenosa en el 2012, ascendió a 1,056 horas repartidas entre 462 colaboradores y 56 actuaciones formativas. La formación media por empleado fue de 2.64 horas.

Este compromiso con la seguridad es trasladado a todos nuestros contratistas, por lo que la empresa exige demuestren que llevan a cabo planes de formación en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales, en relación a los trabajos o los servicios por los cuales son contratados. Para fortalecer estos conocimientos, la empresa incluirá temas de salud y seguridad laboral en el programa denominado "Valor para proveedores", a iniciar en el año 2013.

## Monitorización continua y registro de datos

Como parte de las acciones de seguimiento y medición, se realiza mensualmente un registro de información de siniestralidad; a través de la web, la información es registrada en el programa corporativo de accidentabilidad. Los indicadores de siniestralidad son calculados para el total de horas trabajadas en Gas Natural Fenosa. El índice de gravedad del año 2012 fue de 0.01 mientras que en el año 2011 fue de 0.04, lo que demuestra un avance positivo en nuestra gestión de la seguridad y la salud. En el 2013, Gas Natural Fenosa ha fijado el objetivo de cero accidentes.

Es relevante mencionar que en el área de generación, al cierre de 2012 la empresa cumplió 1,460 días sin accidentes, lo que es producto de las medidas preventivas implementadas, derivadas de lecciones aprendidas, tanto en Panamá como a nivel mundial.

Los aspectos de seguridad y salud en las actividades de generación, se han fortalecido durante el ejercicio 2012, con la implementación de medidas como el proyecto de mejora continua, en almacenes para fortalecer no solo en los aspectos de calidad, sino de seguridad, que consistió en realizar visitas para identificar oportunidades de mejora, en relación a señalización de áreas de trabajo, equipos, entre otros, y enfatizando en la sensibilización al personal en aspectos de seguridad y salud. Además, se incrementaron las señalizaciones dentro de las instalaciones, se fortaleció el sistema contra incendios mediante la instalación de más equipos de extinción y se mantuvo 'cero tolerancia' ante actos inseguros, entre otras actividades.

## 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.

Algunas de las actividades realizadas en el 2012 con nuestra cadena de valor con las siguientes:

- Formación para colaboradores de contratistas en temas como la elaboración de empalmes, herramientas y equipos de seguridad, reguladores de tensión y transformadores auto protegidos.
- Requisitos de Plan de Prevención de Riesgo.
- Integración de colaboradores de las contratistas en acciones de formación de Gas Natural Fenosa.
- Supervisión de contratistas en campo.

Durante el 2012, lastimosamente nuestros contratistas experimentaron dos accidentes, en los cuales fallecieron dos personas. Además, se registraron 49 accidentes con baja, entre los empleados de los contratistas y subcontratistas. Estos accidentes fatales y los accidentes con baja, han llevado a Gas Natural Fenosa a fortalecer todas las actividades dentro del eje de seguridad, poniendo en marcha el proyecto 'Compromiso de Seguridad y Salud', que se enfoca en los siguientes ejes:

- Liderazgo: tiene como meta que los altos directivos asuman mayores responsabilidades y se comprometan a marcar un mayor nivel de exigencia.
- Empleados: busca sensibilizar y concientizar a los colaboradores mediante la experiencia, para que alcancen el compromiso y la disciplina operativa.
- Empresas colaboradoras: está enfocado hacia la mejora en los procesos de selección y homologación, condiciones de contratación, orientación y desarrollo.
- Instalaciones y Procesos: enfocado a la Integración de seguridad en el diseño de los proyectos e instalaciones, mantenimiento de la integridad de los mismos pero adecuándolos a los más altos estándares de calidad.

Igualmente, con el fin de mejorar la calidad de algunas áreas o factores con las cuales los colaboradores tienen contacto directo y/o inciden en su calidad de vida, se realizaron algunos estudios entre los que destacan:

- Calidad de agua potable que consumen los colaboradores en las instalaciones.
- Calidad de aire en instalaciones.
- Iluminación en instalaciones y puestos de trabajo.
- Vibraciones en instalaciones y puestos de trabajo.

A raíz de estas investigaciones se identificó:

- Una instalación en la que la calidad de agua potable, distribuida por la red de abastecimiento, no cumplía con los estándares aplicables, por lo que se tomaron medidas para su cumplimiento, instalando filtros para desinfectar el agua y facilitando agua embotellada al personal.
- En algunas oficinas los niveles de iluminación estaban por debajo de los niveles óptimos de iluminación para oficinas, por lo que se tomaron medidas como la instalación de nuevas lámparas, para mejorar en la iluminación.

## Participación de los representantes de los trabajadores

Para la empresa es vital conocer el sentir de los colaboradores, en aras a fortalecer la gestión de seguridad y salud en nuestros quehaceres. A raíz de comentarios de nuestros empleados, durante el 2012 se fortaleció el Comité de Seguridad, Higiene y Salud en todas las zonas operativas de la organización. En este sentido, Gas Natural Fenosa Panamá cuenta con un Comité de Seguridad, Higiene y Salud en cada zona operativa: Panamá, Provincias de Centrales y Chiriquí. Para el año 2013 se tiene contemplado establecer 2 comités adicionales, uno en Zona Panamá y otro en Zona Oeste.

En estos comités se ha sensibilizado al personal sobre los procedimientos y normas de prevención de riesgos, para que se conviertan también agentes multiplicadores de las medidas de prevención y eficacia en materia de seguridad y salud. Durante el 2012, se llevaron a cabo unas seis reuniones de los comités, en donde se han tratado diversos temas como la fibra vidrio en instalaciones, equipo de protección personal, problemática con murciélagos en algunas instalaciones, entre otros.

En Panamá, la empresa es respetuosa de cumplir los acuerdos y convenios colectivos firmados con la representación de los trabajadores, por lo que incorpora en ellos actividades que promueven el mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores y familiares.

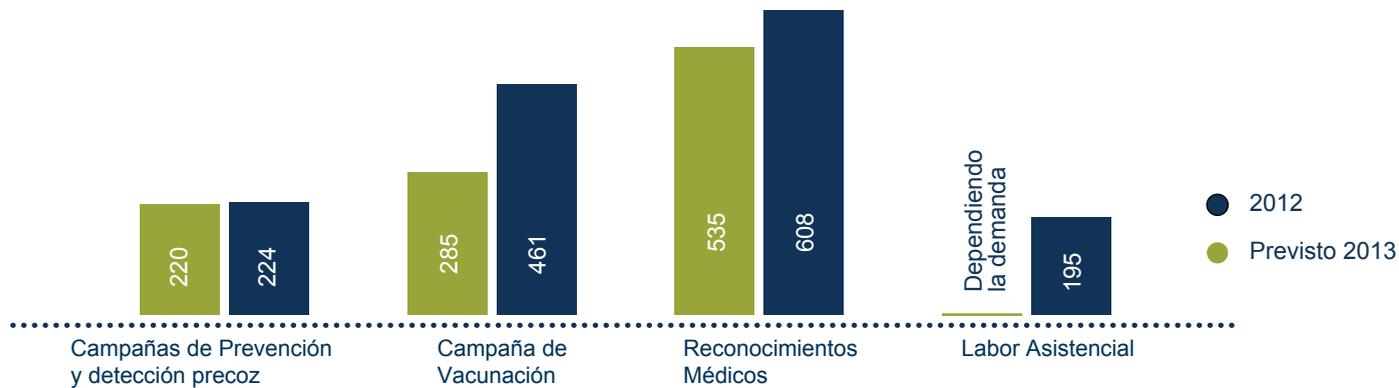
## Salud Laboral

En el 2012 la empresa continuó fortaleciendo su sistema de vigilancia a la salud, a través planificación de jornadas, campañas y actuaciones dirigidas a formar, sensibilizar, fomentar y fortalecer los aspectos de salud entre los colaboradores.

Entre estas actividades, podemos mencionar:

- Dos Jornadas de Vacunación.
- 608 Reconocimientos Médicos.
- Una campaña de sensibilización contra el dengue (charlas, publicación por medios de comunicación interno de la organización, banners sobre aspectos de salud).
- Dos Ferias de Salud.
- Charlas sobre temas diversos temas: Mordedura de Ofidios (Serpientes), Dengue, Diabetes, Obesidad, enfermedades cardiovasculares.

