

gasNatural
fenosa

170 años
juntos



informe
responsabilidad
corporativa
2013

sumario

Carta del Country Manager. 04

Modelo de negocio. 07

Gas Natural Fenosa en cifras. 08

Gas Natural Fenosa en Panamá. 12

Estrategia de Gas Natural Fenosa. 19

Estrategia global de Gas Natural Fenosa. 20

Estrategia de Gas Natural Fenosa en Panamá. 22

Oportunidades sostenibles. 25

Acceso a la energía. 26

Seguridad vial. 28

Desarrollo de proveedores. 28

Subestaciones. 29

Gobierno de Gas Natural Fenosa. 31

Buen gobierno para una
gestión eficaz y transparente. 32

Riesgos y oportunidades. 35

Auditoría interna. 39

La Responsabilidad Corporativa y Gas Natural Fenosa. 41

El gobierno de la responsabilidad corporativa. 45

Premios y reconocimientos. 48

Diálogo con grupos de interés. 49

Compromisos de responsabilidad corporativa. 53

Orientación al cliente. 54

Compromiso con los resultados. 64

Medio ambiente. 66

Interés por las personas. 84

Seguridad y salud. 97

Compromiso con la sociedad. 105

Integridad. 112

Información adicional. 121

Proceso de elaboración del informe. 122

Índice de contenidos e indicadores GRI. 125

Declaración de nivel de aplicación GRI.

Informe de revisión independiente.



Carta del Country Manager

Este año 2013 ha sido muy importante para Gas Natural Fenosa en Panamá. A la vez que hemos seguido trabajando para mantener la mejora continua de nuestro proyecto empresarial, hemos renovado los contratos de Concesión de Distribución de Energía Eléctrica para las Empresa de Distribución Metro Oeste, S.A. y la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A.

Queremos agradecer la confianza que han depositado las autoridades panameñas en la empresa y destacar que nos enorgullece poder seguir trabajando por el crecimiento del país y del sector eléctrico durante los próximos quince años. Aprovecharemos esta oportunidad para alcanzar los niveles de excelencia en la prestación del servicio y para incursionar en nuevos negocios que nos permitan seguir propulsando el desarrollo sostenible de Panamá a la vez que aumentamos el bienestar de nuestros más de 500 mil clientes.

En Gas Natural Fenosa comprendemos la responsabilidad que tenemos con el desarrollo de los países donde operamos, por ello, durante el pasado ejercicio hemos seguido demostrando nuestro compromiso con la sociedad y nuestro esfuerzo por continuar fortaleciendo pilares tan importantes como la educación y el cuidado del

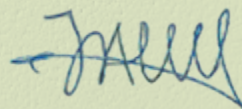
medio ambiente a través de diversos programas como la campaña de eficiencia energética. Proyectos como la implementación del sistema de medición prepago o el programa de electrificación rural han permitido a la compañía facilitar el acceso de energía a comunidades rurales o con bajo nivel de desarrollo.

Resulta oportuna esta ocasión para resaltar además que durante el 2013, nuestra empresa a nivel mundial ha iniciado el proyecto de seguridad y salud, con el objetivo de conseguir un cambio en nuestra cultura de seguridad que esté basado en los comportamientos individuales seguros y en la identificación y anticipación de las situaciones de riesgo por los trabajadores. Tenemos en gran reto de que todos los empleados de nuestra compañía, y también los de las empresas colaboradoras, sean capaces de identificar y conocer los riesgos de su trabajo e interioricen y apliquen las medidas de seguridad establecidas. Los resultados de este importante proyecto sin lugar a dudas impactarán de forma positiva en las comunidades donde realizamos nuestras operaciones.

Estos y otros avances en responsabilidad corporativa continúan siendo reconocidos por

los diversos índices de sostenibilidad de los que formamos parte como el reconocimiento, por segundo año consecutivo, como líder mundial en el sector *utilities* de gas del Dow Jones Sustainability Index, y por octavo año consecutivo, de su variante europea, DJSI Europe, entre otros.

Les invito a profundizar en el Informe de Responsabilidad Corporativa de 2013 que el equipo de Gas Natural Fenosa ha elaborado siguiendo los parámetros de la guía GRI 3.1, con el fin de mantener nuestro compromiso con la transparencia transmitiendo el esfuerzo de la compañía en la búsqueda de la excelencia en todas sus operaciones.



José Antonio Hurtado de Mendoza
Country Manager
Gas Natural Fenosa

modelo de **negocio**

Gas Natural Fenosa en cifras. 08

Gas Natural Fenosa en Panamá. 12



Gas Natural Fenosa en cifras

Gas Natural Fenosa es un grupo multinacional líder en el sector energético, pionero en la integración del gas y la electricidad. 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 16 GW y un mix diversificado de generación de electricidad.

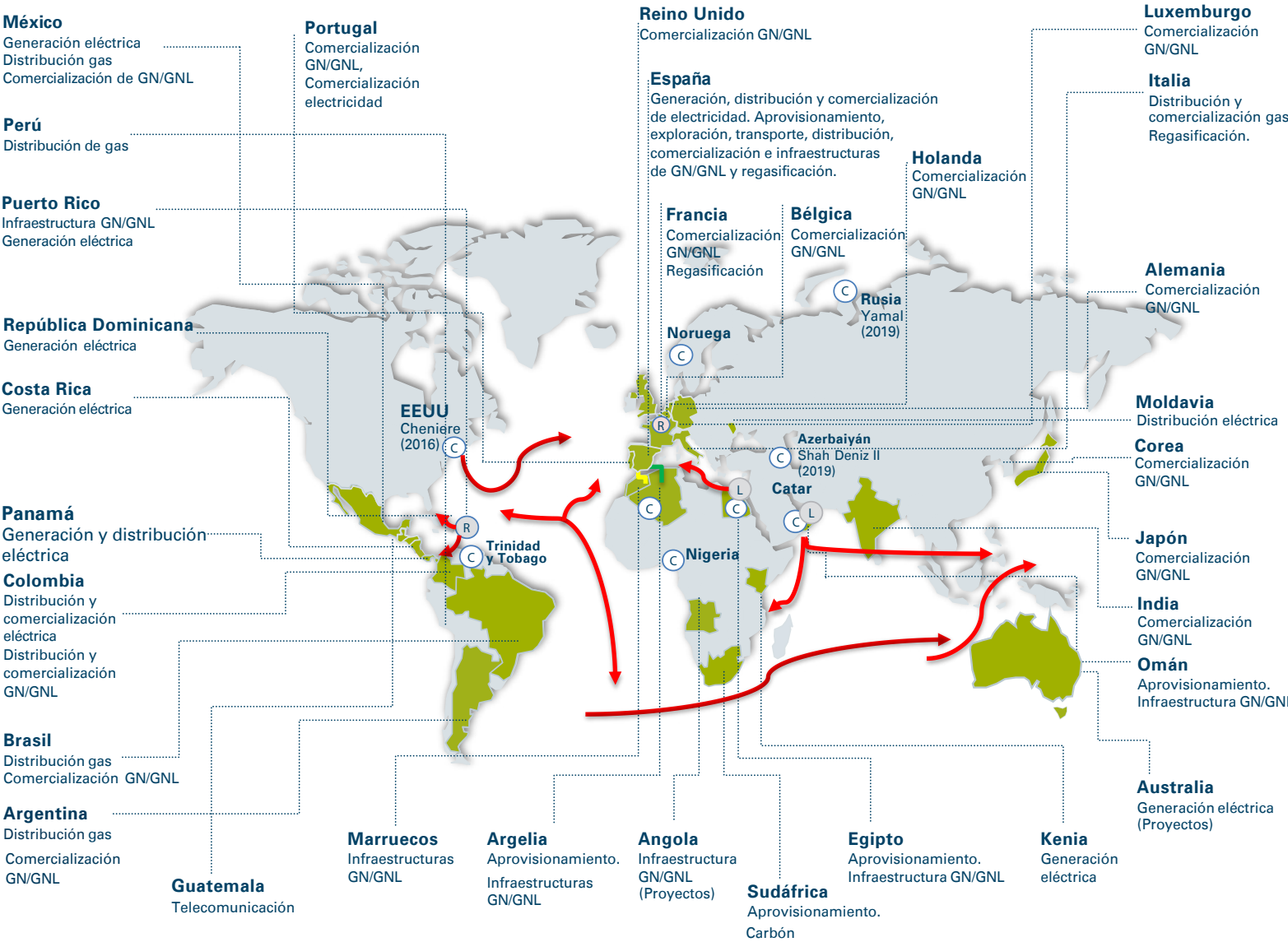


Si desea una información más detallada sobre las actividades y resultados de Gas Natural Fenosa en el ejercicio de 2013, puede consultar el Informe Anual y la página web corporativa:

www.gasnaturalfenosa.com.pa



Gas Natural Fenosa en el mundo

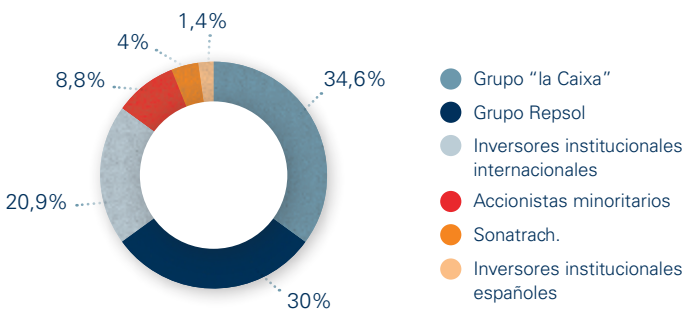


Leyenda

- Gasoducto Europa-Maghreb (EMPL)
- Gasoducto Medgaz
- Flujo de gas
- (C) Contratos de gas a largo plazo
- (R) Planta de regasificación propia
- (L) Planta de licuefacción

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

Accionistas e inversores de Gas Natural Fenosa (%)



Principales magnitudes de Gas Natural Fenosa (%)

Operaciones	2013	2012	2011
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	424.808	409.774	395.840
Transporte de gas/Empl (GWh)	122.804	116.347	111.855
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	11.948	11.663	11.372
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	7.543	8.309	8.133
Red de distribución de gas (km)	123.690	120.760	116.438
Energía eléctrica producida (GWh)	53.756	56.268	56.616
Personal	2013	2012	2011
Número de empleados	16.323	17.270	17.769
Financiero (millones de euros)	2013	2012	2011
Importe neto de la cifra de negocios	24.969	24.904	21.076
Beneficio operativo bruto (Ebitda)	5.085	5.080	4.645
Resultado de explotación	2.963	3.067	2.947
Inversiones totales	1.636	1.386	1.406
Beneficio atribuible a la compañía	1.445	1.441	1.325
Datos por acción (euros por acción)	2013	2012	2011
Cotización a 31 de diciembre	18,69	13,58	13,27
Beneficio	1,44	1,45	1,39

Un modelo de negocio competitivo e integrado

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

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

El negocio de Gas Natural Fenosa se centra en el ciclo de vida completo del gas, desde su explotación hasta su comercialización, y en la generación 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.

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



Liderazgo en el negocio del gas

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

Adicionalmente, gracias a una cartera de suministros de GNL y gas natural de alrededor 30 bcm (billones de metros cúbicos), y una infraestructura de gas única e integrada en la que destaca una flota de diez buques metaneros, la compañía se sitúa como uno de los mayores operadores de GNL en el mundo y un referente en la cuenca Atlántica y Mediterránea, y dispone de una posición de privilegio para desarrollar nuevos mercados, fundamentalmente en el área mediterránea, Latinoamérica y Asia.

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

Referente en el negocio eléctrico

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

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

En la actualidad, 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 Fenosa en Panamá

Total de la plantilla GNF Panamá

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



Tabla principales indicadores financieros

	2013	2012	2011
Resultado antes de impuestos	105,38	98,519,599	97,417,440
Resultados del ejercicio	73,81	69,439,211	67,877,157
Patrimonio Neto	274,66	265,274,195	290,555,126
Dividendos declarados	64,11	93,894,753	30,386,134

de modernos sistemas de alumbrado público, la interconexión de proyectos de electrificación rural, la segmentación de circuitos, la instalación de puntos de telecontrol nuevos, la instalación del sistema de medición prepago y el soterramiento de cables.

En 2013 se cumplieron quince años desde la llegada de Gas Natural Fenosa a Panamá, tras la privatización del IRHE en el año 1998. Durante todos estos años la empresa ha demostrado su compromiso con el país mediante la inversión de más de 500 millones de dólares para modernizar el sistema eléctrico del país.

Esta inversión se ve reflejada en todos los proyectos y actividades que la empresa ha realizado durante estos años de operaciones en el país como la introducción de las primeras subestaciones blindadas, la instalación

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

Modelo de negocio competitivo e integrado

Gas Natural Fenosa en Panamá cuenta con diferentes empresas dentro del grupo que le permiten continuar con la expansión y crecimiento de su modelo de negocio. Así podemos mencionar: la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. (EDEMET) y la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI) Gas Natural Fenosa Telecomunicaciones Panamá, S.A. (GNFT), Energía y Servicios de Panamá, S.A. (ESEPSA) y Gas Natural Fenosa Engineering, S.A. (GNFE).

La Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. y la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí forman parte del grupo desde 1998 tras ganar la licitación y tras renovar, en 2013, el contrato de concesión de las líneas de distribución. 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. 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.

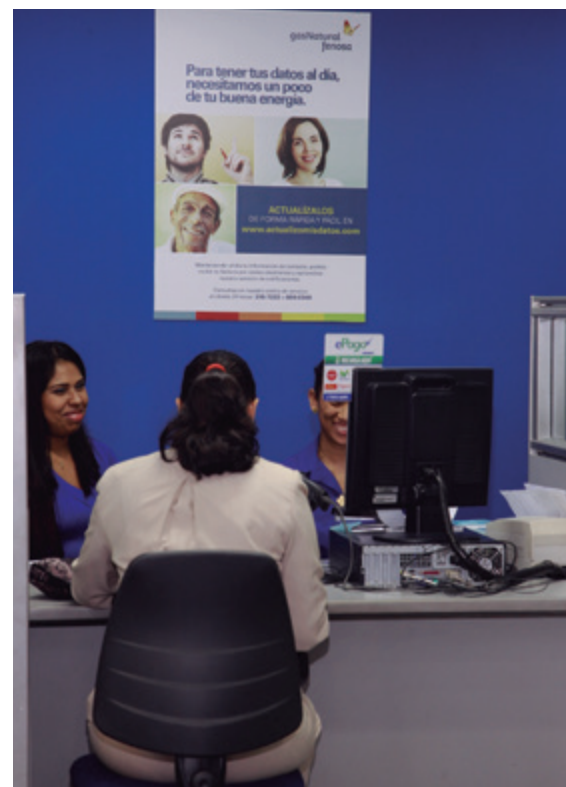
Política de calidad

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

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

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

Gas Natural Fenosa cuenta actualmente con tres certificaciones, ISO 9001 en Gestión de la Calidad, en ISO 14001 en Gestión Ambiental y la Norma 18001 en Seguridad y Salud ocupacional, esta última obtenida durante el 2013, en conjunto conforman el Sistema Integrado de Gestión de la empresa.



Orientación al cliente

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

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

Política Ambiental

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

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

Compromiso con la salud

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

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

Responsable con las comunidades

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

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

Apuesta por la tecnología

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

En eficiencia energética a nivel de distribución, las actividades de I+D+i en Panamá en 2013 estuvieron relacionadas con tres aspectos principales:

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

En generación, Gas Natural Fenosa ha apostado en Panamá por el desarrollo de las energías renovables a través de los proyectos hidroeléctricos presentes en la provincia de Chiriquí y Veraguas. En total, la compañía ha registrado 3 proyectos ante las Naciones Unidas como Proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) en el marco del Protocolo de Kioto. En total cuentan con una capacidad neta de casi 15 MW. Para la Hidroeléctrica de Algarrobos, durante el 2013 se continuó con la gestión de certificado de Carbono (CER).

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

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

Igualmente, durante el 2013, ha seguido incorporando al sector eléctrico subestaciones blindadas, como la Subestación Juan Demóstenes Arosemena.

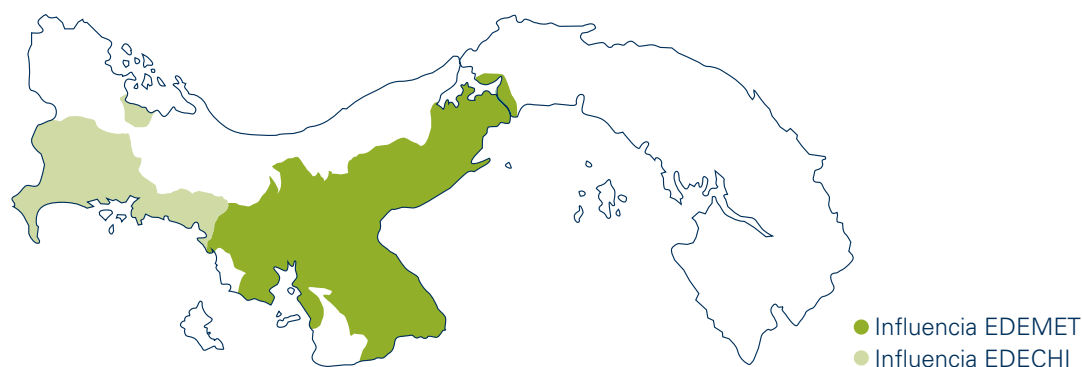
Regiones donde opera

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

Las zonas territoriales son las siguientes:

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

Zonas de Concesión de EDEMET y EDECHI



Indicadores económicos

No. Indicadores	EDEMET			EDECHI		
	2013	2012	2011	2013	2012	2011
1. Financiero						
Importe neto de la cifra del negocio	768,283,805	690,571,938	669,682,095	97,531,729	99,760,344	82,711,763
Beneficio operativo bruto (Ebitda)	93,055,063	84,791,697	81,851,808	32,164,522	30,692,865	26,918,237
Beneficios de explotacion (Ebit)	75,043,626	68,269,219	66,316,671	28,486,925	27,164,864	23,539,771
Inversiones totales	60,670,306	50,837,947	39,823,498	10,103,745	8,508,067	6,713,336
Beneficio atribuible (utilidad neta)	49,847,281	45,160,823	43,353,526	19,733,743	18,952,879	16,115,042
Gastos personal	(9,897,335)	(8,792,886)	(7,640,271)	(905,855)	(927,618)	(848,859)
Sueldos y salarios	8,696,785	8,312,988	7,749,933	969,968	981,127	1,040,667
Costes seguridad social	1,167,919	1,076,998	998,954	117,124	123,550	132,684
Planes de aportación definitiva	-	-	-	-	-	-
Planes de prestación definitiva	-	-	-	-	-	-
Trabajos realizados para el inmovilizado	(1,969,099)	(2,155,425)	(2,087,303)	(365,243)	(329,099)	(455,477)
Otros	2,001,730	1,558,325	978,687	184,006	152,040	130,985
Capital Social (número de acciones)	50,000,000	50,000,000	50,000,000	50,000,000	50,000,000	50,000,000
Pagos a proveedores de capital	634,093,820	571,242,925	557,249,120	71,572,076	64,217,855	51,832,353
Costes de explotación	634,093,820	571,242,925	557,249,120	71,572,076	64,217,855	51,832,353
Pagos a gobiernos (impuesto)						
Impuesto sobre la renta	21,576,735	18,650,228	18,909,382	8,397,346	8,056,876	6,920,584
Seguridad Social (Gastos de personal)	1,167,919	1,076,998	998,954	117,124	123,550	132,684
Tributos (Otros gastos)	3,789,350	2,951,564	3,305,799	1,136,214	824,097	697,512

ESEPSA			GNFT			GNFE		
2013	2012	2011	2013	2012	2011	2013	2012	2011
18,240,595	14,909,871	19,988,637	23,204,791	18,719,998	14,069,068	3,436,901	2,654,392	2,738,583
7,515,630	9,398,207	14,290,648	13,039,989	10,047,810	7,486,176	519,346	(234,038)	420,872
6,411,758	8,402,485	13,347,205	11,542,096	8,947,607	6,389,989	479,201	(296,597)	375,573
1,440,390	3,134,452	2,532,169	-	-	-	-	-	-
3,738,550	5,040,014	8,662,880	8,515,795	6,413,683	4,656,453	472,579	(316,803)	265,011
662,022	(543,883)	(473,742)	(954,296)	(928,048)	(743,751)	547,043	(484,307)	(579,722)
686,208	558,832	517,355	842,475	821,534	657,680	468,616	419,939	491,934
83,875	70,684	62,885	111,821	106,514	86,071	56,690	51,369	64,431
-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-
(180,863)	(145,778)	(133,256)	-	-	-	-	-	-
72,802	60,145	26,758	-	-	-	21,737	13,000	23,358
50,000,000	50,000,000	50,000,000	1,275,000	1,275,000	1,275,000	10,000	10,000	10,000
7,580,033	2,583,122	5,042,433	6,708,513	5,392,547	4,002,737	1,449,367	1,995,507	1,288,253
7,580,033	2,583,122	5,042,433	6,708,513	5,392,547	4,002,737	1,449,367	1,995,507	1,288,253
1,601,130	2,373,284	3,710,317	3,189,833	2,265,414	1,916,072	5,967	0	88,604
83,875	70,684	62,885	111,821	106,514	86,071	56,207	49,376	64,090
295,194	338,715	436,353	98,409	263,635	201,438	29,892	26,536	20,033

informe
**responsabilidad
corporativa**
2013

estrategia de **Gas Natural Fenosa**

Estrategia global de Gas Natural Fenosa. 20

Estrategia de Gas Natural Fenosa
en Panamá. 22

Estrategia global de Gas Natural Fenosa

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

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



Las líneas estratégicas de Gas Natural Fenosa para el período 2013-2015 se centrarán en:

- Ejecución de los planes de eficiencia.
- Gestión de cada línea de negocio de acuerdo con las condiciones de mercado.
- Gestión del portafolio de negocios según su encaje estratégico.