## Participantes en campañas de salud laboral



Algunos de los objetivos en materia de salud para el año 2013 son:

- Desarrollar desde el punto de vista médico-preventivo y metodológico, un plan de acción y disminuir el ausentismo en el Centro de Operaciones de la Red (COR).
- Mantener la vigilancia a la Salud de los colaboradores expuestos al Bifenilos Policlorados (PCB, por sus siglas en inglés), para detección precoz de alguna enfermedad, atribuible a este riesgo.
- Seguimiento médico y Sensibilización a los colaboradores obesos a cambiar su estilo dietético, a través del auto cuidado de la salud.
- Desarrollar un nuevo estudio ergonómico y psicosocial, y establecer las medidas que deriven de dicho estudio.
- Fiscalizar las acciones médicas de salud ocupacional, en los contratistas de Operaciones Eléctricas.
- Fortalecimiento de aspectos de nutrición, como medida de control y prevención. Programa de Seguimiento a la nutrición con un especialista, Nutricionista, dirigido a colaboradores en general, con especial atención, a aquellos con enfermedades como diabetes, obesidad, cardiovasculares.

como diabetes, obesidad, cardiovasculares.

- Detección precoz de enfermedades como diabetes, mediante campañas de análisis de glucosa (azúcar), utilizando los Glucotest y otras herramientas médicas.
- Fortalecer las acciones de prevención y control para aquellos colaboradores expuestos al ruido.
- Formaciones sobre temas varios: Efectos del PCB, Diabetes, Mordedura de Ofidios, Nutrición, etc...

### Medidas para garantizar la seguridad entre terceros

Gas Natural Fenosa busca siempre hacer un uso seguro de la energía, lo que incluye el garantizar la seguridad de nuestras instalaciones y evitar incidentes entre terceros ajenos a la empresa y el público en general.

Durante el 2012, realizamos una serie de acciones que buscaban la prevención de accidentes e incidentes, la identificación y minimización de riesgos y condiciones inseguras en actividades, productos y servicios que pudiesen afectar al entorno y las instalaciones.

Entre estas podemos mencionar:

- Fortalecimiento de los sistemas contra-incendio en las Mini Centrales Hidroeléctricas.
- Diseño, construcción e instalación de Sistemas de Contención para prevenir derrames al suelo de aceite u otras sustancias peligrosas.
- Diseño de Subestaciones Eléctricas de San Cristóbal y Justo Arosemena, siguiendo criterios de seguridad industrial como señalizaciones, sistema contra incendio, rutas de evacuación, líneas eléctricas soterradas, entre otros temas.

A lo largo de 2012 un total de 20 personas se vieron afectadas en incidentes relacionados con actividades o activos de la compañía. Del total de incidentes, solamente cuatro fueron responsabilidad de la compañía al tenor de la regulación vigente en la República de Panamá.

## ■ 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.

El compromiso social es uno de los que figuran en la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa y se concreta en los siguientes principios:

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

## Principales indicadores



### Acciones relevantes

#### Acciones Propuestas en 2012

Proyecto de Rehabilitación de la Escuela El Guayabito en Ocú. Entrega de la primera fase.



Ejecutar Plan de Electrificación Rural junto a la OER.



Incrementar actividades sobre Eficiencia Energética.



Llevar a cabo el Proyecto 'Gas Natural Fenosa en tu Escuela'.



Desarrollo de un plan de Conservación Ambiental: Limpieza de playas y siembra de plántones.



Entrega de alimentos en comedores escolares.

#### Acciones Previstas en 2013

Finalizar proyecto de Rehabilitación de la Escuela El Guayabito de Ocú.

Incrementar las formaciones como parte del programa Valor para Proveedores.

Extender las áreas de Electrificación Rural.

Uso Eficiente de la Electricidad: Proyecto desarrollado con MEDUCA, para premiar a la escuela que logre bajar el consumo de energía. Proyecto "La Tarea del Día: no la dejes encendida, ahorremos energía".

Ejecución del Plan de Conservación Ambiental en conjunto con la Unidad de Calidad y Medioambiente en toda nuestra zona de concesión.

Entrega de alimentos en comedores escolares.



### 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 microempresarios 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. A través del programa Gas Natural Fenosa en Tu Escuela, más de 900 niños de 13 centros de educación de Panamá Centro, Panamá Oeste, Coclé, Los Santos y Veraguas recibieron en el 2012, consejos sobre el uso seguro y responsable de la energía.

- 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.

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.

## 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.

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.

### Programa Gas Natural Fenosa en tu Escuela, Uso Eficiente de la Energía

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 estudiantes de 4to, 5to y 6to grado, 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.

En total, en el 2012, se visitaron 13 centros de educación de las zonas de Panamá Centro, Panamá Oeste, Coclé, Veraguas y Los Santos beneficiando a más de 900 estudiantes quienes prometieron convertirse en 'Defensores de la Energía' y que además, recibieron panfletos informativos y t-shirts de los miembros de la Familia Smart.

## Rehabilitación de la escuela El Guayabito de Ocú

Gas Natural Fenosa Panamá junto a su grupo de Voluntariado Corporativo completó durante el 2012 la primera fase del Proyecto de Rehabilitación de la escuela El Guayabito en Ocú, Provincia de Herrera. Este proyecto, que busca mejorar la calidad de vida de las comunidades, hizo posible que los estudiantes y maestros de esta escuela multigrado, puedan disfrutar de un plantel totalmente remodelado.





## Día Solidario

Como parte de sus actividades en apoyo a la educación, Gas Natural Fenosa en Panamá puso en marcha desde 2006 el programa 'Día Solidario' en el que los colaboradores donan voluntariamente un día de trabajo para financiar becas de estudios a jóvenes. La empresa luego duplica el monto recaudado y se encarga de los gastos de gestión.

Durante el 2012, 16 estudiantes de las provincias de Chiriquí, Bocas del Toro, Veraguas, Herrera y Coclé, se encontraban cursando carreras universitarias. Además, se organizaron charlas motivacionales y de liderazgo para los beneficiarios del programa en las que se facilitan las herramientas necesarias para que los jóvenes puedan generar una energía propia, constructiva y proactiva en su diario vivir, al fin de alcanzar sus metas personales y profesionales.



## Programa de Siembra de Plantones

En el marco del Programa de Gestión Ambiental de Gas Natural Fenosa Edemet-Edechí y Esepsa, se sembraron un total de 3,523 árboles (frutales y maderables) durante la gestión del 2012, contribuyendo a compensar la poda de arbolado en las líneas de distribución eléctrica. Estas reforestaciones se realizaron en conjunto con el Voluntariado Corporativo, en terrenos de escuelas primarias, secundarias y en parques oficiales.

## 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 y asociaciones cuyo objeto social es ayudar a paliar o minimizar estos problemas.

## 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 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.

**“Para Gas Natural Fenosa constituye una prioridad atender a las personas que viven en zonas donde la cobertura energética no llega”**

### **Acceso a la energía**

El progreso social y humano requiere necesariamente del acceso a la energía.

Gas Natural Fenosa desarrolla su actividad en zonas en las que este suministro no alcanza a toda la población. Para Gas Natural Fenosa 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. Estos proyectos suponen una inversión adicional por las dificultades de llegar a regiones donde la infraestructura eléctrica es deficitaria.

Estos proyectos, así como la extensión de la red a nuevas zonas en crecimiento han llevado a un crecimiento en las líneas de distribución de 40.579 km en 2011 a 41.970 en 2012.

### **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.

La norma establece que cada responsable de comunicación del país o filial reporte cuatrimestralmente la actividad de patrocinio y donación a la Unidad de Patrocinio en España y al COIL en Latinoamérica.

De esta manera, las actividades relacionadas con patrocinio y donaciones están sujetas a un proceso de total transparencia.

La norma también establece unas líneas prioritarias que se resumen en acción social, cultura y energía y medio ambiente.

Durante el ejercicio 2012, Gas Natural Fenosa Panamá invirtió aproximadamente 350 mil dólares en forma de patrocinios a eventos como congresos, foros eléctricos y de seguridad, exposiciones, cumbres, ferias comunitarias y giras médicas. Así como también en donaciones de alimentos a escuelas y a comunidades afectas por desastres naturales como fue la inundación en Panamá Oeste por fuertes lluvias. Cabe destacar que al igual que en el 2011, Gas Natural Fenosa patrocinó en el 2012 el Proyecto Maestro Estrella, proyecto llevado por el Ministerio de Educación de Panamá, que consiste en reconocer y premiar el esfuerzo, dedicación y buen ejemplo del maestro de cara a su labor formadora y como agente de cambio positivo en sus comunidades.

## Integridad

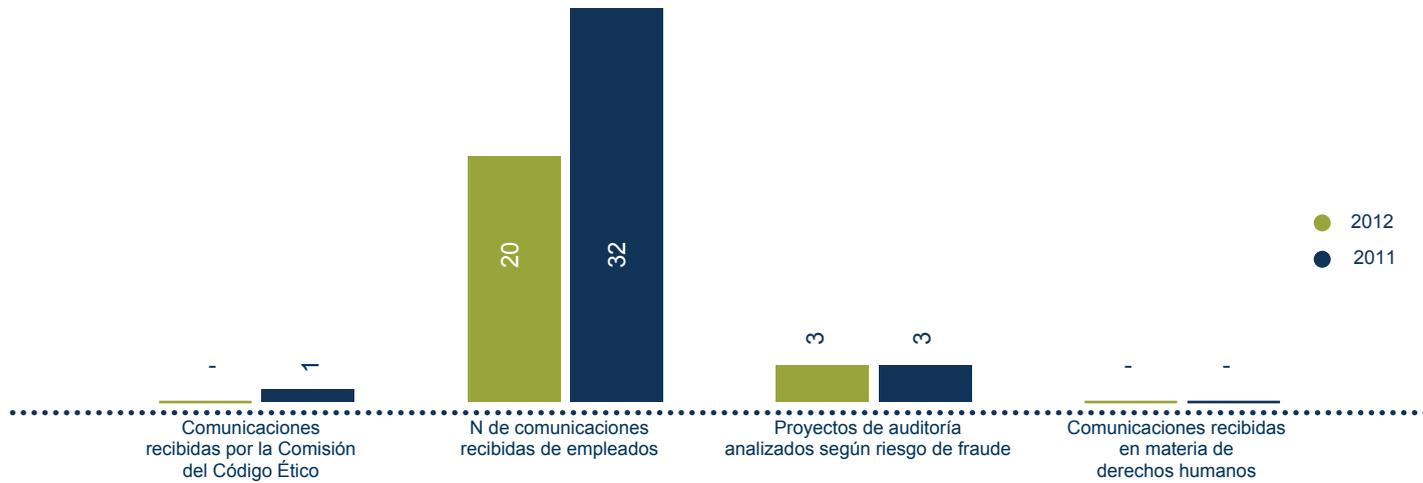


En Gas Natural Fenosa vemos la integridad como fomentar que las personas que integran el grupo actúen con ética, honestidad e rectitud, respetando los valores, principios y códigos éticos que impulsa el grupo, contribuyendo así al aumento de la confianza hacia nuestra empresa.

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

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

## Principales indicadores



## Acciones relevantes

### Acciones Propuestas en 2012

Reuniones de presentación del Código Ético a nuevos ingresos.



Puesta en marcha del proceso de declaración de cumplimiento del Código Ético de Gas Natural Fenosa por parte de todos los empleados.



Formación en materia de Derechos Humanos para todos los empleados.



Formación online del Código Ético para los colaboradores.



### Acciones Previstas en 2013

Llevar a cabo el proceso periódico de declaración de cumplimiento del Código Ético de Gas Natural Fenosa para todos los empleados, a través de un workflow automático.

Acciones para mejorar el acceso de proveedores a los contenidos relacionados con el Código Ético y al procedimiento de consulta y notificación (modificación de cláusulas en contratos, promover prácticas éticas acordes con el Código Ético, acceso al canal de consulta y notificación)

Formación online del Código Ético para nuevos colaboradores.

Campaña de divulgación por la red e intranet.

Formación interna con un profesional experto en Ética y Valores.

## La integridad es clave en el éxito de la compañía

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 fundamentales 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.

Gas Natural Fenosa cree que operar con integridad contribuye de forma directa a conseguir los objetivos empresariales y a gestionar el negocio de forma que perdure en el tiempo. Actuar de forma ética, como reconocen numerosas instituciones referentes en estas materias, como el Foro Económico Mundial o Transparencia Internacional, reduce los costes de operación, evita los riesgos derivados de incumplimientos legales, potencia la retención de talento y favorece un correcto funcionamiento del mercado y de la distribución de los beneficios de la actividad económica. Ello no solo favorece a la compañía, sino que contribuye al fortalecimiento institucional y a la creación de sociedades prosperas y más justas.

Gas Natural Fenosa hace frente a los retos en materia de integridad a través de un enfoque de gestión basado en diversas políticas, procedimientos y herramientas específicas. Estos elementos persiguen asegurar que las actividades de la compañía y las de sus empleados cumplen con las leyes y estándares aplicables en el país. 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 diferentes Programas de Integridad Corporativa (PIC) que garantizan el logro de los anteriores objetivos:

- Modelo de Gestión del Código Ético.
- Política de Derechos Humanos.
- Sistema de gestión del riesgo.
- Auditorías internas.

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

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

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

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

El Country Manager de la empresa y miembros del Comité de Dirección realizan periódicamente reuniones donde se evalúan los riesgos a que están expuestos el negocio y las áreas corporativas de la empresa.

También se ha conformado la Comisión de Seguridad y Salud presidida por el Director de Operaciones con un equipo multidisciplinario de diferentes unidades de la empresa.

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

## Código ético

### Modelo de gestión del Código Ético

El Código Ético, formulado y aprobado por el Consejo de Administración, constituye el instrumento fundamental de Gas Natural Fenosa para actuar de un modo íntegro, responsable y transparente.

Es el documento que establece los principios que han de servir de guía en la actuación de los empleados de la compañía y determina los comportamientos esperados por parte de estos en cuestiones relacionadas con la corrupción y el soborno, el respeto a las personas, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, la seguridad y la salud en el trabajo y el respeto al medio ambiente, entre otras. También define las pautas de relación entre los empleados de la compañía y sus empresas colaboradoras.

La importancia de garantizar este comportamiento ha hecho que la compañía esté llevando a cabo numerosas acciones de difusión y extensión del Código Ético a todo su ámbito de actividad. Desde 2005, año en el que se aprobó, el Código se ha ido renovando periódicamente para adaptarlo a las nuevas realidades a las que se enfrenta la compañía.

Gas Natural Fenosa cuenta, además, con un Modelo de Gestión del Código Ético, liderado por la Dirección de Auditoría Interna, cuyos objetivos son velar por su conocimiento, aplicación y cumplimiento.

Este Modelo de Gestión cuenta con los siguientes componentes:

El propio Código Ético.

La Comisión del Código Ético. Presidida por el Director de Auditoría Interna con el fin de dotarla de objetividad e independencia es responsable de velar por la divulgación y el cumplimiento del código mediante la supervisión y control de los sistemas de salvaguarda. Cuenta con comisiones locales en los países de mayor actividad de la compañía.\*

Sistemas de salvaguarda. Constituyen los mecanismos de la compañía para velar por la difusión y cumplimiento del Código Ético. Son los siguientes:

- Canal de denuncias, a través del cual todos los empleados y proveedores pueden realizar consultas o notificar incumplimientos del código, de buena fe, de forma confidencial y sin temor a represalias.
- Procedimiento de declaración anual, a través del cual todos los empleados declaran de forma recurrente que han leído, comprenden y cumplen el código.
- Curso online, formación sobre los aspectos incluidos en el código, de obligado cumplimiento para todos los empleados.