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

Planes de eficiencia

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

Previsiones para el negocio e impacto regulatorio

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

Por el contrario se espera una caída en el negocio de la electricidad en España, tanto en generación y comercialización como en distribución, fruto del impacto regulatorio de las medidas aplicadas recientemente.

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

De esta forma, el EBITDA generado fuera de España seguirá creciendo a un mayor ritmo, llegando a representar en torno al 45% en 2015.

Disciplina financiera y compromiso con el accionista

Los objetivos financieros de la compañía para este período pasan por el mantenimiento o ligero incremento del EBITDA (superior a los 5,200 millones de euros, que equivale a más de 7,000 millones de dólares aproximadamente) y del beneficio neto (en torno a 1,500 millones de euros, que equivale a más de 2,000 millones de dólares aproximadamente), así como por la mejora del ratio Deuda Neta/EBITDA hasta 2.5 veces, en el horizonte del ejercicio 2015.

Las inversiones previstas para el período 2013-2015 ascenderán a 5,200 millones de euros (más de 7,000 millones de dólares), con una media aproximada de 1,700 millones de euros por año (más de 2,300 millones de dólares), aproximadamente. Estas inversiones se centrarán en los negocios de gas y distribución de gas en Europa, así como en la expansión orgánica de las actividades del grupo en Latinoamérica.

Gas Natural Fenosa continúa comprometida con una sólida política de dividendo en efectivo y prevé mantener el *pay out* en niveles del 62%, en la línea de los últimos años, compatible con los objetivos de crecimiento y desapalancamiento previstos.

En este sentido, la revisión estratégica vuelve a contemplar la reducción de deuda como objetivo prioritario y espera pasar de los 16,000 millones de euros en 2012 (más de 22,000 millones de dólares aproximadamente) a alrededor de los 13,000 millones en 2015 (en torno a los 18,000 millones de dólares).

Oportunidades de crecimiento a partir de 2015

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

Así mismo, a partir de esa fecha Gas Natural Fenosa prevé contar con flexibilidad adicional para acometer inversiones de hasta 7,000 millones de euros (más de 9,500 millones de dólares aproximadamente) si se presentaran las condiciones adecuadas, compatibilizando dichas inversiones con el mantenimiento del ratio Deuda Neta/EBITDA en tres veces.

Nota: se toma de referencia la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2013.

Estrategia de Gas Natural Fenosa en Panamá



Durante el 2013 la economía panameña ha continuado con un crecimiento sostenido impulsado principalmente por actividades relacionadas con el transporte, almacenamiento y comunicaciones, comercio, intermediación financiera, construcción y actividades inmobiliarias y servicios de carga y exportaciones.

Con esto en mente, el plan estratégico de Gas Natural Fenosa en Panamá fija como 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 demandasen. En el 2013 la empresa invirtió más de 70 millones de dólares para cumplir los objetivos de este período y se prevé una inversión de 76,5 millones de dólares para el próximo año.

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

- Seguir respaldando el crecimiento de Panamá y garantizar un sistema de distribución eléctrica seguro y confiable a nuestros clientes.
- Continuar colaborando en el desarrollo energético de Panamá a través de proyectos de infraestructura y de generación que contribuyan a diversificar la matriz energética.

Dentro de estos objetivos, Gas Natural Fenosa se ha planteado iniciativas estratégicas para el 2013, entre las que encontramos:

- Mejorar la satisfacción del 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

- Continuar modernizando las instalaciones de la empresa
- Garantizar actuaciones enfocadas al aumento de la seguridad de los equipos y personal
- Acercar la electricidad cada vez a más áreas rurales y comunidades alejadas.
- Implantar la explotación centralizada de Panamá y Costa Rica
- Identificar oportunidades de nuevos negocios en toda la cadena del gas y del gas natural licuado (Generación, Regasificación, Distribución y Comercialización).

oportunidades **sostenibles**

Acceso a la energía. 26

Seguridad vial. 28

Desarrollo de proveedores. 28

Subestaciones. 29



Acceso a la energía



El consumo de energía se ha incrementado de manera considerable en los últimos años, una tendencia que se espera que continúe debido a las previsiones de crecimiento del país. Esto está haciendo necesario el desarrollo de infraestructuras de generación y la electrificación de nuevas áreas lo que representa una gran oportunidad para la compañía, pero también un gran reto desde diferentes puntos de vista:

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

La oferta de un suministro de energía a comunidades con bajo nivel de desarrollo debe constituir, para el sector, un elemento clave de su compromiso con la sociedad. El acceso a la energía cumple una labor de impulso al desarrollo de las comunidades,

que se encontrarán mejor dotadas para prosperar y alcanzar niveles de desarrollo que, de otra manera, no serían posibles.

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

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

En esta línea se desarrolla el programa de electrificación rural que se puso en marcha en Panamá en 2010. Sólo en 2013 se acercó la energía a 915 familias de comunidades rurales alejadas en las provincias de Coclé, Veraguas y Herrera a través de 21 proyectos diversos con una inversión total de 1,498,276 dólares.

Medidores pre-pago

Por otro lado, Gas Natural Fenosa es la primera empresa en implementar el sistema de Medición Prepago en Panamá, ofreciendo a los clientes una alternativa para el uso y control del consumo de la energía eléctrica.

La primera fase se puso en marcha en 2012, en coordinación con el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Vivienda. Desde entonces se han instalado 1,295 medidores en apartamentos, edificios, kioscos, comercios y canchas, con los que más de 5,180 mil personas se benefician en las áreas de Curundú y Brooklincito situadas en la ciudad capital.

Adicionalmente, ya se ha comenzado a trabajar con las comunidades de Panamá Oeste informando sobre este servicio.

El proyecto tiene como objetivo brindar a los clientes de áreas de escasos recursos un sistema con el que pueden elegir la cantidad de energía que desean comprar, monitorear el consumo de energía en tiempo real e identificar el consumo de cada electrodoméstico manteniendo el mismo precio que en el sistema postpago.

El sistema ayuda además a disminuir las conexiones ilegales disminuyendo los índices de morosidad.

Alumbrado público

Para el año 2013, como parte del Plan de Alumbrado Público, la empresa realizó la instalación de 13,464 nuevas luminarias en diversas calles y avenidas de uso público en corregimientos y distritos que forman parte de la zona de concesión de la empresa. La inversión total fue de más de cuatro millones de dólares.

Entre los proyectos ejecutados se encuentra el Proyecto Especial de Alumbrado Público de la vía hacia Veracruz, cuyo objetivo es brindar mayor seguridad a todos los conductores de vehículos que transitan durante la noche hacia esta zona.



Seguridad vial



Gas Natural Fenosa y la Compañía para el Soterramiento de Cables, S.A., empresa constituida por los concesionarios de Telecomunicaciones con infraestructura a ser soterrada, iniciaron en 2013 las obras civiles del proyecto de Soterrado de Cables, que está cambiando la red eléctrica y de telecomunicaciones aérea a una subterránea. La primera fase del proyecto se desarrolla en el área bancaria de la capital del país y beneficiará a más de 23.000 clientes. Al cierre de 2013, el proyecto presenta un 25% de avance.

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

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

Desarrollo de proveedores

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

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

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

El trabajo conjunto con los proveedores, con el objetivo de crear mayor valor añadido a través de la ejecución de procesos más eficientes, se presenta como una herramienta indispensable. Para ello, es necesario que el enfoque en la gestión de los proveedores evolucione desde la tradicional relación comercial, hacia una visión más amplia, en la búsqueda de valor en las distintas fases de los procesos operativos y, a más largo plazo, apostando por socios fiables que aporten competitividad en los escenarios previstos en los planes estratégicos de una compañía.

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

Gas Natural Fenosa contrata en Panamá externamente bienes y servicios a 313 proveedores -lo que constituye una fuente de creación de riqueza importante- con los que pretende construir relaciones fructíferas con proveedores bajo los compromisos de efectividad, eficiencia, flexibilidad, igualdad de oportunidades y transparencia.

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

Adicionalmente, se realizaron en Panamá en 2013 cuatro formaciones bajo el programa Valor para Proveedores.



Subestaciones

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

En el interior del país, Gas Natural Fenosa inició en 2013 la construcción de la nueva subestación blindada de San Cristóbal que absorberá parte de la demanda de la actual Subestación

David, asegurando el crecimiento de la demanda de los próximos años y beneficiando a toda la zona de David y áreas aledañas. Adicionalmente, la compañía ha aumentado la potencia de la subestación de Aguadulce.

En paralelo, en Panamá Oeste se inició la construcción de una nueva subestación blindada con tecnología de punta, la Subestación Juan Demóstenes Arosemena, entre las ciudades de Arraiján y La Chorrera y se actualizaron y mejoraron otras subestaciones del área como El Torno.

Para 2014 estos planes continúan con la ampliación de las Subestaciones de La Arena, en Azuero, y Santiago, en Veraguas.

gobierno de
Gas Natural Fenosa

Buen gobierno para una
gestión eficaz y transparente. 32

Riesgos y oportunidades. 35

Auditoría interna. 39

Buen gobierno para una gestión eficaz y transparente

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

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

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

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

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

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

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

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

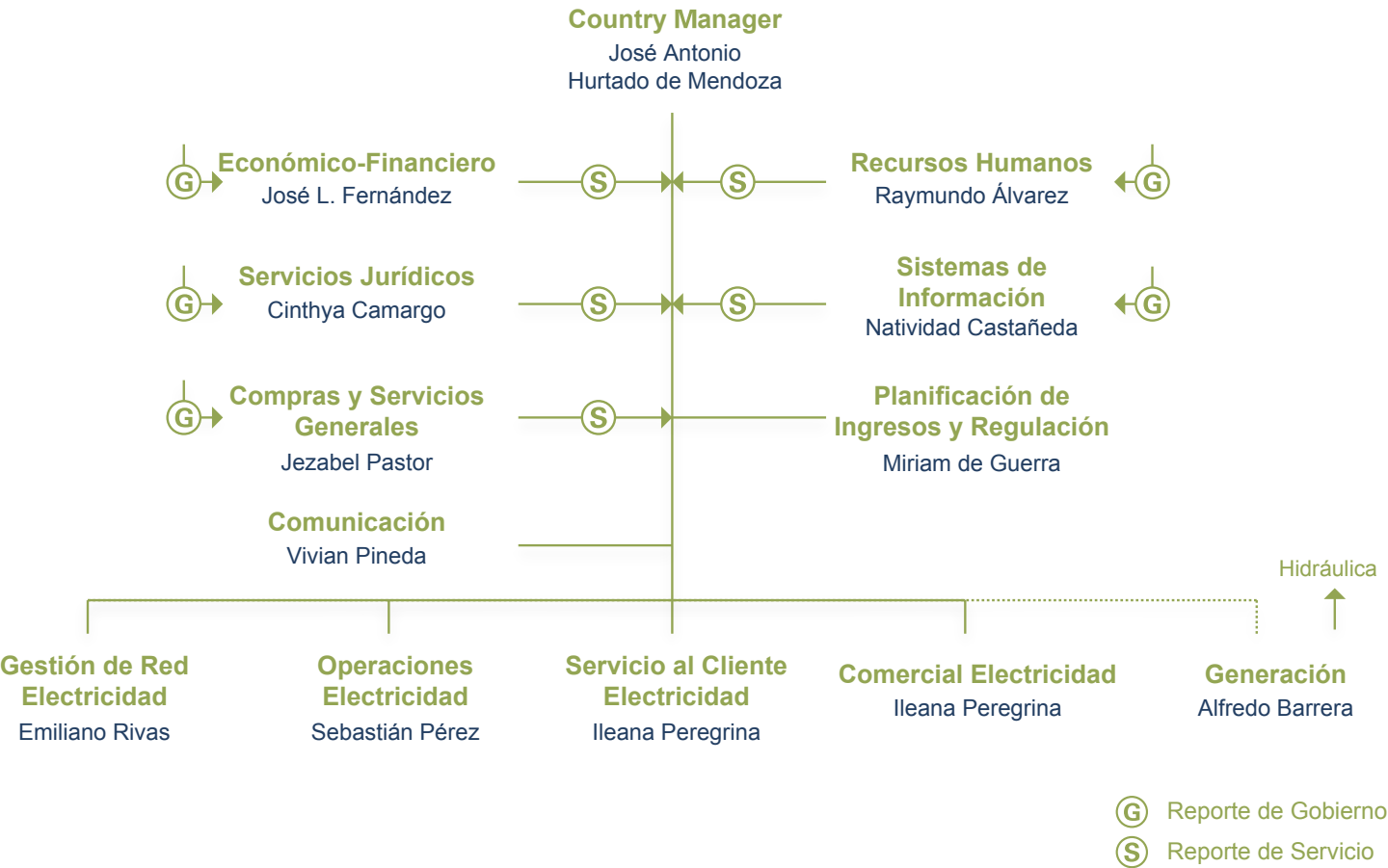
En Panamá tenemos la Comisión Local de Código Ético presidida por el Director de Recursos Humanos y forman parte de esta Comisión las unidades de Auditoría Interna, Servicios Jurídicos y Comunicación.

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

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

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

Organigrama Gas Natural Fenosa





Principios de gobierno corporativo

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

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

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

Junta General de Accionistas

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

En 2013 se realizó la convocatoria a nivel nacional para la Asamblea de Accionistas de Edemet, Edechi y Esepsa en Panamá. Una cita que se cumplió, como todos los años, para conocer de cerca el informe de gestión del ejercicio 2012.

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

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

Riesgos y oportunidades

La Gestión del Riesgo en Gas Natural Fenosa

La gestión del riesgo se fundamenta en una serie de conceptos clave entre los que se encuentra el 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.

Proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo

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

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, recogidas en el apartado El Sistema de Medición de Riesgos. 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.

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, lo que constituye 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:

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

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. Establece las bases para la definición de políticas, normativa, umbrales y métricas específicas que determinan el Perfil de Riesgo. Es actualizada e implantada por el Comité de Riesgos.

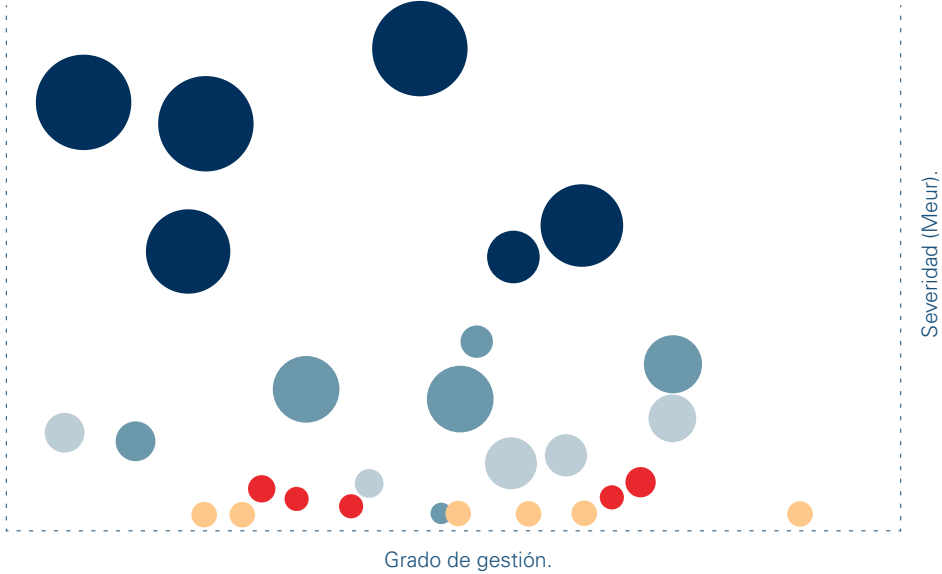
El Mapa de Riesgos

El Mapa de Riesgos Corporativo es una reflexión liderada por el Comité de Riesgos orientada a caracterizar y cuantificar los riesgos más relevantes, reflejando el Perfil de Riesgo de la compañía.

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

Los diferentes riesgos son caracterizados en términos absolutos y relativos, generando una ilustración gráfica de los mismos. Las conclusiones son presentadas al máximo órgano de control de la compañía, la Comisión de Auditoría y Control. El Mapa de Riesgos es actualizado anualmente.

Mapa de Riesgos Corporativo



Severidad del impacto de los riesgos

- Muy alta. ● Alta. ● Media. ● Baja. ● Muy baja.

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 de 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. El foco de la medición es doble: de corto plazo orientado a la Cuenta de Resultados, y de largo plazo orientado al valor de la compañía, incorporando la capacidad de generación de recursos del activo y la estabilidad de los mismos, la variabilidad de la estructura financiera exigible y la volatilidad de factores de descuento aplicables.
- Riesgo de crédito, entendido como el riesgo de solvencia financiera de la cartera comercial de la compañía. Adicionalmente, incorpora la medición a corto plazo de las rentabilidades obtenidas en la colocación de excedentes en entidades financieras, orientada a 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. Permite la objetivación del riesgo, determinante en la toma de conciencia en la compañía y la mejor gestión de su exposición, claves en la percepción del mercado reasegurador en relación a la excelencia operativa en Gas Natural Fenosa.

A lo largo de 2013 Gas Natural Fenosa realizó una identificación de sus riesgos de reputación a partir del tipo de operaciones en los países en los que está presente y de los grupos de interés teóricamente afectados y procedió a su inclusión en el sistema de gestión de riesgos de la Compañía. Así, de acuerdo a este sistema se clasificaron por su severidad y grado de gestión hasta identificar los riesgos más importantes y se procedió al análisis y evaluación del impacto de algunos de ellos en parámetros financieros en caso de materialización.

Auditoría Interna

En Gas Natural Fenosa, la auditoría interna es una herramienta de valoración independiente y objetiva cuya misión es garantizar, en todos los ámbitos de la compañía, la supervisión, evaluación y mejora 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, así como asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna y de los Modelos de Control establecidos. El objetivo final es salvaguardar la eficacia y eficiencia de las operaciones y mitigar los principales riesgos en cada uno de los ámbitos de Gas Natural Fenosa, especialmente los riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales.

La función de Auditoría Interna aporta un enfoque metódico y riguroso para el seguimiento y mejora de los procesos y para la evaluación de los riesgos y controles operacionales asociados a los mismos. Todo ello está orientado al 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. En este sentido, 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.