El Modelo de Gestión del Código Ético establece, además, que la Comisión de

Auditoría y Control del Consejo de Administración y el Comité de Dirección deberán recibir informes trimestrales de la Comisión del Código Ético en los que se tratan los asuntos más relevantes relacionados con esta materia.

Es, entre otros asuntos, responsable de recibir las notificaciones relacionadas con el fraude, la auditoría, o los fallos en los procesos contables o de control interno. Durante 2012, un 38% de las notificaciones recibidas tuvieron como objeto presuntos fraudes, sin que ninguna de ellas tuviera impacto significativo.

Cabe también destacar que la Comisión no recibió notificaciones que pusieran en evidencia incidentes en Gas Natural Fenosa relativos a cuestiones de explotación laboral o infantil, o con relación a los derechos de las comunidades locales o los derechos humanos. Un 13% de las notificaciones tuvo relación con el respeto a las personas, siendo todas ellas resueltas de manera adecuada. Ninguna tuvo relación con incidentes discriminatorios.

La Comisión del Código Ético cuenta, asimismo, con un plan de trabajo plurianual, cuyo objetivo último es la extensión del código al mayor número posible de actividades y personas de la compañía. Incluye acciones a corto y medio plazo con las que mejorará la gestión de la integridad en Gas Natural Fenosa.

\*Puede encontrar más información relativa a este apartado en el capítulo de Responsabilidad Corporativa en Gas Natural Fenosa en este mismo informe.

En 2012, el plan de trabajo anual de la Comisión del Código Ético incluyó, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Coordinación y liderazgo del proceso de declaración de cumplimiento del Código Ético de Gas Natural Fenosa por parte de los empleados del ámbito internacional. El proceso de declaración se llevará a cabo de forma recurrente en toda la compañía.
  - Definición del workflow "Declaración de cumplimiento".
  - Acciones formativas y divulgativas dirigidas a los empleados de la compañía.
  - Acciones divulgativas externas.
  - Actividades para la extensión del código a proveedores, tanto en España como a nivel internacional.
  - Revisión de la seguridad de los procesos relacionados con el procedimiento de consulta y notificación.
  - Realización de un curso de formación online sobre el Código Ético, para desarrollar y reforzar el conocimiento del Código Ético entre todos los empleados.
- Seguimiento de la implantación del Código en las relaciones con proveedores.
- Entre las acciones que la Comisión del Código Ético prevé acometer en 2013 destacan las siguientes:
- Finalización del proceso de declaración de cumplimiento del Código Ético de Gas Natural Fenosa por parte de todos los empleados de la compañía.
  - Colaboración en la definición de un programa anti-fraude, en el que se enmarcará la política de regalos de la compañía.
  - Llevar a cabo el proceso periódico de declaración de cumplimiento del Código Ético de Gas Natural Fenosa para todos los empleados, a través de un workflow automático.
  - Continuar con la implementación de las acciones inspiradas en los requerimientos que sugiere la reforma del Código Penal.
  - Acciones para mejorar el acceso de proveedores a los contenidos relacionados con el Código Ético y al

**“La compañía ha establecido comisiones locales en Argentina, Brasil, Colombia, Italia, México, Panamá, Nicaragua y Moldavia.”**

procedimiento de consulta y notificación (modificación de cláusulas en contratos, promover prácticas éticas acordes con el Código Ético, acceso al canal de consulta y notificación).

Cabe mencionar que en 2012 la comisión celebró siete reuniones de trabajo, mientras que las comisiones locales celebraron un total de 21.

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

## Código ético en Panamá

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.

Se divulgó el Plan de Acción a Realizar, ante los resultados obtenidos en la encuesta de Clima Laboral y Compromiso a todos los colaboradores y paralelamente se les habló de la aplicación de los Derechos Humanos en la empresa y la cumplimentación del cuestionario de los derechos humanos que fue de mucha importancia para la corporación que todos los trabajadores completaran.

## Comisión local del Código Ético

La comisión local del Código Ético durante el 2012 alcanzó una asistencia del 91.67% para evaluar las actividades propuestas para ese año.

- Se inició el año con la Declaración de Cumplimiento de Código Ético por los colaboradores del Grupo GNF en Panamá, alcanzando el 100% de firmas.
- Se realizó el Curso online del Código Ético en la Universidad Virtual alcanzando el 83% de participación.

- Se realizaron cuatro charlas de Valores por un facilitador externo, con un alcance de participación del 85% de la planilla.
- Se realizó una campaña de divulgación del Código Ético a través de la red digital durante veinte días, transmitiendo un mensaje por día.
- Se empastaron varios ejemplares del Código Ético como muestras para nuestros stakeholders.

Es importante recalcar que durante el ejercicio el 2012, la Comisión local del Código Ético no recibió ninguna consulta ni notificación sobre el Código Ético en Panamá.

## Presentación del 'Código Ético' a la Defensora del Pueblo, Licenciada Patria Portugal

Durante el 2012, Gas Natural Fenosa Panamá recibió en sus instalaciones a la Defensora del Pueblo, la Licenciada Patria Portugal y su equipo de trabajo para hablar sobre la Política de Derechos Humanos de la empresa, las gestiones de Responsabilidad Social que realiza, las inversiones y los proyectos en marcha y el beneficio el país.

Gas Natural Fenosa Panamá aprovechó la oportunidad para presentar oficialmente el Código Ético de la empresa y sus formas de aplicación con todos los colaboradores.

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

La política establece diez compromisos, los cuales han sido determinados a partir de los riesgos principales en materia de derechos humanos detectados en la compañía. Para garantizar que son respetados se han definido responsabilidades específicas e indicadores, correspondiendo la supervisión final de su cumplimiento al Comité de Reputación Corporativa. Cabe destacar que el auditor de cuentas, PwC, llevó a cabo, en base a la información del año 2011, una verificación del estado de implantación en la organización de la política y de la efectividad de los procedimientos definidos. En base a esta verificación se establecerán las líneas de actuación para la mejora de los procedimientos de implantación.

La política también acepta lo establecido en el Informe del Representante Especial del Secretario General de Naciones Unidas (Informe Ruggie), sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas comerciales así como los órganos creados en virtud de tratados de derechos humanos.

El conocimiento y cumplimiento de la política es reforzado en la compañía mediante el plan de comunicación y formación, que incluye un curso online de obligado seguimiento por todos los empleados. El número de personas que hasta finales de 2012 había realizado

el curso sobre la Política de Derechos Humanos, alojado en la Universidad Virtual fue de 9.681. Adicionalmente, se realizaron otros cursos formativos relacionados con derechos humanos, cuya dedicación estimada fue de 9.890 horas.

Cabe también destacar que en 2012, en todo el grupo prestaron servicio activo un total de 662 vigilantes de seguridad, de los cuales 557 (84%), participaron en los diferentes cursos de actualización en materia de seguridad privada. Dentro de la formación, y cumpliendo el artículo contractual donde se refleja lo referente a la actualización de conocimientos y formas de actuación con relación al respeto de los derechos humanos, se dedicaron un total de 3.188 horas de formación a esta materia.

Extender la manera de actuar de la compañía, basada en el respeto a los derechos humanos, ayuda al fortalecimiento institucional de los países en los que opera y ofrece garantías para aprovechar oportunidades de negocio y desarrollar proyectos a largo plazo. En este sentido, la política también se comunica a los proveedores. En 2012 se inició un proyecto para la revisión del clausulado de contratos mercantiles y pedidos que ha traído resultados significativos. Entre otros países, en Argentina, Brasil y Nicaragua se realizaron avances notables en este sentido.

Para atender el compromiso establecido en la política de respeto a las comunidades y las formas de vida tradicionales, la compañía

analizará la aplicación de los derechos humanos especialmente en aquellas áreas donde la protección institucional es menor. Este análisis se llevará a cabo fundamentalmente a través de estudios de impacto social de los proyectos de inversión que la compañía aborde. En el ejercicio 2013 está prevista la realización de un proyecto por parte de auditoría interna para la revisión del grado de implantación de la Política de Derechos Humanos en la compañía, de acuerdo al Plan de Auditoría Interna 2013 aprobado por la Comisión de Auditoría y Control con fecha 24 de enero de 2013.

En Panamá, durante el ejercicio del 2012 se realizaron diferentes actividades para la divulgación de la Política de Derechos Humanos de Gas Natural Fenosa, entre las que se encuentran:

- Reuniones informativas con colaboradores.
- Divulgación de la información a través del área de Comunicación Interna.
- Presentación de la Política de Derechos Humanos al Comité de Dirección.
- Presentación a la Defensora del Pueblo, Licenciada Patria Portugal.
- Actualización de la información en los canales online, en específico la página web de Gas Natural Fenosa en Panamá.
- Ejecución del Curso Online para colaboradores.
- Charlas sobre Derechos Humanos y reforzamiento del Código Ético a los colaboradores con un alcance del 82% de la plantilla.
- Participación de colaboradores de contratas en las charlas realizadas en las Zonas Operativas referentes a la divulgación y explicación del Código Ético.

Es importante recalcar que durante todo el ejercicio del 2012, no se recibió ninguna incidencia en materia de Derechos Humanos, por lo que no fue necesario realizar ningún análisis y evaluación a los contratistas y distribuidores de Gas Natural Fenosa en el país. Además, no se presentó ningún caso relacionado a quejas por violaciones a los Derechos Humanos.

### Reunión informativa con el Regional Manager de Centroamérica

Con el objetivo de compartir información de interés sobre las gestiones que realiza la empresa, se llevaron a cabo tres reuniones informativas, dirigidas por el Regional Manager de Centroamérica, Ingeniero Ricardo Barranco. En dichas reuniones se explicó la nueva política de Derechos Humanos de la empresa, que busca el compromiso formal de promover el respeto y reforzar las buenas prácticas en nuestro ámbito de trabajo.

Las reuniones informativas se realizaron a nivel nacional en la Ciudad de Panamá, el interior del país y la provincia de Chiriquí, en las que asistieron más de 300 colaboradores.

Además, toda la información fue divulgada a través de nuestra herramienta de Comunicación Interna.

## Sistema de gestión del riesgo

### La Gestión del Riesgo en Gas Natural Fenosa

La gestión del riesgo en Gas Natural Fenosa tiene por objetivo garantizar la predictibilidad y la sostenibilidad en el desempeño operativo y financiero de la compañía.

El trabajo de la Dirección de Riesgos de la compañía, que reporta a la Dirección General Económico Financiera, se centra en objetivar la exposición a las incertidumbres e interiorizar los niveles de exposición al riesgo en los procesos de toma de decisiones de la alta dirección, como instrumento para seleccionar rentabilidades de forma eficiente. El seguimiento y evaluación de la exposición al riesgo bajo un enfoque integrado permite potenciar la eficiencia de esta toma de decisiones, optimizando el binomio rentabilidad-riesgo.

La gestión del riesgo se fundamenta en una serie de conceptos clave entre los que se encuentra el de Perfil de Riesgo, entendido como el nivel de exposición a la incertidumbre fruto de la incidencia conjunta de diferentes categorías de riesgo tipificadas por Gas Natural Fenosa.

Este perfil de riesgo, definido a través del establecimiento de políticas, normativa, umbrales y métricas específicas, se refleja en el Mapa de Riesgos Corporativo, el cual es remitido al Comité de Riesgos y a la Comisión de Auditoría y Control para su aprobación.

El buen desempeño operativo y la consecución de los objetivos de negocio en el último año ponen en valor la cultura de la gestión del riesgo de Gas Natural Fenosa. En esta línea, desde la Dirección de Riesgos, se ha continuado tomando medidas para hacer frente a los retos del actual contexto macroeconómico y financiero potenciando la transversalidad en la gestión del riesgo. Con ello se busca un mayor dinamismo en la transmisión de la cultura organizativa y la coordinación entre las unidades de negocio y corporativas. El objetivo ha sido compatibilizar el control con la flexibilidad requerida para la gestión eficiente de los negocios, en términos de equilibrio entre riesgo y rentabilidad. En este sentido, Gas Natural Fenosa ha integrado en la estructura de la Dirección de Riesgos, las unidades de gestión de Riesgos de Negocios Mayoristas y Negocios Minoristas dependientes de las unidades de negocio que soportan la mayor exposición al riesgo por su perfil y cifra de negocio.

### Proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo

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

## Un modelo que se anticipa a la evolución del entorno

El modelo de gestión del riesgo de Gas Natural Fenosa busca garantizar la predictibilidad del desempeño de la compañía en todos los aspectos relevantes para sus grupos de interés. Esto requiere establecer la tolerancia al riesgo a través de la fijación de límites para las categorías de riesgo más relevantes. Con ello, la compañía puede anticiparse a las consecuencias de la materialización de ciertos riesgos, siendo percibida en los mercados como una compañía sólida y estable, con todos los beneficios que ello conlleva.

### Tipo de Riesgo

Negocio	Crédito
Precio de commodities	Minorista
Precio de la electricidad	Mayorista
Volumen de commodities	
Volumen de electricidad	
Regulatorio	
Estratégico	
Financieros	Operacional
Tipo de interés	Imagen y reputación
Tipo de cambio	Normativo
Liquidez	Fraude
	Procesos
	Sistemas

En esta línea, en el último año, entre las principales acciones realizadas destacan las siguientes:

- Desarrollo de una metodología para la determinación de primas de riesgo por negocio a partir de la volatilidad soportada y su contribución al valor de Gas Natural Fenosa. La compañía ha avanzado de forma significativa en la maduración de esta metodología, un instrumento que permite definir la volatilidad intrínseca de una propuesta de inversión en un contexto donde la determinación del coste de capital exigible está en constante revisión ante el incremento de incertidumbre del entorno.
- Potenciación de la sistematización del cálculo del capital económico (pérdida inesperada crediticia por un deterioro severo de la calidad crediticia de su cartera comercial). Se ha desarrollado una metodología amparada en la estimación de pérdidas inesperadas de la cartera crediticia permitiendo establecer el nivel de riesgo soportado en el corto plazo. Esta métrica permite dar respuesta al deterioro del sistema financiero español al compatibilizar la optimización de la rentabilidad con el control de la exposición crediticia asumida.
- Revisión de exigencia de criterios de soporte crediticio con contrapartes. Con ello se pretende avanzar en la estimación del impacto cuantitativo potencial del deterioro de la calidad crediticia, con el objeto de optimizar la eficiencia en la gestión de la exposición crediticia, y en la toma de decisiones de los negocios.
- Modelización estadística de la variabilidad del consumo de gas a la evolución estacional de la temperatura. Con ello se puede conocer el impacto económico de la variabilidad y mejorar la eficiencia en la planificación y la contratación de instrumentos mitigantes.

## La gestión del riesgo ambiental, climatológico y reputacional

Aunque el nivel de importancia de estos riesgos sea inferior a otros, la compañía concede cada vez mayor relevancia a estas cuestiones dado el impacto potencial que pueden tener sobre sus resultados.

De ahí que, en 2012, y gracias a la madurez de la cultura de gestión de Riesgos en Gas Natural Fenosa se hayan promovido diversas iniciativas para profundizar en el conocimiento de la exposición de la compañía a estos riesgos:

- Incorporación al Mapa de Riesgos Corporativos de una descripción de la exposición al riesgo medioambiental donde se caractericen dichos riesgos, los procesos afectados, las acciones de gestión y sus posibles impactos.
- Inicio de un proceso de reflexión sobre el posicionamiento de la compañía en relación al cambio climático. Asimismo, dentro de este ámbito se prevé lanzar el año que viene el desarrollo de un mapa de riesgos específico de cambio climático.
- Avance en la modelización probabilística de la variabilidad del consumo de gas con la que poder prevenir los efectos negativos en los resultados de inviernos suaves.
- Lanzamiento del Mapa de Riesgos Reputacionales de Gas Natural Fenosa con el que poder entender la verdadera exposición de la compañía en este ámbito.

De cara a 2013, y a partir de estas acciones, los principales objetivos de Gas Natural Fenosa se centrarán en la caracterización definitiva de los mapas de riesgo reputacional y ambiental.