En el desarrollo de su actividad, Auditoría Interna lleva a cabo la revisión sistemática del sistema de control interno de los procesos del Grupo en todos sus ámbitos, así como de la evaluación de los controles y los riesgos operacionales asociados a dichos procesos, a través de la definición y ejecución del Plan Anual de Auditoría Interna, con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia de los mismos. Asimismo, apoya a las Direcciones Generales en el cumplimiento de sus objetivos.

Durante el año 2013, se realizaron tres proyectos de auditoría y en cada uno de ellos (de acuerdo al plan de trabajo y el mapa de riesgos) se evaluaron en cada uno el riesgo de fraude. El resultado de estas evaluaciones es negativo ya que no se detectaron anomalías.

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 ejerce la presidencia de la Comisión del Código Ético.

la responsabilidad
corporativa y
Gas Natural Fenosa

El gobierno de la
responsabilidad corporativa. 45

Premios y reconocimientos. 48

Diálogo con grupos de interés. 49

La responsabilidad corporativa y Gas Natural Fenosa

Política de Responsabilidad Corporativa

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

El Consejo de Administración de Gas Natural Fenosa aprobó, en 2013, la nueva Política de Responsabilidad Corporativa, que mantiene los seis compromisos hasta ahora vigentes, pero incluye cambios que afectan al compromiso de la seguridad y salud, derivados del renovado y firme compromiso de la compañía en esta materia.

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.

Nuestros principios

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



Compromiso con los resultados

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

Nuestros principios

- Trabajar para obtener una rentabilidad adecuada a los recursos empleados.
- Promover la gestión eficiente de los recursos dentro del marco de una mejora continua de los procesos.
- Aplicar en todo momento las mejoras 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.

Nuestros principios

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



Medio ambiente

Desarrollamos nuestras actividades prestando una especial atención a la protección del entorno y al uso eficiente de los recursos naturales que necesitamos para satisfacer la demanda energética.

En el respeto al medio ambiente actuamos más allá del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos ambientales que voluntariamente adoptemos, involucrando a nuestros proveedores y fomentando en nuestros grupos de interés el uso responsable de la energía.

Nuestros principios

- Contribuir al desarrollo sostenible mediante la 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.



Compromiso con la sociedad

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

Nuestros principios

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



Seguridad y salud*

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

Nuestros principios

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

* Como consecuencia de los trabajos asociados al proyecto Compromiso con la Seguridad y la Salud (ver capítulo Seguridad y Salud) un nuevo texto para este compromiso fue aprobado por el Consejo de Administración en su sesión del 22 de marzo de 2013.



Integridad

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

Nuestros principios

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

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

Indicadores clave de responsabilidad corporativa

Orientación al cliente	2013	2012	2011
Nivel de satisfacción de los clientes	8.09	8.04	8.65
Compromisos con los resultados	2013	2012	2011
Resultados antes de impuestos (millones de dólares)	104.8	98.5	97.4
Resultados del ejercicio (millones de dólares)	73.3	69.4	67.9
Patrimonio neto (millones de dólares)	274.66	265.3	290.5
Dividendos declarados (millones de dólares)	64	93.9	30.4
Medio ambiente	2013	2012	2011
Generación de residuos no peligrosos (ton)	632	789	632
Generación de residuos peligrosos (ton)	93.8	105	93.8
Emissiones a la atmósfera procedentes de vehículos (ton de CO2)	759	614	759
Interés por las personas	2013	2012	2011
Índice de plantilla. N° de empleados	406	419	432
Hombres/Mujeres (N°)	272/134	283/136	296/136
Edad media de la plantilla	44.1	43.69	44.16
Seguridad y Salud	2013	2012	2011
Accidentes con bajas	1	1	3
Días perdidos	4	5	46
Víctimas mortales	-	-	-
Índice de frecuencia	1.17	1.11	2.8
Índice de gravedad	0	0.01	0.04
Índice de incidencia	2.6	2.54	6.93
Integridad	2013	2012	2011
% de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos	0%	0%	0%
N° de comunicaciones recibidas por la Comisión Local del Código la Comisión Local del Código Ético	0	0	1
Quejas recibidas en materia de Derechos Humanos	0	0	0
Proyectos de auditoría analizados según riesgo de fraude	3	3	3

El gobierno de la responsabilidad corporativa

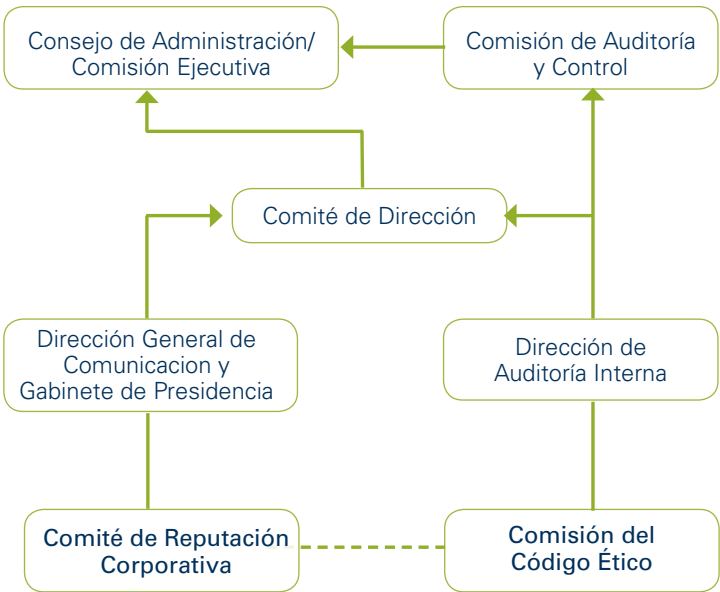
Órganos de gobierno

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.



Estructura de gobierno de la responsabilidad corporativa en Gas Natural Fenosa



Comité de Reputación Corporativa

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

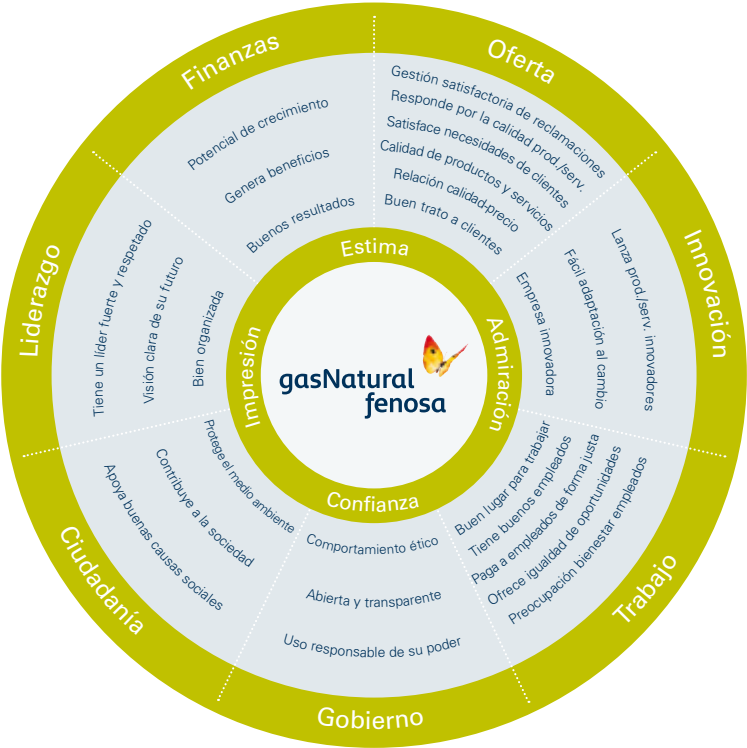
El comité reporta al Comité de Dirección, que a su vez, informa al Consejo de Administración.

Funciones del Comité de Reputación Corporativa

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

Miembros del Comité de Reputación Corporativa

- | | | |
|--|---|--|
| • Comunicación y Gabinete de Presidencia (Presidencia del Comité). | • Estrategia y Desarrollo Latinoamérica. | • Relaciones con Inversores. |
| • Administración y Fiscal. | • Estrategia y Desarrollo Gas y Electricidad. | • Marketing Corporativo y Reputación. |
| • Asuntos de Gobierno Corporativo. | • Gestión Comercial Latinoamérica. | • Riesgos. |
| • Auditoría Interna. | • Gobierno y Proyectos Transversales de Recursos Humanos. | • Servicio al Cliente. |
| • Compras, Prevención y Servicios Generales. | • Mercado Terciario y Soluciones Energéticas. | • Servicios Jurídicos, Comercialización Mayorista. |
| • Estrategia Corporativa y Relaciones Internacionales. | | |



RepTrack

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

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

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

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

En Panamá, la empresa finalizó el año con una reputación emocional que alcanzó los 61.7 puntos, en una escala de 100, ligeramente por debajo del año anterior.

Premios y reconocimientos



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

Por otra parte, Gas Natural Fenosa se hizo merecedor por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), durante la "Segunda Cumbre de la Calidad", por mantener su compromiso hacia la mejora continua en la certificación de sus sistemas de gestión.

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

Durante la celebración de la versión N° 58 de la Feria Internacional de David, el Stand de Gas Natural Fenosa fue elegido como la Mejor Exposición de Servicios realizada durante este evento. Este reconocimiento se hace tomando en cuenta la opinión de los miles de visitantes a esta importante feria. El concepto del Stand de Gas Natural Fenosa estuvo enfocado en los proyectos más importantes que tiene esta región y que forman parte de su plan de expansión dirigido a responder a la creciente demanda que se perfila en esta zona para los próximos años, destacando la construcción de la primera fase de la Subestación San Cristóbal, Proyecto de Soterrado de Cables, Sistemas Modernos de Alumbrado Público, entre otros. Igualmente se compartió información sobre la Campaña de Eficiencia Energética que la empresa ha mantenido en los últimos años y el Sistema de Medidores Prepago.

Por último, Gas Natural Fenosa Panamá, promueve el Premio de Productividad entre sus colaboradores, el cual desde el año 2001 a la fecha, un colaborador de Gas Natural Fenosa es galardonado con el Premio de Productividad Ricardo Galindo Quelquejeu anualmente. Este premio es organizado por el Sindicato de Industriales de Panamá entre las empresas agremiadas a esta organización. Por tal motivo Gas Natural Fenosa selecciona cada año a un colaborador que dentro de su trayectoria profesional en la empresa, haya destacado dentro su ámbito laboral o haya contribuido a mejoras dentro de los procesos de la compañía.

Diálogo con grupos de interés

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



Grupos de interés

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

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

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

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

Sociedad - Comunidades afectadas. Asociaciones de consumidores. Organizaciones no gubernamentales (ONG). Asociaciones sectoriales nacionales e internacionales. Medios de comunicación. Organismos académicos. Sociedad en general.

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

En estas acciones de participación de los grupos de interés no fueron detectados problemas clave.

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

- **Acciones de consulta.**

Bidireccionales, donde la compañía y sus grupos de interés interactúan para un intercambio de información ágil y fluido. Las conclusiones

son consideradas en la mejora y adecuación de procesos de la compañía y, en particular, en la selección de los contenidos de los informes de responsabilidad corporativa de Gas Natural Fenosa y sus filiales.

- **Acciones divulgativas.**

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

Clientes

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

Accionistas

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

Colaboradores

Acciones de consulta	Proyecto “Pasión por el servicio”
----------------------	-----------------------------------

Empleados

Acciones de consulta	Edición 2013 de la Encuesta de Clima y Compromiso a todos los empleados de Gas Natural Fenosa.
	Durante el ejercicio 2013, en cuanto a estas relaciones laborales, se concluyó por la vía del trato y arreglo directo el cuarto convenio colectivo con los grupos sindicales para la vigencia 2014 – 2017.
	Se continuó el uso de la herramienta de comunicación interna Natural Net
Acciones divulgativas	Se realizaron, 384 acciones de formación
	A través de la Universidad Virtual, se lograron impartir más de 5,000 horas de formación online



Proveedores

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

Sociedad

Acciones de consulta	Recepción y análisis de propuestas de colaboración y atención a organizaciones y entidades, para mayor conocimiento de sus proyectos
Acciones divulgativas	Participación en eventos para la divulgación de asuntos relacionados con la eficiencia energética: cursos de formación, presencia en ferias especializadas en energía y medio ambiente
	Firma de acuerdo con el Ministerio de Educación para colaborar en campañas de formación, información y sensibilización a los estudiantes en materia de ahorro y eficiencia energética
	Campañas de sensibilización medioambiental
	Publicación de notas de prensa sobre actividades de patrocinio y mecenazgo de la empresa en Panamá

compromisos de **responsabilidad corporativa**

- Orientación al cliente. 54
- Compromiso con los resultados. 64
- Medio ambiente. 66
- Interés por las personas. 84
- Seguridad y salud. 97
- Compromiso con la sociedad. 105
- Integridad. 112

Orientación al cliente

Principios de actuación responsable

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

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

El cliente, centro de operaciones de GNF

La orientación al cliente es, además de uno de los compromisos incluidos en la Política de Responsabilidad Corporativa, uno de los valores esenciales que guían la manera de actuar de Gas Natural Fenosa.

La satisfacción de las necesidades del cliente es una prioridad para la compañía. Por ello, ha adoptado un enfoque proactivo para mejorar la calidad del servicio de atención que ofrece y la eficiencia operacional de sus procesos. Cuenta con procedimientos, herramientas y canales presenciales, no presenciales y *online*, que le permiten proporcionar un servicio excelente y ofrecer una respuesta rápida y efectiva.

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

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

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

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

Acciones de valor

Acciones Propuestas para el año 2013

Formaciones enfocadas a la motivación de los operadores del servicio de atención al cliente CSC24h



Ampliación de número de clientes que reciban su lectura y facturación vía correo electrónico (más de 120.000)



Ampliación del servicio a nuevas áreas



Acciones Previstas para el año 2014

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

Ampliación del número de clientes que recibirán sus lecturas y facturaciones vía correo electrónico, a más de 180.000

Ampliación de la potencia de nuestras subestaciones

Grado de cumplimiento: ● Alto ● Medio ● Bajo

Retos del 2014

Implementación de nuevos servicios adaptándonos a las necesidades de los clientes

Establecer sistemas de mejoras de atención al cliente a través de nuestros equipos y de los de nuestros proveedores

Clientes Gas Natural Fenosa Panamá

Segmento	2011		2012		2013	
Comerciales	55,870	11,40%	58,254	11.40%	60,308	11.37%
Industriales	1,273	0,30%	890	0.17%	1,474	0.28%
Residenciales	426,377	86,90%	444,155	86.90%	460,742	86.87%
Gobierno	7,319	1,50%	7,554	1.50%	7,866	1.48%
Total	490,839	100,00%	510,853	100.00%	530,390	100.00%

Se destaca un cambio significativo en el segmento Industrial donde se observa un crecimiento porcentual comparativo del 1% al sumarse 584 nuevos grandes clientes en 2013.



Satisfacción del cliente a través de la calidad del servicio

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

Para ello, se ha dado continuidad al servicio del envío de las lecturas y facturación del suministro de energía eléctrica, vía e-mail, a los clientes con registro de contacto de correo electrónico en los sistemas de gestión comercial, obteniendo un total de 126,380 al final del periodo 2013. En lo que respecta a las facturas, se ha desarrollado un sistema en braille para los clientes con discapacidad visual.

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

Por su parte, las empresas distribuidoras EDEMET y EDECHI pusieron en marcha en 2013 dos grandes campañas:

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

“Actualiza tus datos” es un proyecto iniciado en 2013. Con las actualizaciones realizadas por los clientes podemos mantenerles informados a través de todos los canales de los que dispone la compañía. De acuerdo a la regulación vigente, Gas Natural Fenosa en Panamá protege los datos e información proporcionados por sus clientes.

Otro de los proyectos estrella de la compañía con el que pretende ofrecer un servicio adaptado a las necesidades de los clientes son los **medidores prepago**. Para la Zona Metro se incorporaron nuevos clientes en el Proyecto de Mejora Habitacional de Curundú y Brooklincito. Para la Zona Oeste se trabajó informando e incorporando a clientes de la Comunidad de El Tecal 1 y se iniciaron las reuniones con miembros de la comunidad de Nueva Esperanza previa a la instalación de los medidores.

Mejora en las operaciones

Una buena calidad del servicio, además de contribuir a la responsabilidad de Gas Natural Fenosa, ayuda a reducir el número de incidencias recibidas de los clientes. Por ello, la compañía lleva a cabo un seguimiento continuo de la calidad percibida y trata de mejorar los indicadores que emplea para su gestión en el servicio prestado.

Duración media de los cortes eléctricos (horas)

	Causas propias	Total de las causas
2011	2.0	39.7
2012	1.6	52.5
2013	1.8	36.8

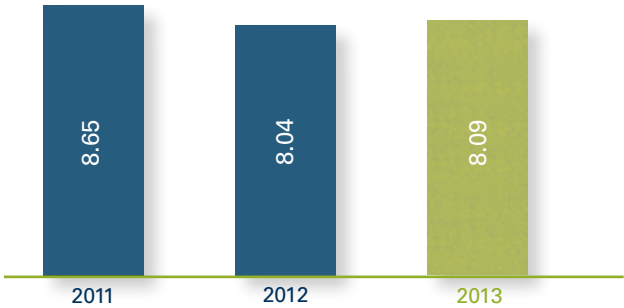
Frecuencia de corte de energía eléctrica
(No. de interrupciones por cliente)

	Causas propias	Total de las causas
2011	1.4	20.9
2012	1.2	24.8
2013	1.4	18.0

Seguimiento a la
calidad del servicio

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

Nivel de Satisfacción de los clientes:



En 2013, el índice de satisfacción de Gas Natural Fenosa en Panamá fue ligeramente superior. Con respecto al desglose de los índices de satisfacción, podemos observar que en algunas líneas las calificaciones obtenidas en 2013 han sido superiores al de 2012. Igualmente, las bajas fueron llevadas a evaluación y seguimiento continuo en las mesas de “Pasión por el Servicio”.

Este proyecto pretende difundir entre los colaboradores la cultura de servicio al cliente, independientemente del área donde trabajen y buscar mejores prácticas con las ideas de todos para lograr una mayor satisfacción de nuestros clientes.



Índices de satisfacción de los principales procesos en Panamá:

	2011	2012	2013
Continuidad suministro	8.57	7.66	7.68 >
Atención telefónica (clientes electricidad)	8.24	7.71	7.85 >
Centros	8.81	8.62	8.23 >
Urgencias	7.21	6.59	6.57 <
Nuevos clientes (Contratación)	Muestra insuficiente	8.48	8.03 <

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

Adicionalmente, se realizaron durante los ocho primeros meses del año estudios de medición de la imagen de la compañía ante los clientes en la que el 94% valoraron a la marca por encima de 5 (en una escala de 5 a 10). En cuanto a la credibilidad de los mensajes de la compañía, el 74% dijeron que es fiable o muy fiable.

Para el año 2013 continuó el programa de visitas del Cliente Misterioso (*"Mystery Shopper"*), realizadas trimestralmente a todas nuestras oficinas comerciales y concertadas, para evaluar en el lugar la percepción del cliente en el servicio brindado.

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

Para el año 2013, en nuestro Centro de Servicio al Cliente 24 horas (CSC24h) se recibieron 980,557 llamadas:

Ratios de atención al cliente en Panamá

Solicitudes del cliente resueltas inmediatamente (%)	64.00
Tiempo medio de resolución de reclamos (días)	9.37
Llamadas atendidas antes de 30 segundos (%)	92.00

Herramientas para escuchar a los clientes

- El diálogo activo, producto de la gestión comercial para el año 2013, se incrementó a través de las herramientas de comunicación *online*, Twitter y Facebook.
- Envío de la lectura y facturación mensual, a más de 126,000 clientes contactados por su correo electrónico.
- Continuidad de la Información del servicio regulado a nuestros clientes a través de la factura, en la cual también les comunicamos de los cambios, novedades y consejos para ahorrar energía eléctrica en sus hogares y empresas.
- Contactos de servicio y atención al cliente en el Centro de Servicio al Cliente 24 horas (CSC24h)
- Navegación activa y constante a través de nuestra página web www.gasnaturalfenosa.com.pa, con un número de 140,183 usuarios.
- Acercamientos puntuales por el canal de contacto definido para atenciones, servicios, consultas, entre otras, por el buzón edemet-edechi, utilizado por nuestros clientes, quienes obtienen respuesta a todas sus solicitudes, sin moverse de sus hogares.
- Atención Presencial en las 27 Oficinas de Atención al Cliente repartidas a lo largo de la zona de concesión.