## Una gestión integrada

Gas Natural Fenosa analiza su perfil global de riesgo de manera continua, a través de la identificación, caracterización y medición de los riesgos de mayor relevancia 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. Estos límites se asignan para cada categoría de riesgo así como en términos globales, constituyendo todo ello el perfil global de riesgo objetivo.

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:

- El Comité de Riesgos.
- La Norma General de Riesgos.
- El Mapa de Riesgos Corporativo.
- El Sistema de Medición de Riesgos.

## El Comité de Gestión de Riesgos

El Comité de Riesgos es responsable de determinar y revisar el perfil de riesgo objetivo de la compañía, garantizando su alineamiento con la posición estratégica de la misma y velando por los intereses de

terceros. Asimismo, supervisa que toda la organización comprenda y acepte su responsabilidad en la identificación, evaluación y gestión de los riesgos más relevantes.

## La Norma General de Riesgos

La 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. Es actualizada e implantada por el Comité de Riesgos.

## El Mapa de Riesgos

El Mapa de Riesgos Corporativo es una reflexión liderada por el Comité de Riesgos orientada a caracterizar y cuantificar los riesgos más relevantes.

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.

Los diferentes riesgos son caracterizados en términos absolutos y relativos, generando una ilustración gráfica de los mismos. Las conclusiones son presentadas a la Comisión de Auditoría y Control y, en su caso, al Consejo de Administración. El Mapa de Riesgos es actualizado anualmente.

## El Sistema de Medición de Riesgos

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

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

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

El sistema abarca fundamentalmente tres categorías de riesgo:

- Riesgo de mercado, entendido como la incertidumbre relacionada con los precios de las materias primas, tipos de cambio y tipos de interés, los cuales pueden incidir sobre los balances de la compañía, los costes de aprovisionamiento o la capacidad de financiación en los mercados de capitales.

En 2012, Gas Natural Fenosa ha mejorado su comprensión acerca de cómo este riesgo afecta al valor de la compañía en el largo plazo habiendo modelizado la variabilidad de este valor a partir de los principales factores que inciden en él (capacidad de generación de recursos del activo, estabilidad de los mismos, variabilidad de la estructura financiera exigible y volatilidad de factores de descuento aplicables). Con ello, la compañía ha podido identificar las medidas necesarias para gestionar su valor en el largo plazo así como el de sus inversiones.

- Riesgo de crédito, entendido como el riesgo de solvencia financiera de la cartera comercial de la compañía.

En este ámbito, y ante el creciente deterioro de la solvencia del sistema financiero español, Gas Natural Fenosa ha profundizado en 2012 en la medición a corto plazo de las rentabilidades obtenidas en la colocación de excedentes en entidades financieras. Ello ha permitido mejorar la gestión de esta actividad y seleccionar carteras más eficientes.

- Riesgo operacional asegurable, entendido como la posible ocurrencia de pérdidas financieras originadas por fallos en procesos, sistemas internos u otros factores.

En 2012, el Comité de Riesgos ha ratificado el límite de Riesgo Operacional Asegurable fijado en el procedimiento existente en la compañía para gestionar la exposición de Gas Natural Fenosa en este ámbito.

Asimismo, con el incremento en el último año en el nivel de toma de conciencia en la compañía respecto a este riesgo así como a la mejor gestión de su exposición, se ha producido una mejora significativa de la percepción del mercado reasegurador en relación a la excelencia operativa en Gas Natural Fenosa. Ello ha supuesto que el último año haya sido el que menor incidencia de este riesgo ha registrado, así como que se haya logrado una mejora cualitativa del panel de reaseguradores que participan en los diversos programas de seguro.

### Auditoría interna

En Gas Natural Fenosa, la auditoría interna es una herramienta de valoración independiente y objetiva. La Dirección de Auditoría Interna reporta a su vez a la Comisión de Auditoría y Control, al presidente y al consejero delegado de Gas Natural Fenosa.

Su misión es la de garantizar la supervisión y evaluación continua de la eficacia del Sistema de Control Interno, incluido el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) y el Modelo de Prevención de Riesgos Penales, en todos los ámbitos de Gas Natural Fenosa, aportando 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. Todo ello orientado hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía, así como a la asistencia a la Comisión de Auditoría y Control y al primer nivel de dirección de la compañía en el cumplimiento de sus funciones en materia de gestión, control y gobierno corporativo.

El Plan Estratégico de Auditoría de Procesos (con un horizonte temporal de cinco años) y los Planes de Auditoría Interna Anuales se elaboran considerando principalmente el Plan Estratégico corporativo, las áreas de riesgo incluidas en el Mapa de Riesgos Corporativo, la matriz de alcance del SCIIF, la valoración de los riesgos operacionales de cada uno de los procesos (Mapas de Riesgos Operacionales), los resultados de las auditorías de años anteriores y las propuestas de la Comisión de Auditoría y Control y el primer nivel de dirección.

La metodología de valoración de los riesgos operacionales está alineada con las mejores prácticas de gobierno corporativo basada en el marco conceptual del Informe COSO y tomando como punto de partida la tipología de los riesgos definidos en el Mapa de Riesgos Corporativo de la compañía.

En el desarrollo de su actividad el Área de Auditoría Interna verifica de forma recurrente el cumplimiento de todas aquellas políticas, normas y controles de los procesos con objeto de supervisar su adecuado funcionamiento y prevenir e identificar sucesos de fraude, corrupción o soborno. Los riesgos operacionales asociados a los procesos son priorizados valorando su incidencia, importancia relativa y grado de control. En función de los resultados obtenidos en la citada evaluación, se diseña un plan de acción orientado a implantar las medidas correctivas que permitan mitigar los riesgos residuales identificados con un impacto potencial superior al riesgo tolerable o aceptado establecido.

**“Gas Natural Fenosa trabaja activamente para desarrollar sus actividades de negocio de acuerdo con la legislación vigente”**

Durante el ejercicio 2012 se implementó un proyecto liderado por el área Económico-Financiera y el área de Auditoría Interna, que tiene por objeto mejorar el modelo del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) de Gas Natural Fenosa y su supervisión por parte de la Comisión de Auditoría y Control, incorporándose aquellas recomendaciones sobre el SCIIF publicadas en junio de 2010 por la Comisión Nacional del Mercado de Valores que se encontraban pendientes de implantación o en desarrollo en la compañía.

Asimismo, durante los ejercicios 2011 y 2012 se ha diseñado e implantado un Modelo de Prevención de Riesgos Penales, que incorpora la estructura de control interno ya existente en Gas Natural Fenosa, con objeto de prevenir de forma eficaz la ocurrencia de los delitos previstos en la Ley Orgánica 5/2010 sobre la Reforma del Código Penal, que entró en vigor el 23 de diciembre de 2010, según la cual se

introduce en España la responsabilidad penal de las personas jurídicas, estableciéndose atenuantes en el caso de existir modelos de control interno eficaces. El citado modelo ha sido diseñado e implantado por la Dirección General de Servicios Jurídicos y es supervisado anualmente por la Comisión de Auditoría y Control a través del área de Auditoría Interna.

Cabe destacar que debido al carácter independiente y transversal de las funciones de la Dirección de Auditoría Interna, ésta lidera o participa en otros proyectos relevantes desde el punto de vista del cumplimiento de las normas internas de conducta, y ostenta la presidencia de la Comisión del Código Ético.

Durante 2012, se desarrollaron 127 proyectos de auditoría interna, 41 de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales, entre los que se incluye el riesgo de fraude, de las direcciones generales de negocio y corporativas de Gas Natural Fenosa. Los análisis realizados alcanzaron el 100% de las direcciones generales e hicieron especial hincapié en aquellas con mayores probabilidades de materialización de estos riesgos.

En Panamá, durante el ejercicio del 2012, se realizaron 3 proyectos de auditoría interna,

en los que se revisaron 30 eventos de control de procesos donde se encontraba el riesgo de fraude. Se resolvió que dos eventos tenían riesgo detectado de nivel medio mientras que 14 eventos se les detectó bajo riesgo.

## **Incumplimientos y multas**

Gas Natural Fenosa trabaja activamente para desarrollar sus actividades de negocio de acuerdo con la legislación vigente. Para ello, la compañía lleva a cabo acciones preventivas entre los directivos y las áreas de mayor riesgo e implanta las acciones correctivas necesarias para evitar hechos que violen la regulación de cada uno de los países en los que la compañía opera.