Canales de comunicación

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

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

Dicho programa fue brindado a todos los interesados, con los lineamientos exigidos de acuerdo a las resoluciones gubernamentales, de forma exitosa y organizada, con una participación de 375 plantas de emergencia registradas y con la aplicación de una compensación por autoabastecimiento de más de 2 millones de dólares.

Formaciones al Personal

Se mantiene el número de Agentes de Atención Telefónica en el Centro de Servicio al Cliente (CSC24h), Call Center con el que se llevan a cabo acciones continuas de formación para garantizar la calidad del servicio ofrecido por este canal de contacto, a los clientes.

Para este año se efectuaron jornadas independientes por cada gerencia en la que se formó al personal de los centros de atención presencial sobre las mejores técnicas de atención y actualización en el negocio. Sumado a ello, se desarrollaron las formaciones de actualización, normas y procedimientos vigentes, al personal de planta en cada una de las zonas.

La gestión de la cadena de suministro

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

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

La compañía también cuenta con la Norma General de Calidad de Proveedores, que establece la sistemática de gestión global, dando cobertura a todo el ciclo de vida de los contratos, desde la evaluación inicial hasta el seguimiento del desempeño.

El proceso de selección de proveedores comienza con una evaluación inicial de aplicación a las compras de productos y servicios incluidas bajo el perímetro del área de compras. Esta evaluación inicial tiene el objeto de verificar el cumplimiento de los requisitos legales y básicos de los proveedores, tanto potenciales como activos. Posterior a la evaluación inicial y para los servicios y productos estratégicos se realiza la Homologación de Proveedores y productos, revisando una serie de aspectos legales, económico-financieros, de solvencia, experiencia, estructura empresarial, calidad, seguridad, medio ambiente y responsabilidad corporativa, entre otros. Esta evaluación documental va acompañada de auditorías de campo para comprobar que se cumplen todos los requisitos exigidos y que previamente han sido evaluados documentalmente. En 2013, se realizaron auditorías de esta naturaleza a 18 proveedores.

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

En 2013 Gas Natural Fenosa en Panamá contó con un total de 313 proveedores, de los cuales 254 eran nacionales (el 81.2%) frente a 59 extranjeros.



Pedidos emitidos	Pedidos realizados a proveedores locales en %	Presupuesto de compra destinado a proveedores locales
2011: 2,346	2011: 80%	2011: 84.5%
2012: 2,680	2012: 77%	2012: 69%
2013: 2,882	2013: 77%	2013: 72.3%

Formación de proveedores

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

En 2013 la unidad de Calidad de Proveedores realizó junto con la Oficina Técnica jornadas de formación de las que participaron un total de 20 personas incluyendo, tanto colaboradores de la compañía como subcontractistas. Las formaciones trataron temas diversos como las fallas en transformadores o la operación de reguladores.

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

Desglose de indicadores

Puntos de suministro de electricidad:	529,000		
Clientes desconectados por impago clasificados por la duración total entre la desconexión por impago y el pago de la deuda.	Menos de 48 horas	63,137	
	Entre 48 horas y una semana	9,090	
	Entre una semana y un mes	8,917	
	Entre un mes y un año	6,872	
	Más de un año	0	
Clientes desconectados por impago clasificados por la duración total entre el pago de la deuda y la reconexión	Menos de 24 horas	43,4433	
	Entre 24 horas y una semana	43,747	
	Más de una semana	1	
		Causas propias	Total de las causas
Duración media de los cortes eléctricos (horas)	2011	2.0	39.7
	2012	1.6	52.5
	2013	1.8	36.8
Nº de interrupciones equivalente a la potencia instalada (TIEPI)	2011	13.1	
	2012	18.4	
	2013	15.5	
		Causas propias	Total de las causas
Frecuencia de corte de energía eléctrica (Nº de interrupciones por cliente)	2011	1.4	20.9
	2012	1.2	24.8
	2013	1.4	18.0

		2011	2012	2013
Longitud de líneas de transmisión y distribución, aéreas y subterráneas, por régimen regulatorio.	Nº transformadores reductores	40,579	41,970	43,540
	Capacidad de transformadores (MVA)	2,408	2,550	3,883
	Longitud de líneas (km)	20,214	20,806	21,593
		2011	2012	2013
Porcentaje de pérdidas de energía en transmisión y distribución sobre el total de energía	EDEMET-EDECHI	9.97%	10.35%	9.92%
Índices de satisfacción de los principales procesos en Panamá	Continuidad suministro	8.57	7.66	7.68 >
	Atención telefónica (clientes electricidad)	8.24	7.71	7.85 >
	Centros	8.81	8.62	8.23 >
	Urgencias	7.21	6.59	6.57 <
	Nuevos clientes (Contratación)	Muestra insuficiente	8.48	8.03 <
Ratios de atención al cliente en Panamá	Solicitudes del cliente resueltas inmediatamente (%)		64.00	
	Tiempo medio de resolución de reclamos (días)		9.37	
	Llamadas atendidas antes de 30 segundos (%)		92.00	

Compromiso con los resultados

Principios de actuación responsable

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

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

El buen desempeño económico de Gas Natural Fenosa y la solidez de su negocio se ven fortalecidos por una competencia en sostenibilidad no menos destacable. La compañía

busca desarrollar su negocio de manera compatible con su entorno, tratando de atender las expectativas de cada uno de sus grupos de interés.

Retos de compromiso con los resultados

- Seguir respaldando el crecimiento de Panamá y garantizar un sistema de distribución eléctrica seguro y confiable a nuestros clientes
- Continuar colaborando en el desarrollo energético de Panamá a través de proyectos de infraestructura y de generación que contribuyan a diversificar la matriz energética

Enfoque a la rentabilidad creciente y sostenida

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

En este sentido, la compañía ha alcanzado los objetivos financieros estimados, con un aumento en sus beneficios antes de impuestos de un 6.78% en comparación con el año anterior, hasta los 6.660 millones de dólares.

El EBITDA consolidado del año 2013 alcanzó los 132,735 millones de dólares, cifra que representa un incremento del 6.29% en comparación al año anterior. Con respecto a la deuda neta, a 31 de diciembre de 2013 se situó en 72,319 millones de dólares. Las inversiones materiales e intangibles del periodo alcanzaron los 72.214 millones de dólares, un incremento del 15.58%.

Con cargo a los resultados del ejercicio de 2012, la Junta General de Accionistas aprobó una remuneración para el accionista de algo más de 45 millones en el caso de EDEMET; casi 19 millones por parte de EDECHI mientras que ESEPSA no repartió dividendo.

Ratios financieros

	2012	2013
Utilidad antes de ISR	98,234,104	104,894,785
EBITDA/ resultado financiero neto	124,882,769	132,735,215
Deuda neta	242,333,605	262,344,142
Utilidad Neta	69,153,716	73,319,574
Inversiones	62,480,466	72,214,441



Herramientas de comunicación adaptadas a las necesidades de los accionistas

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

- Celebración de dos Asambleas de accionistas, a fin de compartir información actualizada sobre las perspectivas de la compañía y del sector energético.
- Participación en conferencias y seminarios de interés.

- Web corporativa. Cuenta con un espacio que recoge información de interés para accionistas y que incluye, entre otros, datos económicos, de gestión y los resultados de los últimos ejercicios.
- Luego de la renovación de la Concesión, en aras de alcanzar los más altos estándares de transparencia y gobernabilidad en la toma de decisiones, EDEMET y EDECHI aprobaron en Asamblea de Accionistas la modificación de sus respectivos Pactos Sociales a fin de someter sus decisiones corporativas asociadas a relaciones entre empresas relacionadas del Grupo a la autorización de la Junta Directiva.

Presencia en los índices de inversión socialmente responsables

La presencia en estos índices mejora la imagen social de la compañía y añade valor a su reputación y marca. La revisión periódica de los mismos exige a las compañías la adopción de las mejores prácticas, para 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 a nivel global forma parte, de forma ininterrumpida, del Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Asimismo, como en años anteriores, fue incluida en la variante europea del índice, el DJSI Europe.

Medio Ambiente

Principios de actuación responsable con el medio ambiente

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

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

La excelencia en la gestión ambiental, relevante para alcanzar los objetivos de negocio de una compañía energética, se fundamenta en la mejora continua del desempeño ambiental y en la minimización de los riesgos inherentes a sus operaciones e instalaciones.

Gas Natural Fenosa cuenta con herramientas avanzadas para el control operativo de los aspectos ambientales gracias a las cuales la compañía logra homogeneidad y consistencia en la gestión, mejorando la calidad de la información para la toma de decisiones y la eficiencia de las acciones llevadas a cabo en este ámbito.

La compañía ha avanzado de forma muy significativa en la integración de las variables ambientales de calidad y de seguridad y salud en el sistema de gestión. Así, se han incorporado al modelo de gestión integrado la mayoría de los negocios, con un impacto ambiental relevante. Los parámetros ambientales de la compañía constituyen un reflejo del desempeño en dicho ámbito.

En este sentido, la gestión del cambio climático constituye una parte fundamental del desempeño ambiental de la compañía, que apuesta, en la medida de lo posible, por las mejores tecnologías disponibles y las más respetuosas con su entorno. La información ambiental reportada en este informe incluye aquellas sociedades y actividades productivas que, gestionadas y participadas mayoritariamente por Gas Natural Fenosa, tienen un impacto ambiental apreciable en relación con la totalidad del impacto reciente de la compañía, o bien son indicadores reclamados específicamente por los referenciales de reporte. De esta forma, la información recogida proporciona una imagen objetiva de la gestión y desempeño ambiental de Gas Natural Fenosa.

Acciones de valor

Acciones propuestas en 2013		Acciones previstas en 2014
Comprar vehículos por su eficiencia y rendimiento en el consumo de combustible y baja generación de emisiones de CO ₂ .	●	Mantener estricta vigilancia y control sobre consumo del combustible de nuestra flota vehicular. En la próxima compra de vehículos se continuarán tomando en cuenta la tasa de emisiones del vehículo gCO ₂ /Km recorrido.
Reforestación de Zonas Protegidas o Parques Nacionales y terrenos de escuelas públicas, con al menos 6,000 árboles.	●	Reforestar aproximadamente 3 hectáreas (ha) de un área protegida. En otras zonas, sembrar al menos 6,000 árboles, involucrando entidades externas.
Instalar sistemas de contención en Subestaciones Eléctricas (La Arena de Chitré, Arraiján, El Torno de Chorrera y Aguadulce).	●	Vigilancia, supervisión y verificación de las instalaciones que tengan sistemas de contención y las instalaciones que los requieran.
Continuar con la instalación de protectores de vida silvestre en las áreas más vulnerables.	●	Se instalarán protectores de vida silvestre donde se requiera.

Grado de cumplimiento: ● Alto ● Medio ● Bajo

Retos de medio ambiente

Producir energía de manera segura, fiable y eficiente, de modo que se respete en todo momento el entorno ambiental.
Ser un referente en la gestión del cambio climático y un ejemplo en el cumplimiento de las obligaciones legales.

Principales indicadores

Indicadores	2011	2012	2013
Generación de residuos no peligrosos (ton)	632	789	807
Generación de residuos peligrosos (ton)	93.8	105	93
Emisiones a la atmósfera procedentes de vehículos (ton de CO ₂)	759	614	686



Gestión ambiental

Gas Natural Fenosa Panamá ha continuado la ejecución de sus actividades enmarcadas al desarrollo sostenible, analizando los indicadores ambientales para medir los avances y logros obtenidos en el año 2013. Se ha fortalecido la aplicación y desarrollo de nuestras actividades conforme a las normas internacionales ISO, lo que nos ha permitido continuar con las certificaciones en ISO 14001 sobre gestión ambiental, integrada con las certificaciones en ISO 9001 sobre gestión de la Calidad y OHSAS 18001 sobre Gestión de la Seguridad y la Salud. Para la aplicación y fortalecimiento de las actividades relacionadas con temas como: ambiente, calidad y seguridad y salud, la organización ha implantado un Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Este año 2013, se ha dado un giro importante hacia la mejora continua en materia ambiental debido al cambio en la herramienta para la evaluación y análisis de aspectos ambientales.

En el cuadro anterior se aprecia que la generación de residuos no peligrosos aumentó, con respecto al año 2012, debido a un mayor volumen de chatarra causado por continuos daños en la red ocasionados por lluvias e intensos vientos; daños ocasionados por terceros y el aumento en la generación de papel y cartón producto de la serie de trámites administrativos.

Por su parte, los desechos peligrosos disminuyeron en el 2013, debido a las políticas de prevención y producción más limpia lo que ha permitido eliminar o sustituir sustancias químicas.

Planificación de la Gestión Ambiental

Gas Natural Fenosa Panamá aplicó, durante el 2013, la herramienta ENABLON para la gestión de su programa de actividades o gestión ambiental que permitió fortalecer el seguimiento a los avances de las actividades.

En el 2013 Gas Natural Fenosa Panamá consciente de la integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud, implementó el Programa de Gestión, el cual incluía nueve objetivos correspondientes a la gestión ambiental los cuales están dirigidos al fortalecimiento, vigilancia y control de los principales aspectos ambientales correspondientes a nuestras actividades en materia de distribución eléctrica en nuestras zonas de concesión a nivel nacional.

Nombre del objetivo	Grado de cumplimiento (%)
Control de la gestión de los derrames accidentales en subestaciones.	100%
Desarrollar e implantar herramientas para la identificación de los análisis causa y la implementación de la mejora continua.	100%
Desarrollar procesos de comprobación de la efectividad de la formación de seguridad y ambiente recibida, al personal propio y de contratas mediante evaluaciones periódicas en campo.	100%
Disminuir el consumo de Agua en el Edificio 812	100%
Disminuir el Consumo de Energía en Instalaciones	100%
Reforestar con al menos 6,000 árboles, las áreas protegidas o zonas seleccionadas.	86%
Disminuir las emisiones de los vehículos de la empresa	74%
Fortalecer las actividades o actuación de biodiversidad, a través de las reforestaciones.	100%
Reciclar al menos 50 % de los desechos electrónicos almacenados.	100%

El incremento de la flota vehicular y otras actividades en las que se demanda el consumo de combustibles impidió que se pudiera disminuir la generación de emisiones de los vehículos de la empresa. En este sentido, para el 2014 se tiene previsto mantener estricta vigilancia y control de este indicador.

Implantación de sistemas de gestión ambiental

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

La integración del Sistema de Gestión Ambiental ha servido como herramienta que permite plantearnos los objetivos a seguir año tras año, teniendo en cuenta los requisitos legales y la información relativa a los aspectos e impactos ambientales. Nuestro Sistema de Gestión se define como aquella parte del sistema de gestión global de la organización que incluye la estructura organizativa, las actividades de planificación, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, lograr, revisar y mantener la política ambiental.

Este 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

A lo largo del 2013, se mantuvo el seguimiento a los indicadores ambientales los cuales son definidos como parámetros o estadísticas que permiten analizar las tendencias sobre los cambios en el ambiente o su estado. Son generalmente utilizados para proveer información sobre las condiciones ambientales que nos rodean, así como las presiones e influencias que afectan a los sistemas naturales.

A partir de la evaluación se determinan las herramientas para la optimización de la gestión ambiental. Entre estas destacan el ENABLON, para Planificación de objetivos y metas; el DAMAS -para la evaluación de aspectos ambientales- y la utilización de la herramienta THEMIS, para la identificación y seguimiento de los requisitos legales de ambiente, seguridad, calidad y salud.

Evaluación de los Riesgos Ambientales

La Evaluación de Riesgos Ambientales es una herramienta de gestión destinada a valorar de forma sistemática peligros asociados a una determinada actividad partiendo de dos aspectos centrales: la frecuencia o probabilidad de ocurrencia de determinados eventos y la gravedad de las consecuencias en caso que los mismos se materialicen. Las evaluaciones de riesgo ambiental constituyen para nuestra organización una necesidad técnica requerida como cumplimiento interno de Gas Natural Fenosa Panamá.

Entre los programas podemos mencionar el Programa de Prevención de Derrames en Subestaciones que da plazo hasta 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 2013 se instalaron sistemas en las subestaciones eléctricas de La Arena de Chitré, Arraiján, El Torno de La Chorrera y Aguadulce.

Las instalaciones cuentan con 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 2013 accidentes que activaran los planes de emergencia.

Se realizaron 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, se han iniciado las labores para fortalecer los planes y procedimientos de emergencia.

Formación y concienciación ambiental

Se ha avanzado significativamente en la implantación y divulgación de los aspectos ambientales concernientes a las actividades desarrolladas en la corporación. El proceso funciona a través del seguimiento a los procedimientos administrativos, método de análisis de los impactos significativos, medidas de mitigación y/o seguimientos establecidos, corrección y compensación así como asignación de responsabilidades.

En miras a la promoción de una cultura ambiental sostenible, Gas Natural Fenosa Panamá impulsó la realización de programas de reforestaciones y formaciones, en las cuales se busca que los involucrados y la organización adopten un compromiso a largo plazo con la conservación y protección del medio ambiente.

Por ello, en el 2013 se realizaron formaciones en diversos temas ambientales como compromisos ambientales, gestión de residuos, planes de emergencia, identificación de transformadores con el compuesto químico PCB, entre otros. Durante el 2013 se impartieron más de 450 horas de formación en temas diversos como: política de responsabilidad corporativa, gestión de residuos, poda y tala de arbolado, entre otros, contando con la participación de colaboradores y proveedores de la compañía.

Para el 2014 se prevé trabajar de la mano de instituciones externas como la Autoridad Nacional del Ambiente, el Cuerpo de Bomberos y La Cruz Roja, para conseguir una mayor concientización ambiental entre los participantes.



Evaluación del cumplimiento de los requisitos legales

La evaluación de los requisitos legales y otros requisitos es una actividad sumamente relevante ya que permite conocer cuál es el marco legal aplicable a las actividades contractuales comprometidas en la ejecución de las prestaciones del servicio.

La metodología a utilizar para realizar este análisis consiste básicamente, en identificar todas las normas que aplican a nuestra actividad y específicamente a las referentes, inherentes en el Servicio que Gas Natural Fenosa Panamá brinda a todos sus clientes. Esto se ha logrado a través de la utilización de la herramienta informática para identificación y evaluación de requisitos legales de calidad, ambiente, seguridad y salud, denominada THEMIS.

Durante el 2013, Gas Natural Fenosa Panamá no fue objeto de sanciones por parte de las autoridades ambientales. Sin embargo, 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 hasta finales de 2013, ha desarrollado actividades que superan los 3 millones de dólares en inversión ambiental. Entre algunas de las inversiones estuvieron el diseño y construcción de centros de manejo de residuos, las mejoras en eficiencia energética de instalaciones, la renovación de las redes de distribución eléctrica y la sustitución de equipos con riesgo de contaminación.

Otro importante proyecto fue la Gestión de Transformadores con Bifenilos Policlorados para su tratamiento y disposición final en Europa, siguiendo los lineamientos del Convenio de Basilea.

Durante el 2013, podemos señalar que algunas de las inversiones ambientales giraron, en torno a:

- **Calidad de productos:** cambio de baterías de plomo por baterías selladas tipo gel; reemplazo de interruptores de aceite por interruptores de vacío.
- **Protección de la biodiversidad:** como es el caso de las instalaciones de protectores de vida silvestre.
- **Contingencia ante derrames:** establecimiento de sistemas de contención en Subestaciones.
- **Gestión de residuos:** disposición final de PCB; transporte seguro de

residuos peligrosos; adecuación de instalaciones de manejo de residuos; inventario de PCB; reciclaje de desechos electrónicos; y compra de kit de prueba de PCB.

- **Sistemas de gestión ambiental:** auditorías de Sistema de gestión ambiental.
- **Ahorro y eficiencia energética:** instalación de focos ahorradores.
- Acondicionamiento y mejoras a los centros de manejo de residuo (CMR).