En Panamá, durante el ejercicio del 2012 la filial fue sancionada por incumplimientos al Reglamento de Operación del Centro Nacional de Despacho por un valor de quinientos mil dólares.

La compañía no registró, en 2012, sanciones por prácticas monopolísticas, ni por el incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción o el patrocinio.

# Información adicional

informe responsabilidad corporativa 2012

97 Premios y reconocimientos.

98 Índice de contenidos e indicadores GRI.

125 Declaración de nivel de aplicación GRI.

## Premios y reconocimientos

Durante el 2012, el Ministerio de Educación (MEDUCA) hizo un reconocimiento público a Gas Natural Fenosa por ser patrocinadora del concurso “Maestro Estrella”, que dicha institución organiza, en el que se premia a los docentes más destacados.

Igualmente y por catorceavo año consecutivo, un colaborador de Gas Natural Fenosa recibe el Premio de Productividad del Sindicato de Industriales de Panamá, organismos del que la compañía es miembro.

## Índice de contenidos e indicadores GRI

La siguiente tabla identifica los capítulos y las páginas del Informe de Responsabilidad Corporativa 2012 de Gas Natural Fenosa donde se recogen los diferentes requisitos establecidos por Global Reporting Initiative (G3.1. Guía 2011).

<b>1. Estrategia y análisis</b>	<b>Nivel de reporte</b>	<b>Asuntos no reportados</b>	<b>Razón de la omisión</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Páginas</b>
1.1 Declaración del presidente.	Completo				3
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo				18-20
<hr/>					
<b>2. Perfil de la organización</b>	<b>Nivel de reporte</b>	<b>Asuntos no reportados</b>	<b>Razón de la omisión</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Páginas</b>
Perfil de la Organización					
2.1 Nombre de la organización.	Completo				12
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	Completo				12, 13, 41
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Completo				12, 13
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	Completo				14
2.5 Localización y nombre de los países en los que se desarrollan actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Completo				14
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Completo				44, 89
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Completo				14

2. Perfil de la organización	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
2.8 Dimensiones de la organización informante (incluyendo número de empleados, ventas o ingresos netos, capacitación total, cantidad de producto o servicio prestado).	Completo				44, 45, 59, 3
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Completo				12, 13
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	Completo				69, 112
EU1 Capacidad instalada, desglosada por fuente de energía primaria y régimen regulatorio.	Completo				4
EU2 Energía neta producida, desglosada por fuente de energía primaria y régimen regulatorio.	Completo				4
EU3 Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales.	Completo				39
EU4 Longitud de líneas de transmisión y distribución, aéreas y subterráneas, por régimen regulatorio.	Completo				19
EU5 Asignación de derechos de emisión de CO2 o equivalente, desglosado por mercado de carbono.	No Aplica			No aplica. GNF en Panamá no tiene asignaciones de carbono a nivel país sin embargo se mide la huella de carbono. La información relativa a este asunto a nivel de grupo está publicada en el informe corporativo global de la empresa.	51, 52

<b>3. Parámetros del informe</b>	<b>Nivel de reporte</b>	<b>Asuntos no reportados</b>	<b>Razón de la omisión</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Páginas</b>
<b>Perfil de la Organización</b>					
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en el informe.	Completo			4
3.2	Fecha del informe anterior más reciente.	Completo			3
3.3	Ciclo de presentación de informes (anual, bienal, etc.).	Completo			3
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido.	Completo			5
<b>Alcance y cobertura del informe</b>					
3.5	Proceso de definición del contenido del informe.	Completo			4
3.6	Cobertura del informe.	Completo			4
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del informe.	Completo			4
3.8	Información sobre negocios compartidos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas, y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Completo			4
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información del informe.	Completo			4, 5
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	Completo			3

<b>3. Parámetros del informe</b>	<b>Nivel de reporte</b>	<b>Asuntos no reportados</b>	<b>Razón de la omisión</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Páginas</b>
3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados al informe.	Completo				3
Índice del contenido del GRI					
3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos del informe.	Completo				112
Verificación					
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del informe.	No Aplica			El informe no será revisado por un auditor externo	

<b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>	<b>Nivel de reporte</b>	<b>Asuntos no reportados</b>	<b>Razón de la omisión</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Páginas</b>
Gobierno					
4.1 Estructura de gobierno de la organización.	Completo				16, 89
4.2 Indicar si el presidente ocupa un cargo ejecutivo.	Completo				43
4.3 Número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Completo				43
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones e indicadores al máximo órgano de gobierno.	Completo				29
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	Completo				65, 66

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Completo				28, 29, 89-92
4.7 Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad.	Completo				63-66
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implantación.	Completo				23, 24, 89-92
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos los riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Completo				27-29
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Completo				65, 66
Compromisos con iniciativas externas					
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completo				23, 24, 93-98

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra organización suscriba o apruebe.	Completo				82-86
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que a organización apoya.	Completo				105, 106
Compromisos con iniciativas externas					
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Completo				31-33
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Completo				31-33
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Completo				5, 31-33
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración del informe.	Completo				5, 31-33

## Indicadores de desempeño

### Indicadores de desempeño económico

#### Enfoque de gestión

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
<b>Aspecto: disponibilidad y fiabilidad</b>						
EU6	Enfoque de gestión para asegurar la fiabilidad y disponibilidad de electricidad a corto y largo plazo.	No aplica				
<b>Aspecto: gestión de la demanda</b>						
EU7	Programas de gestión de la demanda, incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales.	No aplica				
<b>Aspecto: investigación y desarrollo</b>						
EU8	Actividades de I+D e inversión destinada a proveer la fiabilidad del sistema eléctrico y a promover el desarrollo sostenible.	No aplica				
<b>Aspecto: clausura de centrales</b>						
EU9	Provisiones para el desmantelamiento de centrales nucleares.	No aplica				

**Aspecto: desempeño económico**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EC1 (P)	Valor directo generado y distribuido.	Completo				19
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	No Aplica				
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	No Aplica				
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No Aplica				

**Aspecto: presencia en el mercado**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	No Aplica				
EC6 (A)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo				42
EC7 (A)	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo				59, 68

**Aspecto: impactos económicos indirectos**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	No Aplica				
EC9 (P)	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	No Aplica				

**Aspecto: disponibilidad y fiabilidad**

EU10	Capacidad proyectada para satisfacer el incremento de la demanda de electricidad prevista a largo plazo, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio.	No Aplica				
------	--	-----------	--	--	--	--

**Aspecto: eficiencia del sistema**

EU11	Eficiencia de generación media en plantas térmicas, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio.	No Aplica				
EU12	Porcentaje de pérdidas de energía en transmisión y distribución sobre el total de energía.	Completo				

**Aspecto: Reservas**

OG1	Estimación del volumen y tipo de la estimación de reservas probadas	No Aplica				
-----	---	-----------	--	--	--	--

**Indicadores de desempeño ambiental**

## Enfoque de gestión

**Aspecto: materiales**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN1 (P)	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Completo				56, 57
EN2 (P)	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	No Aplica				

**Aspecto: energía**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN3 (P)	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	No Aplica				56
OG2	Inversión total en energías renovables.	No Aplica				
OG3	Energía total generada a partir de fuentes renovables.	No Aplica				
EN4 (P)	Consumo indirecto de energías desglosado por fuentes primarias.	Completo				56
EN5 (P)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	No Aplica				
EN6 (P)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	No Aplica				
EN7 (P)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	No Aplica				

**Aspecto: agua**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	Completo				55, 56
EN9 (P)	Fuentes de agua y afectados de manera significativa por la captación de agua.	No Aplica				
EN10 (P)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No Aplica				

**Aspecto: biodiversidad**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN11 (P)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de los terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No Aplica				
EN12 (P)	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No Aplica				
EU13	Biodiversidad de los hábitats de áreas circundantes a aquellas áreas que se han visto afectadas por actividades de la compañía.	No Aplica				

**Aspecto: biodiversidad**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	No Aplica				
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No Aplica				
OG4	Número y porcentaje de ubicaciones de operación significativas en los que se ha evaluado y controlado el riesgo para la biodiversidad.	No Aplica				
EN15 (A)	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No Aplica				

**Aspecto: emisión, vertidos y residuos**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo				51, 52
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	No Aplica				
EN18 (P)	Iniciativas para reducir la emisión de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.	No Aplica				
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No Aplica				

**Aspecto: emisión, vertidos y residuos**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No Aplica				
EN21 (P)	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Completo				55, 56
OG5	Volumen de formación o agua producida.	No Aplica				
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Completo				52-57
EN23 (P)	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No Aplica				
OG6	Volumen de hidrocarburo quemado y venteado.	No Aplica				
OG7	Cantidad de residuos de perforación (lodo de perforación y cortes) y estrategias para su tratamiento y eliminación.	No Aplica				
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No Aplica				
EN25 (A)	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y agua escorrentía de la organización informante.	No Aplica				

**Aspecto: productos y servicios**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	No Aplica				
OG8	Benceno, plomo y azufre contenido en los combustibles	No Aplica				
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No Aplica				

**Aspecto: cumplimiento normativo**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo				50

**Aspecto: transporte**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN29 (P)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal.	No Aplica				

**Aspecto: general**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN30 (A)	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales.	Completo				50, 51

**Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente**

## Enfoque de gestión

**Aspecto: empleo**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EU14	Programas y procesos para asegurar la disponibilidad de mano de obra cualificada.	No Aplica				
EU15	Porcentaje de empleados que se acogerán a planes de jubilación en los próximos cinco y diez años, desglosado por categoría y región.	No Aplica				
EU16	Políticas y otros requerimientos relacionados con seguridad y salud para empleados, tanto propios como de contratistas y subcontratistas.	No Aplica				
LA1 (P)	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Completo				63
LA2 (P)	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Completo				64
EU17	Número de días trabajados por empleados de contratistas y subcontratistas que se hayan visto involucrados en actividades de construcción, operación o mantenimiento.	No Aplica				
EU18	Porcentaje de empleados de contratistas y subcontratistas que han recibido formación relevante en seguridad y salud.	No Aplica				

**Aspecto: empleo**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	No Aplica				
LA15 (P)	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	No Aplica				

**Aspecto: relaciones empresa/ trabajadores**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	No Aplica				
LA5 (P)	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.	No Aplica				

**Aspecto: salud y seguridad en el trabajo**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
LA6 (A)	Porcentajes del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	No Aplica				

**Aspecto: salud y seguridad en el trabajo**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
LA7 (A)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Completo				75
LA8 (A)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	No Aplica				
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	No Aplica				

**Aspecto: formación y educación**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Completo				75
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomente la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	No Aplica				
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	No Aplica				

**Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
LA13 (P)	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	No Aplica				

**Aspecto: igualdad de retribución entre mujeres y hombres**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Completo				65

**Indicadores de desempeño social: derechos humanos**

Enfoque de gestión

**Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR1 (P)	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No Aplica				

**Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR2 (P)	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Completo				95
HR3 (P)	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	No Aplica				

**Aspecto: no discriminación**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR4 (P)	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No Aplica				

**Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR5 (P)	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	No Aplica				

**Aspecto: trabajos forzados**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR7 (P)	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	No Aplica				

**Aspecto: prácticas de seguridad**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR8 (A)	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	No Aplica				

**Aspecto: derechos de los indígenas**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR9 (A)	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No Aplica				
OG9	Operaciones en las que las comunidades indígenas están presentes o están afectadas por las actividades, y donde estén implantándose estrategias específicas para su gestión.	No Aplica				

**Aspecto: evaluación**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR10 (P)	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	No Aplica				

**Aspecto: medidas correctivas**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR11 (P)	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	Completo				95

**Indicadores de desempeño social: sociedad**

## Enfoque de gestión

**Aspecto: comunidad**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EU19	Participación de los grupos de interés en el proceso de toma de decisiones respecto de la planificación y desarrollo de infraestructuras energéticas.	No Aplica				
EU20	Enfoque de gestión de los impactos por desplazamientos.	No Aplica				
EU20	Enfoque de gestión de los impactos por desplazamientos.	No Aplica				

**Aspecto: desastres/planes de emergencia y respuesta**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EU21	Planes de contingencia, planes y programas de emergencias, planes de restauración/recuperación.	No Aplica				

**Aspecto: comunidad**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
SO1 (P)	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	No Aplica				
EU22	Número de personas física o económicamente desplazadas y compensación recibida, desglosada por tipo de proyecto.	No Aplica				
SO9 (P)	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No Aplica				
SO10 (P)	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No Aplica				
OG10	Número y descripción de disputas significativas con las comunidades locales y pueblos indígenas.	No Aplica				
OG11	Número de instalaciones que han sido desmanteladas e instalaciones en proceso de desmantelamiento.	No Aplica				

**Aspecto: corrupción**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Completo				98
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	No Aplica				
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No Aplica				

**Aspecto: política pública**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	No Aplica				
SO6 (A)	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No Aplica				

**Aspecto: comportamiento de competencia desleal**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
SO7 (A)	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No Aplica				

**Aspecto: cumplimiento normativo**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
SO8 (P)	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No Aplica				

**Aspecto: cumplimiento normativo**

OG12	Operaciones en las que han tenido lugar reasentamientos voluntarios, número de hogares reasentados y cómo los medios de vida se vieron afectados en el proceso.	No Aplica				
------	---	-----------	--	--	--	--

**Aspecto: integridad de los activos y seguridad de los procesos**

OG13	Número de eventos de seguridad de procesos, por línea de negocio.	No Aplica				
------	---	-----------	--	--	--	--

**Indicadores de desempeño social: responsabilidad de producto**

## Enfoque de gestión

**Aspecto: enfoque de gestión sobre la responsabilidad de producto**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EU23	Programas, incluyendo aquellos desarrollados en colaboración con gobiernos, para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y los servicios prestados al cliente.	No Aplica				
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.	No Aplica				

**Aspecto: salud y seguridad del cliente**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categoría de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	No Aplica				
PR2 (A)	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	No Aplica				
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.	Completo				82

**Aspecto: etiquetado de productos y servicios**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
PR3 (P)	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	No Aplica				
PR4 (A)	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No Aplica				

**Aspecto: etiquetado de productos y servicios**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Completo				37, 38

**Aspecto: comunicaciones de marketing**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
PR6 (P)	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	No Aplica				
PR7 (P)	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función de tipo de resultado de dichos incidentes.	No Aplica				

**Aspecto: privacidad del cliente**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
PR8 (A)	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales del cliente.	No Aplica				

**Aspecto: cumplimiento normativo**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
PR9 (P)	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No Aplica				

**Aspecto: sustitutos de combustibles fósiles**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
OG14	Volumen de biocarburantes producidos y adquiridos cumpliendo criterios de sostenibilidad.	No Aplica				

**Aspecto: acceso**

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EU26	Porcentaje de población sin servicio en áreas cuya licencia de distribución o servicio ha sido concedida a la compañía.	No Aplica				
EU27	Número de desconexiones a clientes residenciales por impagos, desglosado por duración de las desconexiones y por régimen regulatorio.	Completo				39
EU28	Frecuencia de cortes de energía eléctrica.	Completo				39
EU29	Duración media de cortes de energía.	Completo				39
EU30	Disponibilidad media de las centrales, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio.	No Aplica				

IA: Informe Auditoría. Cuentas anuales a 31 de diciembre de 2012 e Informe de gestión del ejercicio 2012. Gas Natural SDG, S.A. y sus sociedades dependientes.  
IGC: Informe de Gobierno Corporativo 2012.

## ■ Declaración de nivel de aplicación 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 más sobre la metodología: [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://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](http://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.*

© **Gas Natural Fenosa**

Av. Diógenes de la Rosa Edif. 812.

Albrook, Panamá.

**Atención telefónica**

Tel.: (507) 315-7222

Tel.: (507) 800-8346



[www.gasnaturalfenosa.com.pa](http://www.gasnaturalfenosa.com.pa)