Inversiones ambientales

Indicador económico	Monto 2012 (\$)	Monto 2013 (\$)
Gestión del agua	66,432	14,410
Gestión de residuos	21,516	192,274
Cambio climático	34,857	35,000
Sistema de gestión ambiental	77,907	24,045
Ahorro y eficiencia energética	7,392	1,500
Calidad de productos	34,367	71,268
Ruidos	13,375	100,000
Protección de la biodiversidad	32,719	59,533
Contingencia ante derrames	40,243	83,070
Total	328,808	581,100



Parámetros ambientales

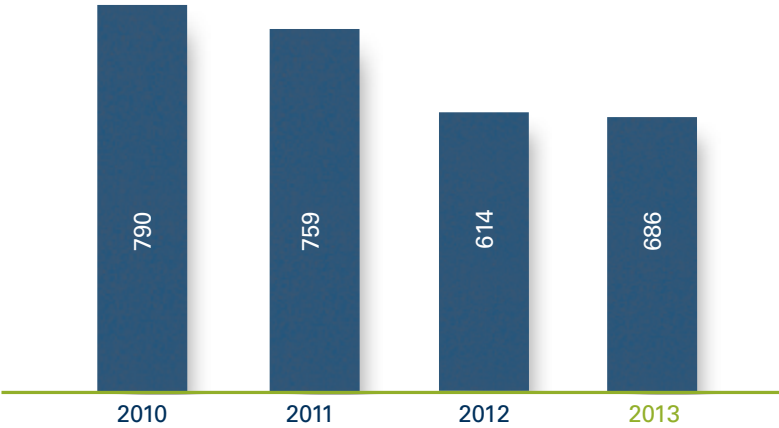
Emisiones a la atmósfera

Gas Natural Fenosa fija su compromiso con la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) ante la problemática del calentamiento de la atmósfera causado por la emisión de algunos gases originados por actividades de producción y consumo humano. Por ello, de 2010 a 2012 se observa una continua disminución de las emisiones de CO₂. Sin embargo, durante el 2013 se produjo un 10% de aumento por el consumo de combustibles como consecuencia del incremento de la flota vehicular.

Año	Emisiones de CO ₂ (ton)
2010	790
2011	759
2012	614
2013	686

Como seguimiento a la adecuada gestión ambiental de la organización, se continúan sustituyendo sustancias químicas peligrosas por otras más amigables para el ambiente como el caso de sílica gel azul (con cobalto) por sílica gel naranja (sin cobalto).

Emisiones de CO₂



Durante 2013 la tendencia fue la reducción de emisiones de otros Gases de Efecto de Invernadero (GEI), como el SF₆. Estos se generan, a través de las fugas de este gas que pueden ocurrir

en los interruptores de subestaciones eléctricas de alta tensión o en los equipos de media y baja tensión (MT/BT).

Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Gases de Efecto Invernadero (GEI)	Indicador (kgCO ₂ e)	2011	2012	2013
Dióxido de Carbono (CO ₂)	Emisiones CO ₂ en fuentes móviles por consumo combustible [kgCO ₂]	759	614	686
Hexafluoruro de Azufre (SF ₆)	Emisiones de CO ₂ equivalente en fuentes fijas por emisiones de SF ₆ [kgCO ₂ e]	2,510,031	4,844,530	3,803,040
Refrigerantes Hidrocarburos	Emisiones de CO ₂ equivalente en fuentes fijas por emisiones de sustancias agotadoras de la capa de ozono [kgCO ₂ e]	3,042,000	5,397,210	349,724

Para fuentes fijas los valores de SO₂, CH₄ NO_x fueron 0, ya que durante el 2013 no estuvieron en funcionamiento las plantas de emergencia de los edificios.

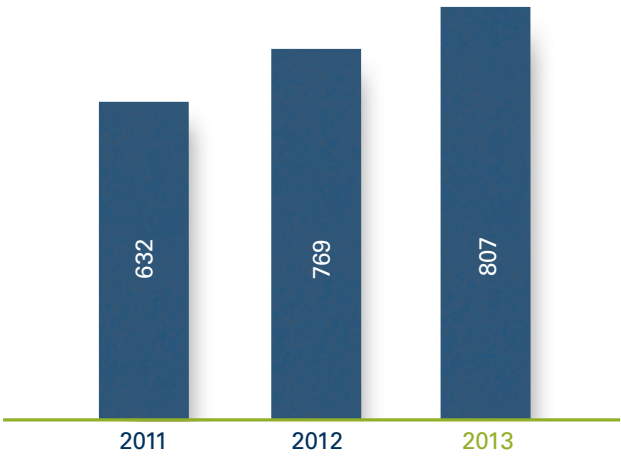
Gestión y reducción de residuos

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

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) y a la valorización energética en lugar de la disposición en rellenos sanitarios y vertederos. Durante el 2013 se mantuvo el objetivo de reciclar al menos 50% de los desechos electrónicos almacenados lo que supuso un total de tres toneladas de desechos electrónicos tratados.

En cuanto a la generación de residuos no peligrosos se incrementó en un 18%. Las principales causas fueron por la generación de porcelanas, vidrios y cerámicas por el cambio en los aisladores a cableado ecológico principalmente.

Generación de residuos no peligrosos gestionados



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

Por otro lado, se observa una disminución del 9% en la generación de residuos peligrosos, principalmente en la generación del aceite usado el cual disminuyó en un 14%, mientras que la generación de PCB y transformadores con PCB cayó en un 16%. Igualmente, hubo una disminución en la cantidad de transformadores chatarreados (1,469 en 2012 frente a 1,079 en 2013). De los residuos peligrosos que se consideran para reciclaje están aceite usado, pilas, baterías y acumuladores, residuos eléctricos y electrónicos.

Durante el 2014, se pretende intensificar la gestión de residuos para lo que está previsto:

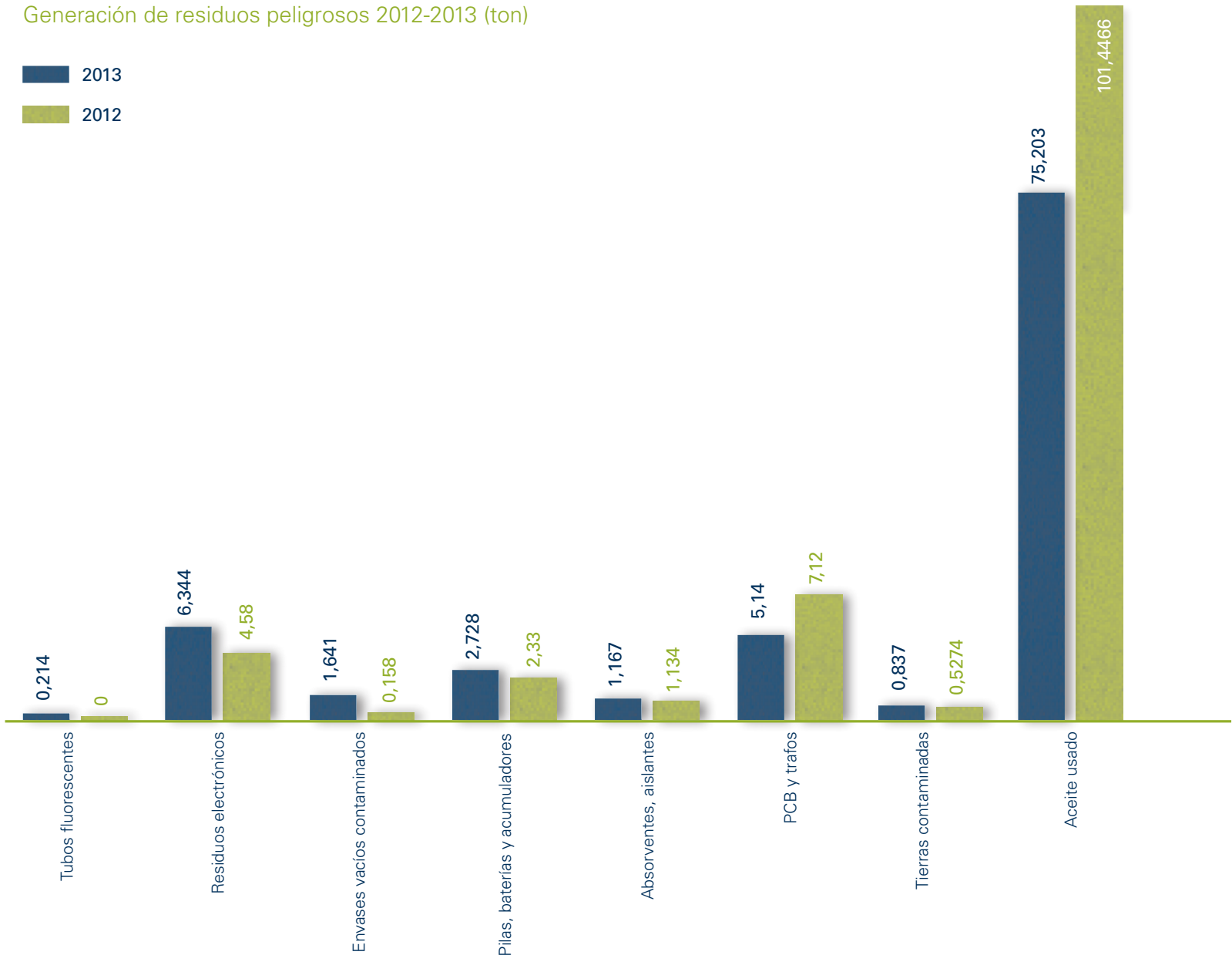
- Agilizar los trámites y permisos correspondientes con las instituciones gubernamentales y municipales.
- Implementar mecanismos y tecnologías ambientalmente adecuadas para el manejo, tratamiento de los desechos y disposición final.
- Adecuar la normativa corporativa vigente referente a la gestión integral de los residuos según los procesos aplicables en la normativa técnica, orientada a regular integralmente la gestión de los residuos peligrosos.

- Integrar, sensibilizar y promover la participación de las unidades de negocio en la gestión integral de los residuos.
- Minimizar la generación de residuos peligrosos a través del desarrollo de programas de reducción, reciclaje y reutilización.

Generación de residuos peligrosos gestionados

Tipo	Cantidad (ton) 2012	Cantidad (ton) 2013	Método de tratamiento
Aceite usado	101.4466	75.203	100% Valorización energética
Tierras contaminadas con hidrocarburos	0.5274	0.837	100% tratamiento con biorremediador
Transformadores y aceite con PCB	7.12	5.14	100% Almacenamiento
Absorbentes, aislantes y materiales de filtración	1.134	1.167	100% Vertedero
Pilas, baterías y acumuladores	2.33	2.728	100% Reciclado
Envases vacíos contaminados	0.158	1.641	100% Vertedero
Residuos eléctricos y electrónicos	4.58	6.344	Almacenados y reciclaje
Tubos fluorescentes	0	0.214	100% Almacenado.
Otros residuos peligrosos/ grasa usada	0	0.005	
Total	117.296	93.28	

Generación de residuos peligrosos 2012-2013 (ton)



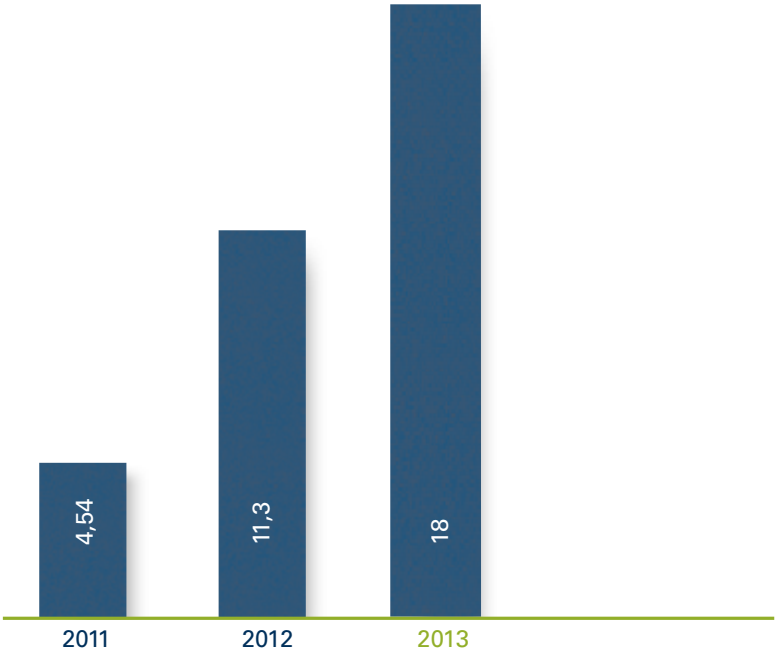
Por su parte, colaboradores de Gas Natural Fenosa Panamá continuaron con la implementación del programa de reciclaje de papel, cartón, plástico y aluminio. Cabe resaltar que el dinero recaudado de la venta de los desechos reciclables es donado al voluntariado social de la empresa y es utilizado en las actividades que realiza.

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

Año 2011 (ton)	Año 2012 (ton)	Año 2013 (ton)
4.54	11.3	18

A continuación, en el cuadro siguiente se detalla el desglose del material reciclado para el 2013.

Material reciclado en las instalaciones (ton)



Desglose de material reciclado para el 2013

Material Recuperado		Panamá Centro y Oeste	Interior	EDECHI	Total
Papel blanco	PB	8,236	579	0	8,815
Papel de color	PC/R	975.8	88	0	1,063.8
Periódico	P	199.6	24	0	202
Cartón	C	10,599.4	187	4,550	15336,4
Latas	L	25.3	0	0	25.3
Directorio	D	269.5	0	0	269.5
Plásticos 1	PET	37.4	0	0	37.4
Plástico 2	HDPE	0.8	0	0	0.8
Electrónicos	E	11,978.4	0	0	11,978.4
Total (lbs)		34,118.6	878	4,550	34,996.6
Peso Ton.		15,51	0,40	2,068	18

Control de los vertidos y reducción del consumo de agua

En las instalaciones de Gas Natural Fenosa en Panamá se producen dos tipos de vertidos líquidos: aquellos que son consecuencia de actividades en los edificios que descargan directamente a la red de alcantarillado y los de las aguas turbinadas de las minicentrales hidroeléctricas. Estas últimas son aquellas aguas de río que pasan por las turbinas en el proceso de generación eléctrica, pero dicho proceso no las transforma por lo que mantienen las mismas propiedades o características del agua tanto en la entrada como en la salida.

Por otro lado, la empresa es responsable de evitar y prevenir daños en la red eléctrica para lo que es necesario su lavado.



Captación de agua por fuente (hm³)

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

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 como puede verse por los descensos del consumo:

Consumo energía en instalaciones (KWh)

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

El consumo de energía de fuentes fijas derivado del uso de combustibles durante el 2011 fue 0.845 kg/l, mientras que hubo una reducción significativa para el año 2012, ya que no se utilizaron combustibles en las plantas de emergencia, por lo que los valores fueron de 0 kg/l. Durante el 2013, se utilizaron aproximadamente 2,676 litros de diésel, para las plantas de emergencia. El 88 % corresponde al uso de plantas de emergencia portátiles que se alquilaron para contribuir al ahorro de electricidad nacional, debido a la problemática con los embalses de las hidroeléctricas y el programa nacional de ahorro de energía.

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

GNF Panamá en el marco del Protocolo de Kyoto cuenta con 3 proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) registrados ante la Convención Marco de las Naciones Unidas para el Cambio Climático; dos de estos proyectos ya obtuvieron sus certificados de carbono y el tercero, la hidroeléctrica de Los Algarrobos está en trámites para su obtención.

Consumo de materiales

El consumo de materiales en el 2013 ascendió a 42.01 ton (16 ton más que en 2012). Esto se debió principalmente al aumento de aceite aislante (dieléctrico) utilizado en el mantenimiento de transformadores en subestaciones.

Se dió una disminución significativa del consumo de papel logrando en el 2013 reducir 5.58 ton, con respecto al 2012.

Materiales utilizados (ton)

Tipo	Cantidad 2012	Cantidad 2013
Papel	8,260	2,68
Aceite lubricante	2,589	3,17
Aceite aislante (dieléctrico)	9,343	30,66
Tóner y cartuchos de tinta	0,890	0,41
Biodispersante (biorremediador)	0,548	2,80
Desinfectantes	1,689	1,64
Pinturas y solventes	2,764	3,19
Plaguicidas	0,148	0,66
Total	26,231	42,01

Cambio climático

Gas Natural Fenosa comparte la preocupación social por el cambio climático y desarrolla una política activa de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Gas Natural Fenosa está alineada, en su política de lucha contra el cambio climático con los objetivos de seguridad de suministro, competitividad y sostenibilidad ambiental establecidos por los principales organismos internacionales y nacionales competentes en la materia. Los escenarios energéticos futuros se centrarán en la eficiencia energética y la reducción de las emisiones.

Los compromisos ambientales de la compañía, no solo tienen un alcance interno, sino que se hacen extensivos a la cadena de valor. Cabe destacar que la mayoría de los contratistas y proveedores se han adherido voluntariamente a las buenas prácticas de actuación ambiental de la compañía, que incluyen indicaciones para un uso

responsable y racional de la energía lo que resulta en la reducción de emisiones. En este sentido, en los cuestionarios de evaluación inicial enviados a los proveedores, se les solicita información relativa a sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Gas Natural Fenosa fija su compromiso con la reducción de emisiones a través tres ejes principales: la mejora de la ecoeficiencia, la gestión del carbono y sensibilización social.

Entre las acciones implementadas en el 2013 para reducir el cambio climático están:

- Instalación de focos ahorradores.
- Reemplazo de aceite por interruptores de vacío.
- Mantenimiento estricto de interruptores de SF₆ y eliminación de fugas de SF₆.
- Reciclaje de desechos eléctricos y electrónicos.
- Cambio de baterías de plomo por baterías selladas tipo gel.
- Cambio de sílica azul de cobalto por sílica naranja sin cobalto.
- Ubicación de los residuos de PCB y transformadores con PCB en los Centros de Manejo de Residuos (CMR). De igual manera, se almacena los residuos de tubos fluorescentes y baterías, evitando la contaminación de suelos y aguas.

Durante el 2013, se observa una disminución de 1.04 millones de toneladas de emisiones de SF₆ gracias al fortalecimiento del mantenimiento de interruptores.

Fomento de las energías menos contaminantes y de las mejores tecnologías

Las unidades de trabajo en la organización han desarrollado e implementado procesos alternativos que buscan lograr la reducción de las emisiones de CO₂ a través del uso de energías renovables y uso eficiente de combustibles fósiles. Así, Gas Natural Fenosa genera 23 MW de energía limpia en Panamá.

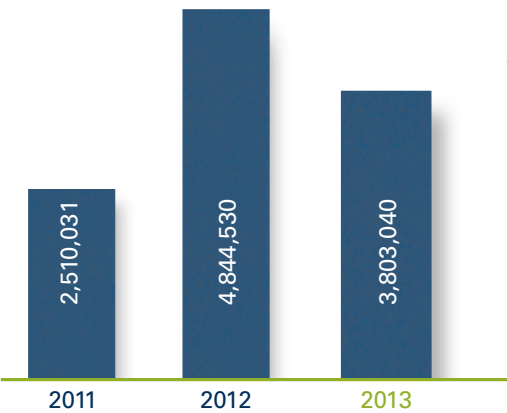
Sostenibilidad y Biodiversidad

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

Durante el 2013, se realizaron actividades de reforestación en las zonas protegidas o parques nacionales, terrenos de escuelas públicas y áreas próximas a las hidroeléctricas, logrando sembrar alrededor de 5,146 árboles. Se compensó así la poda y tala de arbolado.

En miras a la protección de la fauna se continuó con la 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 sistemas de contención en las subestaciones eléctricas de La Arena de Chitré, Arraiján, El Torno de La Chorrera y Aguadulce como seguimiento a las medidas de contingencia incluidas dentro de las actividades que se realizan.

Emisiones de SF₆ (Kg de CO₂)





Para 2014 se promoverá la gestión forestal en cada una de nuestras áreas de concesión para mantener la preservación de la biodiversidad e incentivar una cultura ambiental entre nuestros colaboradores.

Incidentes ambientales ocurridos

Durante el 2013, Gas Natural Fenosa Panamá tuvo 199 incidentes ambientales ocurridos en el área de distribución eléctrica, principalmente.

Estos incidentes se controlaron siguiendo los procedimientos correspondientes y las medidas ambientales para la adecuada limpieza de los sitios. El personal operativo de las diferentes unidades de negocio siguieron las medidas de contingencia ambiental que deben ser implantadas en estos casos y se continuará con sus formaciones en 2014.

Certificaciones Ambientales

Durante el 2013, GNF Panamá logró mantener el certificado de ISO 14001, el cual ha mantenido consecutivamente. A la vez reitera el compromiso de mantener la gestión ambiental basada en las normas y procedimientos aplicables, según los requisitos corporativos.

EDEMET, EDECHI y ESEPSA, como parte del Grupo Gas Natural Fenosa, participan en el Dow Jones Sostenibility, prestigioso indicador mundial en materia de ambiente, lo que las posiciona a la vanguardia en gestión ambiental en Panamá.

Objetivos propuestos para 2014:

Objetivo

Línea de acción

Realizar inventario de transformadores con PCB en las zonas operativas.

Desarrollar y mejorar el control operativo de los aspectos ambientales.

Reciclar al menos 1 ton de desechos electrónicos.

Minimizar el impacto ambiental/huella ecológica.

Reducir en un 5% el consumo de agua con respecto al año anterior.

Optimizar el uso de recursos naturales.

Reforestar tres hectáreas en un Parque Nacional o Área Protegida.

Fomentar la conservación de la biodiversidad.

Interés por las personas

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

Las personas, claves para el éxito de Gas Natural Fenosa

La estrategia de Gas Natural Fenosa en el ámbito de los recursos humanos está fundamentada en el respeto y el compromiso mutuo, generando un entorno en el que cada empleado pueda desarrollarse humana y profesionalmente en el marco de los objetivos de negocio, con una perspectiva de equilibrio entre ambas facetas.

En 2013, consciente de la necesidad de que cualquier proceso de mejora sea medible, trazable y auditable, Gas Natural Fenosa consolidó un programa de certificaciones para sus modelos de gestión de recursos humanos con la Certificación EFR, que garantiza y acredita ante terceros la calidad y el interés por las personas en los modelos de gestión. Asimismo, este proceso demuestra las acciones que realiza la compañía para facilitar el equilibrio entre la vida personal y profesional de sus colaboradores, posibilitando su desarrollo humano y social.

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

Como un complemento de esta certificación EFR, Gas Natural Fenosa Panamá, se ha impuesto el reto de obtener la certificación, “Great Place to Work,” para el presente año 2014 con el objetivo de ser reconocida como un “excelente lugar para trabajar,” con el propósito de atraer y retener al talento humano.



Acciones de valor

Acciones propuestas en 2013

- Poner en marcha la Certificación EFR.
- Implantar la herramienta Generanet, un Centro de Registro Documental que ofrezca un espacio central de colaboración y almacenamiento de documentos, información e ideas.

Acciones previstas en 2014

- Alcanzar la certificación Great Place to Work.
- Promover espacios de formación y capacitación para todos los funcionarios de GNF.

Grado de cumplimiento: ● Alto ● Medio ● Bajo

Retos de Interés por las personas

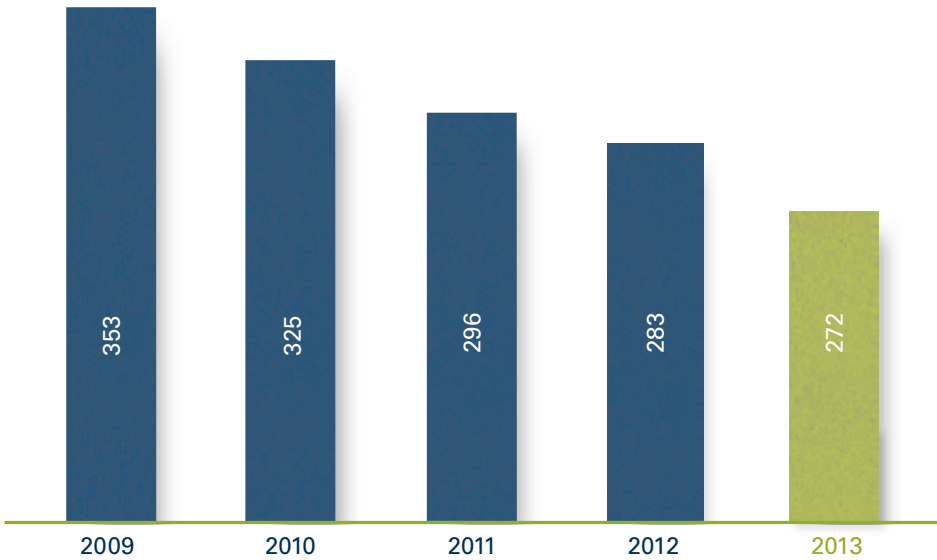
- Atraer y retener el mejor talento profesional.
- Ofrecer formación adecuada a las necesidades de cada empleado y de cada uno de los negocios.
- Contar con empleados con un elevado nivel de motivación y sentimiento de pertenencia.

Total de la plantilla de Gas Natural Fenosa Panamá

	Hombres	Mujeres	Total
2009	353	153	506
2010	325	137	462
2011	296	136	432
2012	283	136	419
2013	272	134	406

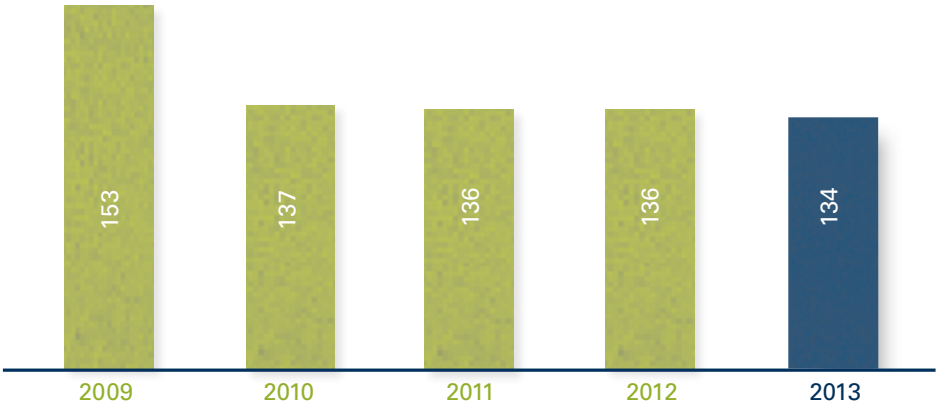
A cierre del año 2013, 406 colaboradores pertenecían a la plantilla de Gas Natural Fenosa en Panamá, de estos 136, el 33% son mujeres y 270, el 66%, son hombres. Los contratos del 100% de los empleados son por tiempo indefinido y jornada completa. De todos los colaboradores, tan solo cuatro son extranjeros.

Desglose de plantilla por género: hombres



En 2013, el total de funcionarios hombres en la plantilla de Gas Natural Fenosa fue de 272.

Desglose de plantilla por género: mujeres



En 2013, el total de funcionarias mujeres en la plantilla de Gas Natural Fenosa fue de 134.

Plantilla de Gas Natural Fenosa por cargo

Año	CD			ED			MI			TE			PO			Total General
	Hombres	Mujeres	Total CD	Hombres	Mujeres	Total ED	Hombres	Mujeres	Total MI	Hombres	Mujeres	Total TE	Hombres	Mujeres	Total PO	
2009	5	5	10	11	6	17	79	34	113	188	74	262	71	34	105	506
2010	5	5	10	11	7	18	81	26	107	156	68	224	72	32	104	462
2011	5	5	10	12	7	19	83	27	110	125	60	185	71	38	109	432
2012	5	5	10	14	6	20	94	35	129	106	53	159	64	39	103	419
2013	5	5	10	13	5	18	93	36	129	60	39	99	100	49	149	406

CD: Comité directivo ED: Equipo directivo MI: Mandos intermedios TE: Técnico especializado PO: Personal operativo

Directivos de Gas Natural Fenosa

	Comité de Dirección			
	Masculino	Femenino	Total	
2013 – 28				
2012 – 30	2009	5	5	10
2011 – 29	2010	5	5	10
2010 – 28	2011	5	5	10
	2012	5	5	10
2009 – 27	2013	5	5	10

Rangos de edades de los colaboradores de Gas Natural Fenosa

	2013	2012	2011	2010	2009
Total hasta 35	119	126	118	129	129
De 36 a 50	123	126	129	150	182
Mayor de 50	164	167	179	183	195
	406	419	426	462	506

La edad media de los funcionarios, a 2013, fue de 44.1 años y un promedio de antigüedad de 10.7 años.



Gestión del talento

En 2013 se realizaron 384 acciones de formación, de las cuales un 77% representan formaciones dictadas por facilitadores internos y un 23% por facilitadores externos.

La formación y capacitación promedio en 2013 por empleado fue de 65.91 horas. Siendo un 1.78 horas dirigidas al Comité de Dirección, 3.72 horas a el equipo de dirección, 9.92 horas a los mandos intermedios de la compañía, 32.6 horas a los técnicos especializados, 17.89 horas al personal operativo. Estas horas, por género, fueron impartidas 44.16 horas a hombres y 21.75 a mujeres.

La Universidad Corporativa de Gas Natural Fenosa se creó en el año 2000 con la misión de contribuir a desarrollar profesionales que hagan realidad la visión de Gas Natural Fenosa. Desde entonces, la evolución de su modelo ha sido constante, adaptándose a las necesidades de la compañía y de sus profesionales.

Para complementar las acciones de esta Universidad Corporativa del Grupo a nivel mundial, en 2012, Gas Natural Fenosa Panamá lanza la Universidad Virtual, que con tecnología 2.0, contribuye a incrementar la transversalidad y a homogeneizar el aprendizaje de los colaboradores, a través del acceso compartido a mejores prácticas y de la creación de grupos de conocimiento para estructurar, transmitir y compartir experiencias de negocio.

Esta Universidad Virtual, logró en 2013 impartir más de 5,000 horas de formación online solo en Panamá, como complemento de los propósitos de la actividad formativa en 2013, con 2,328 participaciones.

Indicadores de formación
Gas Natural Fenosa

Las acciones totales, adelantadas por Gas natural Fenosa en 2013, con respecto a la formación y capacitación de colaboradores fueron:

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Cantidad de participaciones en las formaciones	2.776	2.776	2.586	2.280	2.893	2.606
Presupuesto asignado (millones)	104	110	101	107	247	250
Horas de formación por colaborador	53.31	67.15	70.22	63.68	84.89	65.91
Índice de la evaluación de satisfacción de formación	95	96	96	96	96	96
% de Plantilla formada	91	90	90	90	100	91
Horas lectivas de formación por año	5.620	3.739	8.768	7.974	10.867	12.810
Inversión por colaborador (dólares)	229.00	233.05	234.34	268.17	639.90	672.04

Por otro lado, Gas Natural Fenosa desarrolla programas con un nuevo modelo de liderazgo orientado a contribuir a las necesidades estratégicas del grupo y a potenciar una cultura de desarrollo para todos los empleados. El nuevo modelo cuenta con 24 competencias estructuradas bajo tres ejes: visión, personas y gestión, y bajo cinco dimensiones: estrategia e innovación, dirección de personas, cooperación y decisión y ejecución. Asimismo, el nuevo modelo se segmenta en diferentes niveles de desarrollo profesional: ejecutivos, directivos, mandos intermedios y contribuidor individual.

Este sistema se inició en el año 2012, con la valoración del equipo directivo a través de una herramienta de evaluación 360 que valora las diversas competencias del modelo de Lominger. En el año 2013, este modelo fue difundido a todos los jefes de departamento de las empresas, con quienes se realizaron talleres de formación interactivos en los que participaron 59 colaboradores en Panamá. Este proceso, continuó con el desarrollo de las evaluaciones 360 a través de una herramienta *online*, en donde se evaluaron las 24 competencias del Modelo de Liderazgo de GNF por parte de los jefes, colaboradores y profesionales al mismo nivel de los participantes. 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.

Asimismo, en Panamá, Gas Natural Fenosa cuenta con dos sistemas para la medición del desempeño de la organización, que evalúan el cumplimiento de objetivos y su adecuación a los valores corporativos.

El primer sistema es la Gestión del Desempeño, que tiene como propósito definir con claridad los valores y objetivos de la empresa y comprometer a las personas en su logro. Todos los niveles de la organización participan en la fijación de estas metas, tanto del Grupo como de la Dirección y los individuales. Igualmente, este sistema evalúa el nivel de conocimiento de los valores corporativos. Durante 2013 se desarrolló, en ese sentido, la evaluación con 191 colaboradores. Adicionalmente, se realizaron 179 evaluaciones de gestión del desempeño y cuatro grupos de dirección por objetivos, que impactaron a 205 colaboradores.



El segundo sistema, la Dirección por Objetivos (DPO) es una herramienta básica de gestión del Grupo Gas Natural Fenosa por medio de la cual se establecen y evalúan los objetivos estratégicos del Grupo y de cada una de las unidades y responsables. Es una técnica de dirección que se centra en fijar los resultados y logros, mientras que deja la metodología como iniciativa del personal implicado, si bien también mide los planes de actuación profesional. Durante 2013 se aplicó esta herramienta a 181 colaboradores.

En cuanto al sistema de evaluación de los colaboradores en el primer ingreso, en 2013 se continuó con la evaluación de los jefes directos en que se evalúan aspectos importantes del desempeño y la actitud de estos nuevos ingresos.

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

Desde la implementación de los indicadores de gestión en la organización, en 2010, la medición ha arrojado los siguientes resultados:

2011: 93.6
2012: 89.7
2013: 90.1

Rotación media

	2010	2011	2012	2013
Altas	42	40	48	22
Bajas	87	70	61	35
Suma de altas y bajas	129	110	109	57
Plantilla media	484	447	426	413
Rotación media	0.26653	0.24609	0.25617	0.13801

Desarrollo humano y social

Calidad en el empleo y movilidad

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

Por esta razón, los empleados cuentan con un Programa de Movilidad Interna, que permite conciliar la oferta de empleo interno y sus demandas, pudiendo optar a las posiciones vacantes. En este sentido, durante 2013 se reportaron 38 movilidades, con un 93,39% de satisfacción.

Este año, además, se gestionaron 22 nombramientos, 35 ceses por diferentes motivos, 372 certificaciones de trabajo, 381 acciones de vacaciones y 134 beneficios sociales entre premios de asistencia, alumbramiento, incentivos por superación, mortuoria y becas para los hijos de los trabajadores. Adicionalmente se aplicaron descuentos de energía eléctrica y pago de bonificación navideña a todos los trabajadores.

Durante 2013, la rotación que se presentó en la plantilla de la compañía fue:

En el total de la plantilla, la rotación de los funcionarios representó una media de 0.13, una disminución con respecto a los 0.25 presentados el años anterior. No hay diferencia en el índice de rotación según género.

Cálculo de rotación media masculino

Masculino	2010	2011	2012	2013
Altas	39	22	31	13
Bajas	66	51	46	24
Suma de altas y bajas	105	73	77	37
Plantilla media masculina	339	311	290	277
Rotación media masculina	0.30973	0.23510	0.26598	0.13357

Cálculo de rotación media femenino

Femenino	2010	2011	2012	2013
Altas	3	18	17	9
Bajas	21	19	15	11
Suma de altas y bajas	24	37	32	20
Plantilla media femenina	145	137	136	136
Rotación media femenina	0.16552	0.27106	0.23529	0.14706

Diversidad e igualdad de oportunidades

El respeto a la persona, el desarrollo del talento y la promoción de un entorno de trabajo respetuoso con los empleados, son algunos de los objetivos de la gestión de personas en Gas Natural Fenosa.

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

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

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

En Panamá, no existen legislaciones sobre la igualdad de oportunidades de género, sin embargo, la empresa es consciente y promueve la capacidad y habilidad del sexo femenino, de hecho, la mitad de los miembros del Comité de Dirección en el país son mujeres. Cabe destacar, igualmente, que desde que la empresa inició operaciones en el país, la planilla femenina ha aumentado 8%. En 1998, la presencia femenina en la plantilla de la organización era del 25%, en 2013, es del 33%.

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 cuenta con ocho colaboradores con discapacidad (2.6%), y EDECHI, a pesar de tener menos de 50 personas en su plantilla, cuenta con dos colaboradores con discapacidad (4.6%).

En Gas Natural Fenosa se aplica un proceso de selección de directivos acorde a las políticas de transparencia e integridad de la organización. La primera medida, una vez identificada la vacante, es revisar la posible movilidad interna para potenciar el crecimiento del talento humano, previo a un proceso externo de selección y reclutamiento.

Cálculo de plantilla media masculino

Masculino	2010	2011	2012	2013
Plantilla inicial masculino	353	325	296	283
Plantilla final masculino	325	296	283	270
Plantilla media masculino	339	311	290	277

Cálculo de plantilla media femenino

Femenino	2010	2011	2012	2013
Plantilla media femenino	153	137	136	136
Plantilla final femenino	137	136	136	136
Plantilla media femenino	145	137	136	136

Flexibilidad y apoyo al entorno personal

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

Adicional a las retribuciones salariales, los trabajadores gozan de numerosos beneficios producto de las diferentes convenciones colectivas pactadas con los funcionarios y que siempre buscan ofrecer mejoras y mayores beneficios.

Se destacan, entre otras acciones, los principales beneficios que la organización otorga a sus colaboradores:

- Descuento de la tarifa de Energía Eléctrica Residencial
- Bonificación especial de Navidad
- 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
- **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

Para el año 2013, se incluyó en los beneficios a los funcionarios una beca para aquellos que quieran finalizar sus estudios, una acción que promueve la educación y profesionalización de la plantilla y aporta al crecimiento continuo de los colaboradores de la compañía.

Otros beneficios fueron:

- **Becas para los hijos de los trabajadores:** en 2013, se adjudicaron 22 becas a los hijos de los trabajadores a nivel básico, pre media, media y vocacional en EDEMET S.A. Se entregaron 4 becas en EDECHI para continuar los mismos niveles de educación y 1 para Universidad y 2 becas para TELECOM, S.A. para nivel básico.
- **Premios de asistencia perfecta:** 16 colaboradores en la empresa EDECHI y 38 de la empresa EDEMET fueron beneficiados con premios por buena y perfecta asistencia durante el año.
- **Gastos por alumbramiento, por mortuoria e incentivo por estudios:** la empresa benefició a 18 colaboradores con el apoyo económico con motivos como el nacimiento de un hijo, y por muerte de familiar en primer grado de consanguinidad. También apoyó a seis (6) colaboradores para la obtención de sus títulos universitarios o de grado superior.
- **Descuento de energía eléctrica:** este beneficio consiste en la aplicación de un descuento al costo del consumo de energía de los colaboradores y jubilados de la organización.

- **Ayuda económica reembolsable:** consiste en préstamos de dinero al colaborador sin intereses, para la atención de necesidades económicas imprevistas. Se han beneficiado 18 colaboradores durante el año 2013.

Como un complemento a los beneficios citados anteriormente, Gas Natural Fenosa aplica una serie de prácticas para fomentar la conciliación y balance entre la vida familiar y laboral en los colaboradores. Por esta razón, permite aplicar horarios flexibles al personal que, por motivos de fuerza mayor, no puedan cumplir con horario regular.

Adicionalmente, 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, (cuando un familiar de primer grado de consanguinidad le ocurre algún accidente o desastre en el hogar), se le otorga un tiempo remunerado. Además, para las mujeres que lo requieran, la organización les otorga el permiso de una hora diaria para lactancia materna.

Con respecto al aporte recreativo y social de la compañía, Gas Natural Fenosa Panamá mantuvo como pilar el aporte a los colaboradores y a su bienestar, por ello elaboró la Encuesta de Clima y Compromiso, con el propósito de fijar las metas de la compañía para que el entorno de sus colaboradores sea respetuoso y motivador, aprovechando la riqueza que nos ofrece la diversidad e integración de culturas, edades, géneros y capacidades con que cuenta la compañía.

Asimismo, de esta encuesta, se derivaron gestiones como las visitas a centros de trabajo, convivios familiares, actividades culturales, deportivas y corporativas.

En el aspecto social, la empresa propicia espacios de integración y convivencia de los empleados con sus familiares. En este sentido, durante el 2013, se desarrollaron actividades como:

- **Actividades sociales:** se conmemoró el día de la madre y del padre, el día del electricista, el 15° aniversario de la empresa, la fiesta de navidad, etc., encuentros en los que los colaboradores disfrutaron y compartieron en un ambiente festivo y de sana diversión.

Adicionalmente, la empresa realizó actividades en las que participaron los colaboradores con sus familias, con la finalidad de promover la convivencia familiar y laboral en un ambiente de alegría y sano esparcimiento, tal como la caminata familiar en el área de panamá "Vida con Energía."

- **Actividades deportivas:** Durante todo el año 2013, se celebraron las ligas de fútbol y bola suave por área operativa respectivamente; inclusive se realizaron los encuentros deportivos en ambas modalidades. Los eventos deportivos fueron:

- Una liga interna de fútbol masculino con la participación de cuatro equipos en Panamá, se entregó un trofeo al equipo campeón.
- Una liga interna de bola suave masculina con la participación de dos equipos en Panamá, se entregó un trofeo al equipo campeón.
- Se desarrolló un Encuentro Nacional de Bola Suave con la participación de dos equipos de Panamá, uno del interior y uno de Chiriquí, los cuales jugaron por el trofeo: Campeón de Bola Suave Masculino.



- Se participó de un encuentro deportivo de Bola Suave organizado por las Empresas Eléctricas, en donde la empresa estuvo representada por un equipo conformado por colaboradores de diferentes áreas, quedando al final como campeones. El equipo campeón obtuvo un trofeo.

En 2013, también se implementó un plan de estiramiento y relajación en todas las áreas de la empresa por el lapso de dos meses con la intención de crear una cultura deportiva dentro de la organización, siendo esta iniciativa del total agrado y satisfacción de los colaboradores.

- **Programa de Formación para Liderar (hijos)**

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

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

Compensación, retribución y resultados

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

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



Cabe destacar, también, que el salario mínimo que ofrece la empresa es mayor al que establece el país y que anualmente la empresa ofrece, por lo mínimo, un aumento equivalente a la inflación del año anterior, con la finalidad de que no se desmejore la capacidad adquisitiva del colaborador frente a los incrementos de sus gastos. Adicionalmente, existe una retribución

variable por el cumplimiento de los objetivos anuales determinados por la compañía y la unidad de negocio correspondiente, junto con la evaluación individual de cada empleado, en función de los objetivos de su puesto de trabajo y su actuación profesional.

En este sentido, durante 2013 los salarios promedio, por género y por nivel organizativo, fueron los siguientes:

Salarios promedio hombre y mujer por nivel organizativo

Año	CD		ED		MI		TE		PO	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	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
2013	8,035	5,369	3,781	3,180	1,702	1,705	1,402	1,255	996	1,036

CD: Comité directivo ED: Equipo directivo MI: Mandos intermedios TE: Técnico especializado PO: Personal operativo



Representatividad sindical e interlocución con los agentes sociales

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

Al cierre del año 2013, la afiliación sindical de EDEMET y EDECHI, que suman una plantilla de 349 colaboradores, alcanzaba los 146 adeptos, lo que representa un 43% del total, frente al 45% de afiliación el año anterior. La disminución del 2% se debe, en gran medida, a la salida de personal sindicalizado producto de los planes de jubilación.

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

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

Comunicación Interna para alinear a los empleados hacia un objetivo común

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

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

Durante este año se promovió y utilizó en todos los niveles de la organización la herramienta creada en 2012, Natural Net, como el medio de comunicación interno por excelencia dentro de Gas Natural Fenosa. Esta se continúa utilizando 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 el 2013 se dieron 3,361 accesos a la Natural Net. Sin embargo, continuamos utilizando el Buzón de Recursos Humanos para informar sobre actividades a realizarse con los empleados, instrucciones relacionadas con la actividad laboral, y cualquier información que sea de interés para los trabajadores. Se hicieron 100 comunicaciones a través de este buzón.

Se dio continuidad al programa "Hablando de la Compañía" creado en 2012, que consiste en un espacio de comunicación bidireccional a través de reuniones trimestrales en las que directivos dialogan con los colaboradores sobre temas de interés general relacionados al negocio, además de reforzar la cultura y valores de la compañía. Se desarrolla a nivel nacional, de viva voz del Country Manager y su equipo directivo, aportando mensajes corporativos de actualidad. En este año se realizaron dos sesiones en cada área con la participación del 95% de los trabajadores.

Seguridad y salud

Principio 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

Acciones de valor

Acciones propuestas en 2013

Culminar el proceso de certificación en OHSAS 18001.



Fortalecimiento de Sistema Integrado de Gestión (SIG) de Ambiente, Calidad, Seguridad y Salud



Fortalecimiento planes de emergencia de la hidroeléctricas.



Aumentar las jornadas de vacunación.



Campañas masivas e individualizadas de tipo promocional.



Ejecución de jornadas de análisis de glucosa.



Acciones previstas en 2014

Culminar con éxito el proceso de recertificación para el Sistema Integrado de Gestión.

Implementación de herramienta Prosafety para la gestión de seguridad y MEDTRA para la Gestión de Salud.

Mejorar los planes de emergencia, capacitación y desarrollo de simulacros.

Continuar con las jornadas de vacunación para personal propio a nivel nacional.

Programa de Nutrición: Asesoramiento en materia de nutrición para colaboradores.

Desarrollo de una campaña externa sobre seguridad eléctrica.

Grado de cumplimiento: ● Alto ● Medio ● Bajo

Retos en seguridad y salud

En el ámbito de la prevención: Desarrollar el programa para la mejora en el nivel de compromiso con la seguridad y la salud laboral en toda la compañía. Alcanzar el objetivo global de cero accidentes.

En el ámbito de la salud: Inculcar una cultura de seguridad y salud en la que cada empleado la identifique como un derecho y una responsabilidad al mismo tiempo.



Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable

Para Gas Natural Fenosa la seguridad y la salud constituyen temas tan importantes como las líneas estratégicas económicas o de rentabilidad de la empresa, por lo que la implementación del proyecto, compromiso de seguridad y salud, viene a ratificar que las condiciones sobre las cuales quiere y debe trabajar cada una de sus operaciones debe garantizar la seguridad y la salud para todos los colaborados de la empresa, los contratistas, comunidad y visitantes.

Gas Natural Fenosa ha desarrollado, durante el año 2013, acciones concretas para mejorar el desempeño de la organización en materia de seguridad y salud. Entre estas acciones podemos citar:

- Fortalecimiento, modificación o elaboración de normas, procedimientos e instrucciones, con el fin de mejorar continuamente, la forma en que se desarrollan nuestras actividades y la gestión en materia de seguridad y salud, para los empleados, proveedores, empresas colaboradoras, clientes y comunidad en general.
- Desarrollo de formaciones en el ámbito de la seguridad y la salud, tanto para personal propio como para las empresas contratistas.
- Diseño y construcción de infraestructura basados en criterios de seguridad.
- Mejoras de los sistemas de registros de información en materia de seguridad y salud.
- Seguimiento de Indicadores de Seguridad y Salud de la organización.

Para confirmar el avance en el desempeño de seguridad y salud, se realizó durante el 2013, la Auditoría del SIG, por parte de una entidad externa e independiente, en este caso la empresa AENOR. Dicha auditoría hizo énfasis en los temas de seguridad y salud, basado en la norma OHSAS 18001:2007. Esta auditoría de seguimiento a la certificación, permitió no solo identificar oportunidades de mejora, sino también que la empresa esté permanentemente mejorando sus procesos y actividades en materia de seguridad y salud.

Un factor importante para el avance en materia de seguridad y salud en las compañías que llevan sistemas integrados de gestión, y de acuerdo con la certificación OHSAS 18001, es el registro de información clave como los incidentes que nos permiten prevenir accidentes y estos últimos que nos permiten aprender de los errores cometidos para que no vuelvan a ocurrir. Es por ello, que la empresa, se esforzó en implementar nuevas herramientas para el registro de incidentes y accidentes, haciendo partícipe de ello no solo al personal propio, sino también a los contratistas.

Política de Responsabilidad Corporativa

La Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa demuestra los compromisos de la empresa en relación a la seguridad y la salud, los cuales citamos a continuación:

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

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





Durante el 2013, la empresa ha continuado con sus programas de seguridad y salud y además ha iniciado el proyecto más importante que tiene la organización denominado: Proyecto Compromiso Seguridad y salud.

El “Proyecto Compromiso Seguridad y Salud”, desde una perspectiva global, persigue un cambio cualitativo en la cultura de seguridad en la compañía. El proyecto se implementa bajo la visión de que todos aquellos que trabajan en el desarrollo de la actividad de Gas Natural Fenosa (personal propio y empresas colaboradoras) interioricen que la seguridad es una prioridad de primer nivel y que la tolerancia con los actos inseguros tiene que ser cero.

El proyecto propone un nuevo enfoque basado en comportamientos individuales seguros y en la identificación y anticipación de las situaciones de riesgo, con el objetivo de optimizar los resultados en términos de calidad, coste y productividad y generar valor para todos los grupos de interés.

La alta dirección de Gas Natural Fenosa juega un papel trascendental en la construcción y desarrollo de este compromiso de seguridad. El compromiso de seguridad total implica convertir la prevención en un factor clave de liderazgo empresarial, mediante el cambio visible de los comportamientos de las personas y el desarrollo de una responsabilidad compartida en seguridad y salud.

Como objetivo para el 2014, el plan prevé que Gas Natural Fenosa haya fortalecido su cultura de seguridad, impulsando los comportamientos seguros en todas las operaciones, de manera que todos los empleados y contratistas se sientan motivados y orgullosos de trabajar en un entorno seguro y contribuir a él y que la compañía obtenga el reconocimiento en el sector como referente en materia de seguridad y como ejemplo de operación responsable.

El proyecto se basa en el desarrollo de cuatro ejes de actuación: liderazgo, empleados, empresas colaboradoras, instalaciones y procesos, que son las palancas que guiarán la transformación cultural de Gas Natural Fenosa y permitirán una mayor extensión y cobertura de su compromiso con la seguridad y salud. El proyecto contempla la implementación de 37 herramientas que se traducen en acciones como:

- La elaboración de nuevas normas en materia de seguridad y salud.
- La implementación de sistemas informáticos para fortalecer el seguimiento de actuaciones en materia de seguridad y salud.

En el marco del desarrollo del “Proyecto Compromiso Seguridad y Salud”, Gas Natural Fenosa Panamá realizó en el 2013 la implementación de cursos de liderazgo de seguridad dirigido al personal clave de la organización. Este se basa en la aplicación de las Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS), las cuales han constituido un elemento importante para la sensibilización tanto de los contratistas como el fortalecimiento del liderazgo en materia de seguridad.

Se registraron 259 OPS en el Sistema Datapro, así como también se aplicaron los Planes de Acción Personal (PAP), implementándose exitosamente la norma de gestión del trabajo de empresas contratistas (inspecciones, control previo al inicio del trabajo, reuniones de coordinación), cuadro de mando (indicadores) y tolerancia cero (registro de desviaciones).

Actividad preventiva

En Gas Natural Fenosa Panamá se realizaron cinco simulacros en las instalaciones, cuatro de ellos en edificios de oficinas de las distintas zonas operativas y uno en la Central Hidroeléctrica de La Yeguada. En los simulacros se evaluó las respuestas del personal de emergencia, el desalojo de las instalaciones, el funcionamiento de los sistemas de alarma contra incendio, entre otras consideraciones, con el fin de mejorar la atención de una emergencia y consecuentemente preservar la vida de los colaboradores y la integridad de las instalaciones.

Durante el 2013, se ejecutaron más de 300 inspecciones documentadas e inspecciones de seguridad en los trabajos o instalaciones, dirigidas a los contratistas, con fin de identificar oportunidades de mejora en las operaciones diarias de media y baja tensión, nuevos suministros y generación. Derivado de estas inspecciones se desarrollaron acciones de prevención y mejora de la red, así como de comportamientos inseguros identificados.

En las centrales hidroeléctricas se han mejorado y fortalecido los sistemas contra incendio, señalización y sistema de alarmas y se han mejorado las instalaciones para eliminar las condiciones inseguras, lo que ha prevenido incidentes y accidentes. Se han instalado nuevas duchas de seguridad en las instalaciones y se han diseñado y construido nuevos sistemas de contención para el almacenamiento de sustancias químicas y desechos con el fin de prevenir derrames que contaminen el suelo y/o tengan alguna afectación sobre el personal.

Formación e información

Las formaciones y sensibilizaciones siguen constituyendo actividades prioritarias, y como línea estratégica fundamental, para el fortalecimiento del desempeño en materia de seguridad y salud de la empresa, se desarrolla un programa de capacitación anual dirigido al personal de la empresa e inclusive se hace partícipe a los contratistas en dichas capacitaciones.

Gas Natural Fenosa busca alcanzar un cambio de cultura preventiva para asegurar la seguridad y promover la salud de las personas que trabajan en el desarrollo de la actividad de la compañía. Para ello, atiende a los más altos estándares de salud y seguridad en todos los aspectos y el bienestar de los empleados en el marco de la nueva Política de Responsabilidad Corporativa.

En esta línea se dictaron más de 16 charlas de salud y 42 formaciones referentes a prevención sobre temas como:

- Curso de auditor en OHSAS 18001
- Investigación y análisis de accidente
- Identificación de peligros y riesgos
- Uso de equipo de protección personal

- Curso de primeros auxilios
- Uso de extintores
- Planes de emergencia
- Liderazgo de seguridad
- Mordeduras de ofidios (serpientes)

Para el 2013, Gas Natural Fenosa lanzó nuevas normas que implicaron el desarrollo de formaciones relacionadas con el Plan de Acción Personal, Tolerancia Cero, entre otras.

Para el 2014, Gas Natural Fenosa se propone implementar normas que implicarán el desarrollo de formaciones, las cuales permitirán definir criterios mínimos y homogéneos de obligado cumplimiento en procesos y actividades globales, siendo de mayor relevancia la incorporación en aquellas actividades que se desarrollen en toda la compañía. Los estándares que se fortalecerán son los siguientes:

- Conducción
- Trabajos en altura
- Permisos de trabajo
- Equipos de protección individual
- Sanciones



Motorización continua y registro de datos

La empresa cuenta con diversos indicadores como el Índice de Frecuencia, Índice de Gravedad, Índice de Absentismo, entre otros, que permiten medir, monitorear y dar seguimiento a su actuación o desempeño en materia de seguridad y salud. Los resultados expresados en la tabla de indicadores de siniestralidad muestran cómo el índice de gravedad ha bajado con respecto al año 2012 y el índice de frecuencia se mantiene dentro de niveles muy bajos.

Se realizan inspecciones documentadas e inspecciones de seguridad en los trabajos para dar seguimiento a la actuación de los contratistas, en materia de seguridad y salud, realizándose más de 400 inspecciones durante el año.

En cuanto a la estadística de siniestralidad de los últimos cuatro años, hemos mantenido más de 35 mil horas de operación sin accidentes. Esto evidencia el esfuerzo de la empresa para lograr un alto grado de formación y concienciación de nuestros colaboradores y personal en el cumplimiento de las normas de seguridad en todas las actividades desarrolladas en todas nuestras centrales de generación.

Se implantaron procedimientos modificados y aprobados de descargos. Se capacitó al personal de primera línea sobre el informe de accidentes, comunicado de accidentes, informe de investigación y análisis de accidentes, comunicado de incidentes, informe de siniestralidad, control preventivo, inspecciones documentadas, ejecución de trabajos y formulario de observación preventiva de seguridad. Posteriormente se registró el seguimiento del plan de acción personal.

Indicadores de siniestralidad

Indicadores	2013	2012	2011
Accidentes con bajas	1	1	3
Días perdidos	4	5	46
Víctimas mortales	0	0	0
Índice de frecuencia	1.17	1.11	2.80
Índice de gravedad	0.00	0.01	0.04
Índice de incidencia	2.60	2.54	6.93
Índice de absentismo	1.07	0.99	0.94

La cultura preventiva en la cadena de valor

Gas Natural Fenosa ha apostado por la prevención como el factor más importante y diferenciador que permite la disminución o reducción de los incidentes o accidentes en la compañía.

El “Proyecto Compromiso Seguridad y Salud” ha apostado, desde sus orígenes, por llevar a cabo un cambio cualitativo en la cultura de seguridad de la compañía, bajo una visión global que incluye su extensión en la cadena de valor. El compromiso es evitar los riesgos laborales y encaminar todos los esfuerzos a la erradicación de la siniestralidad laboral, no solo para sus empleados, sino también para proveedores y empresas colaboradoras. En 2013 Gas Natural Fenosa en Panamá contó con un total de 313 proveedores, de los cuales 254 eran nacionales (el 81.2%) frente a 59 extranjeros.

Una de las actividades realizadas en el 2013 con nuestra cadena de valor fue la formación sobre tala y poda de arbolado dentro del Programa Valor para proveedores. En esta ocasión, representantes de las empresas Cobra, Selchi, S.A., Arce Panamá, Living Panamá e Ico Group tuvieron la oportunidad de asistir a este seminario impartido por el Ingeniero Javier Ortega, de la Unidad de Calidad y Medio Ambiente de Gas Natural Fenosa, quien les proporcionó información y técnicas útiles para desarrollar este trabajo, imprescindible para garantizar la seguridad en las instalaciones eléctricas.

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 2013 se fortalecieron actividades de seguimiento a la salud, como son los reconocimientos médicos; se mejoraron los dispositivos de seguridad en las instalaciones, como lámparas de seguridad o extintores y se mejoraron las condiciones de seguridad en las escaleras o entradas a edificios para evitar caídas.

Los comités de seguridad y salud realizaron reuniones durante el 2013 en donde se identificaron oportunidades de mejora para gestión de seguridad y salud. En estos comités se ha sensibilizado al personal sobre los procedimientos y normas de prevención de riesgos, para que se conviertan también en agentes multiplicadores de las medidas de prevención y eficacia en materia de seguridad y salud.

Salud laboral

Para Gas Natural Fenosa no hay nada más importante que la seguridad y la salud, es por ello, que durante el 2013, se ha dado un paso importante al integrar la salud, con los temas de “Prevención de Riesgos y Medioambiente”, aportando una visión más holística y transcendental en este aspecto.

La Unidad de Vigilancia a la Salud, durante el año 2013, ha desarrollado una serie de actividades enmarcadas en su programa o plan de gestión de salud de la empresa, a través de la cual se han canalizado:

- las jornadas integrales de salud (vacunación, charlas, revisiones odontológicas, nutrición, entre otros),
- los reconocimientos médicos,
- las formaciones en temas de salud,
- las audiometrías, etc...

A continuación mostramos un cuadro resumen de algunas de las actividades realizadas:

Actividad	Comentarios
Jornadas de salud (organizadas con la CSS)	Organizada en conjunto con la Caja del Seguro Social y a través de la cual se brindó servicios de vacunación, odontología y charlas de nutrición con toma del Índice de Masa Corporal (IMC) y enfermedades crónicas degenerativas. Medicina Física.
Jornadas de vacunación	Se realizaron jornadas de vacunación en donde participó el personal de Gas Natural Fenosa y personal de contratistas.
Audiometrías	Se realizaron 78 audiometrías a personal propio, con el fin de dar seguimiento a la vigilancia de la salud auditiva.
Reconocimientos médicos	Se realizaron 540 reconocimientos médicos, incluyendo evaluación de exámenes médicos a colaboradores.
Detección de DIABETES MELLITUS "Aplicación de Glucotest "	Se realizaron 209 análisis de Glucotest, a través de los cuales se identificó al personal que está en condición de diabetes.
Detección de HIPERTENSION ARTERIAL	Se realizaron 46 análisis de hipertensión arterial.

Medidas para garantizar la seguridad entre terceros

Gas Natural Fenosa ha fortalecido su compromiso de garantizar que todas sus actividades se planifiquen y ejecuten, tomando en cuenta la seguridad de las terceras personas, sobre todo aquellas que se encuentren en el entorno de nuestros proyectos.

Para garantizar esta seguridad, hemos reforzado los controles operacionales y de prevención de riesgos, y realizado una serie de acciones durante el 2013, permitiendo eliminar las condiciones y comportamientos inseguros, de esta forma, podemos citar entre algunas de las acciones, las siguientes:

- Construcción de Sistemas de Contención para derrames en subestaciones.
- Sustitución de sustancias químicas.
- Instalación de Sistema de Cables Forrados.
- Fortalecimiento de las señalizaciones y delimitación de las zonas de trabajo y de la infraestructura.
- Conformación de caminos en la central hidroeléctrica de Algarrobos.
- Colocación de nuevos detectores de calor y humo en todos los cuartos de baterías de las centrales, adecuación, de depósitos, almacenes y oficinas generales en las centrales de Chitré.

A lo largo de 2013 un total de 6 personas se vieron afectadas en accidentes relacionados con la infraestructura de la Red de Distribución Eléctrica de la empresa. Estos accidentes se debieron a las siguientes causas generales:

- Personas ajenas a la empresa realizando poda y/o tala de arbolado cerca de líneas eléctricas.
- Vehículos de terceros que colisionan con la infraestructura de red de distribución eléctrica.
- Terceras Personas realizando labores de pintura o albañilería en edificios.

Del total de incidentes, no se ha demostrado que ninguno haya sido responsabilidad de la compañía al tenor de la regulación vigente en la República de Panamá.

Compromiso con la sociedad

Principio de actuación responsable 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.

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

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

Acciones de valor

Acciones propuestas en 2013		Acciones previstas en 2014
Finalizar proyecto de rehabilitación de la Escuela El Guayabito de Ocú .	●	Rehabilitación de la escuela Leonidas Delgado Vargas en Panamá Oeste.
Incrementar las formaciones como parte del programa Valor para Proveedores.	●	Continuar con las formaciones del programa Valor para Proveedores.
Extender las áreas de electrificación rural.	●	Darle seguimiento al Programa de Electrificación Rural..
Proyecto “La Tarea del Día: no la dejes encendida, ahorra energía”.	●	Proyecto Gas Natural Fenosa en tu Escuela
Ejecución del Plan de Conservación Ambiental en conjunto con la Unidad de calidad y Medioambiente en toda nuestra zona de concesión.	●	Mantener el 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.	●	Formaciones sobre eficiencia energética con gremios empresariales.

Grado de cumplimiento: ● Alto ● Medio ● Bajo

Generación de riqueza y bienestar donde la compañía está presente

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

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



Gas Natural Fenosa también da cumplimiento a su compromiso con la sociedad mediante su colaboración activa en prestigiosas instituciones, sectoriales y empresariales, de ámbito nacional e internacional, a las que aporta su experiencia, conocimiento y recursos. Entre otras, forma parte de la Cámara de Comercio, Agricultura e Industrias de Panamá, el Sindicato de Industriales y la Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa. Y en el ámbito de la responsabilidad corporativa, Gas Natural Fenosa es miembro de la organización sin ánimo de lucro Sumarse que promueve los Principios del Pacto Global en Panamá.

Aportaciones económicas

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

En 2013, la cuantía de éstas ascendió en Panamá a más de 250.000 dólares. Los programas a los que se dirigen estos recursos son contemplados en el marco de la estrategia de desarrollo de negocio y su objetivo es generar un mayor nivel de compromiso de la compañía con la sociedad que la rodea.

Con el objeto de medir el resultado de las mismas, Gas Natural Fenosa dispone de herramientas que le permiten evaluar la reputación de los programas sociales que desarrolla.

Acceso a la energía

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

En 2013 se continuaron en Panamá los proyectos de electrificación rural, acercando la electricidad a 915 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 45.98 km en 2013.

Acción social

Para Gas Natural Fenosa es imprescindible que sus actividades de acción social se centren en los ámbitos geográficos en los que está presente y que se desarrollen de forma alineada con la actividad de la compañía. Con el objeto de garantizar este objetivo, se creó el Centro Operativo Integrado de Latinoamérica (COIL) de Gestión de Proyectos de Acción Social, que bajo el lema ‘Energía para crecer’ desarrolla tres tipologías de proyectos:

- Valor para proveedores: se trata de proyectos de formación técnica y empresarial para proveedores, autónomos y micorempresarios vinculados al sector del gas y la electricidad. Su objetivo es que puedan integrarse en la cadena de valor de la compañía. En 2013, se realizaron cuatro formaciones sobre atención al cliente e imagen personal, seguridad en la tala y poda de arbolado, la cadena de valor socialmente responsable y el impacto de las redes sociales. En ellas participaron más de 80 representantes de empresas proveedoras o colaboradoras.
- Uso responsable: el programa tiene como objetivo formar a niños y adultos sobre la temática del uso eficiente y seguro de la energía. Se implementa a través de charlas y talleres en centros educativos, ferias comerciales, entre otros. Como ejemplo de esto, podemos mencionar el Concurso “La Tarea del Día: ahorra energía, no la dejes encendida”: a través de un convenio con el Ministerio de Educación (MEDUCA) se puso en marcha en

2013 el concurso para escoger a las cuatro escuelas más eficientes en el uso de la electricidad que serán premiadas con importantes cuantías económicas que percibirán en concepto de mejoras de sus instalaciones. Con el objetivo de concienciar a los estudiantes, profesores y directores de las zonas donde Gas Natural Fenosa opera sobre la importancia del ahorro energético. Para ello, en 2013 la empresa realizó 15 formaciones sobre eficiencia energética con 2,250 educadores.

- Formación para liderar: este programa está destinado a hijos de colaboradores que se encuentren terminando sus estudios universitarios o terciarios y deseen acceder a una beca de capacitación en la Universidad Corporativa. Durante el 2013 se entregaron en Panamá 2 becas para los hijos de los trabajadores a nivel básico, premedia, media y vocacional.

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.

	2013
Uso responsable (niños formados)	67
Uso responsable (adultos formados)	2,290
Valor para proveedores (colaboradores formados y asesorados)	84
Familias del personal (formación para liderar)	2



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 2013, Gas Natural Fenosa ha puesto en marcha la Norma General de Patrocinio y Donación, elaborada en 2012, cuyo objeto es establecer los principios generales de gestión de la actividad de patrocinio y donación de la compañía, así como la definición de los procesos que regulan y controlan su desarrollo. De esta manera, las actividades relacionadas con patrocinio y donaciones están sujetas a un proceso de total transparencia. La norma también establece unas líneas prioritarias de actuación que se resumen en acción social, cultura y medio ambiente.

Apoyo a la educación

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

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

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.

- **Día Solidario:** como parte de sus actividades en apoyo a la educación, Gas Natural Fenosa en Panamá puso en marcha en 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. Como resultado del programa en 2013, en Panamá se ha apadrinado la educación secundaria de 14 estudiantes en distintas ramas universitarias como, medicina, ingenierías, finanzas, marítima, entre otras. 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 día a día, al fin de alcanzar sus metas personales y profesionales.

- **Proyecto Maestro Estrella:** cabe destacar que al igual que en el 2012, Gas Natural Fenosa patrocinó en el 2013 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.
- **Obras de teatro estudiantil:** por séptimo año consecutivo Gas Natural Fenosa colaboró como patrocinador de la obra de teatro “La Bella y la Bestia”, realizada por los estudiantes de la Escuela San Agustín, con la intención de promover y apoyar los valores culturales y educativos. A dicho evento fueron invitados los grandes clientes especiales de la empresa en Panamá.

Fomento de la riqueza cultural

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

- **El Centro Cultural Panamá España, Museo Casa del Soldado:** este centro está gestionado por la Fundación Panamá España, fundación de la que Gas Natural Fenosa en Panamá forma parte, y es un espacio a disposición de la sociedad civil panameña, en el cual se pretende fomentar la expresividad y diversidad de las formas culturales españolas, combinadas con la acción de los actores culturales del país, y el desarrollo de las manifestaciones culturales propias de Panamá. Adicionalmente, la empresa se encargó del proyecto de iluminación de la fachada de este edificio que es un icono de la ciudad.

- **Exhibición “Descubrimiento del Pacífico y los orígenes de la globalización”:** la empresa apoyó las actividades que se realizaron en conmemoración del V Centenario del Descubrimiento del Océano Pacífico, como uno de los patrocinadores de la Exhibición Museística denominada “Descubrimiento del Pacífico y los Orígenes de la Globalización”.

- **Exposiciones fotográficas:** en el marco de la celebración de los 40 años de fundación de la agencia de noticias ACAN-EFE, la compañía colaboró con la exposición fotográfica que se organizó para los países de la región de Centroamérica en los siguientes lugares: Costa Rica, Nicaragua, Honduras, Guatemala, Salvador y Panamá. Adicionalmente, la empresa colaboró también durante el pasado ejercicio con la exposición fotográfica que promovía la ardua labor de la mujer periodista en un centro comercial de la localidad.

- **XXII Festival Musical:** Gas Natural Fenosa consciente de la importancia de promover la cultura musical apoyó el tradicional concierto musical que se realiza anualmente en la iglesia San José del Valle de Antón.

- **Festival Cristobalino de la Pollera y la Camisilla:** la empresa, comprometida con la conservación de las tradiciones culturales de Panamá, patrocinó en el 2013 este evento folklórico que organiza el Instituto Episcopal San Cristóbal para realzar la cultura panameña.



Promoción del deporte

En 2013, Gas Natural Fenosa, con la intención de incentivar el deporte y promover su práctica, apoyó a “Las Pequeñas Ligas de Aguadulce” quienes tuvieron la oportunidad de viajar a Pensilvania para una competición de béisbol y a la liga nacional de baloncesto a través del patrocinio de un equipo de niños de 9 años de edad.

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



Acción social orientada a colectivos desfavorecidos

Gas Natural Fenosa impulsa y respalda proyectos orientados a paliar problemas fruto de la exclusión social y a integrar a los colectivos sociales más vulnerables. Para ello, colabora económicamente con fundaciones y asociaciones cuyo objeto social es ayudar a paliar o minimizar estos problemas.

Voluntariado Corporativo y participación de los empleados

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

Compromiso con el Medioambiente

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

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

- **Programa de Siembra de Plantones:** en el marco del Programa de Gestión Ambiental de Gas Natural Fenosa Edemet-Edechi y Esepsa, se sembraron alrededor de 7,716 árboles (frutales y maderables) durante la gestión del 2013, 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.

- **Programa Limpieza de Playas:** durante el 2013 Gas Natural Fenosa con el apoyo del Voluntariado Corporativo realizaron la limpieza de cuatro playas dentro de su zona de concesión. Las playas escogidas durante este año fueron Playa Farallón en Antón, Playa Veracruz, Playa la Enea en Los Santos y Playa Punta Barco Viejo en San Carlos. Con estas actividades se lograron recoger más de 1,940 libras de desechos entre vidrios, plásticos, latas de aluminio, cartón y papel entre otros. Con este programa la empresa pretende cuidar la flora y fauna autóctona del país evitando que animales terrestres y marinos se vean afectados, con los desechos que se vierten indiscriminadamente en las playas.

- **Programa de reciclaje:** para el 2013 se continuó con el acuerdo que se tiene con la Fundación Acción Social (FAS), organización reconocida a nivel nacional por su liderazgo en la ejecución de iniciativas de manejo ambiental de desechos sólidos. Durante ese periodo se logró reciclar un total de 18 toneladas entre: Papel Blanco, Papel de Color, Periódico, Cartón, Plástico 2, Directorio, Plástico 1, Latas, desechos electrónicos, entre los centros de trabajo de nuestra zona de concesión.



Actividades sociales

- **Entrega de alimentos en comedores escolares:** a través del Voluntariado Corporativo, y con el objetivo de ayudar a la nutrición de niños de bajos recursos, la empresa apoya a diferentes comedores escolares de los colegios que están ubicados dentro de su zona de concesión. Durante el 2013, se escogió la Escuela Manuel Salvador Vásquez, en la provincia de Veraguas en las que se beneficiaron más de 250 niños de escasos recursos. Para el 2014 se pretende llegar a más escuelas de nuestras zonas de concesión.
- **Proyecto de rehabilitación de la Escuela El Guayabito en Ocú:** Gas Natural Fenosa Panamá junto a su grupo de Voluntariado Corporativo hizo entrega en 2013 del proyecto de rehabilitación de la Escuela El Guayabito en la provincia de Herrera, con una inversión de \$23,433.00. La obra hace posible que, los estudiantes y maestros de esta escuela multigrado, puedan disfrutar ahora de un plantel totalmente remodelado.
- **Recolecta de juguetes:** dentro del marco de las festividades navideñas, Gas Natural Fenosa en Panamá y sus colaboradores organizan anualmente una gran recolecta de juguetes para distribuirlos en diversas escuelas que forman parte de nuestra zona de concesión. En el 2013, se llenaron de alegría más de 400 alumnos de diferentes escuelas a nivel nacional, tales como: Escuela San José de Bernardino (Zona Oeste Arraiján), Escuela Leonidas Delgado Vargas (Zona Oeste Arraiján), Escuela El Naranjal (Aguadulce), Escuela Juan Bran (Aguadulce), Escuela El Espavé (San Francisco de Veraguas), Escuela El Baco (San Francisco de Veraguas) y Escuela El Varital (Chiriquí).

Integridad

Principio de actuación responsable en la compañía

Fomentar que las personas que integran el Grupo actúen con ética, honestidad e integridad, respetando los valores, principios y códigos éticos, 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 nuestra actividad y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, respetando y protegiendo el anonimato del comunicante.
- Respetar los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.
- Respetar todos los aspectos recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la OIT, relativos a los principios fundamentales en el trabajo, prestando especial atención al reconocimiento de los derechos de las minorías étnicas, al rechazo a la explotación infantil, a los trabajos forzados o a cualquier otra práctica que vulnere los derechos de los trabajadores.

Principales indicadores	2013	2012	2011
Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos	0%	0%	0%
Comunicaciones recibidas por la Comisión Local del Código Ético	0	0	1
Quejas recibidas en materia de Derechos Humanos	0	0	0
Proyectos de auditoría analizados según el riesgo de fraude	3	3	3

Acciones de valor

Acciones propuestas 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.



Reconocimiento a la mejor práctica del Código Ético.



Acciones previstas en 2014

Declaración del cumplimiento del Código Ético para empleados de nuevo ingreso a través de *workflow*.

Charlas a proveedores sobre el Código Ético.

Formación *online* del Código Ético para nuevos colaboradores.

Campaña de divulgación por la red e intranet.

Mantener las formaciones internas en Ética y Valores con un profesional experto.

Se continuará realizando un reconocimiento a la mejor práctica del Código Ético.

Grado de cumplimiento: ● Alto ● Medio ● Bajo

La integridad es clave en el éxito de la compañía

Desde el inicio de su actividad, el crecimiento que ha alcanzado Gas Natural Fenosa se ha fundamentado en el compromiso social, la integridad y la conducta ética de la compañía que han formado parte de la cultura corporativa y de su vocación de servicio a los clientes y a la sociedad a la que pertenece. No en vano, 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 Corporativa, y, además, son compromisos del máximo órgano de gobierno.

Gas Natural Fenosa tiene la firme convicción de que operar con integridad contribuye de forma directa a conseguir los objetivos empresariales y a gestionar el negocio de forma que perdure en el tiempo. 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.

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



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

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

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

Código Ético

Modelo de gestión del Código Ético

El Código Ético, formulado y aprobado por el Consejo de Administración, 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 en cuestiones relacionadas con la corrupción y el soborno, el respeto a las personas, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, la relación con empresas colaboradoras, la seguridad y la salud en el trabajo y el respeto al medio ambiente, entre otras.

Desde 2005, año en el que se aprobó, el código ha sido renovado periódicamente para adaptarlo a las nuevas realidades a las que se enfrenta la compañía.

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 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 denunciar incumplimientos del código, de buena fe, de forma confidencial y sin temor a represalias.
 - Procedimiento de declaración recurrente, a través del cual todos los empleados declaran de forma recurrente que han leído, comprenden y cumplen el código.

- 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 periódicos de la Comisión del Código Ético en los que se tratan las materias más relevantes relacionadas con este ámbito. Es, entre otros asuntos, responsable de recibir las denuncias relacionadas con el fraude, la auditoría y los fallos en los procesos contables y de control interno. Durante 2013, a nivel global, un 33% de las denuncias recibidas, relacionadas con los apartados de corrupción y soborno y respeto a la legalidad, derechos humanos y a los valores éticos tuvieron como objeto presuntos fraudes, sin que ninguna de ellas tuviera impacto significativo.

Cabe destacar también que la comisión no recibió denuncias que pusieran en evidencia incidentes en Gas Natural Fenosa relativos a cuestiones de explotación laboral o infantil o relación a los derechos de las comunidades locales y los derechos humanos. Un 24% de las denuncias tuvo relación con el respeto a las personas, siendo todas ellas resueltas de manera adecuada. Ninguna tuvo relación con incidentes discriminatorios.

Indicadores	2013	2012	2011
Consultas	30	10	9
Denuncias	49	37	31
Total	79	47	40
Nº de comunicaciones recibidas por cada 200 empleados	0,97	0,53	0,45

Gas Natural Fenosa espera de todos sus empleados un alto nivel de compromiso en el cumplimiento de su Código Ético. Su incumplimiento se analiza de acuerdo con los procedimientos internos, la normativa legal y los convenios vigentes. Durante 2013, del total de denuncias recibidas, un 6,1% dieron lugar a despidos de empleados y un 12,2% a amonestaciones a empleados.

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.

En 2013, el plan de trabajo anual de la Comisión del Código Ético incluyó, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Inicio de un proceso de revisión y actualización del Código Ético y Reglamento de la Comisión del Código Ético.
- Revisión de la seguridad de los procesos relacionados con el procedimiento de consulta y denuncia.

- Coordinación y seguimiento del proceso de declaración de cumplimiento del Código Ético de Gas Natural Fenosa por parte de los empleados del ámbito internacional.
- 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 en el ámbito internacional.
- Seguimiento de la implantación del Código en las relaciones con proveedores.

Entre las acciones que la Comisión del Código Ético prevé acometer en 2014, destacan las siguientes:

- Coordinación del proceso recurrente de declaración de cumplimiento del Código Ético de Gas Natural Fenosa por parte de todos los empleados de la compañía, a través de un *workflow* automático.

- Colaboración en la actualización de un programa antifraude y anticorrupción en el que se enmarcará la política de regalos de la compañía.
- 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 procedimiento de consulta y denuncia (modificación de cláusulas en contratos, promover prácticas éticas acordes con el Código Ético, acceso al canal de consulta y denuncia).

- Actualización del Código Ético y Reglamento de la Comisión del Código Ético.

En 2013, la comisión celebró cuatro reuniones de trabajo, mientras que las comisiones locales celebraron un total de 19.

La compañía ha establecido comisiones locales en Argentina, Brasil, Colombia, Italia, México, Moldavia y Panamá. Con una estructura similar a la de la Comisión del Código Ético, su misión 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.

Capítulo del Código Ético al que hacen referencia las comunicaciones (%)

	Consultas	Denuncias	Total
Respeto a la legalidad, los derechos humanos y a los valores éticos	7	19	15
Respeto a las personas	-	36	24
Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades	-	16	11
Cooperación y dedicación	-	-	-
Seguridad y Salud en el trabajo	-	-	-
Corrupción y soborno	-	20	14
Uso y protección de activos	3	-	1
Imagen y reputación corporativa	-	3	2
Lealtad a la empresa y conflicto de intereses	87	3	30
Tratamiento de la información y del conocimiento	3	3	3
Relaciones con los clientes	-	-	-
Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores	-	-	-
Respeto al medio ambiente	-	-	-
Total	100	100	100

Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)

Indicadores	2013	2012	2011
Consultas	18	15	16
Denuncias	44	48	58
Total	34	41	45

Código Ético en Panamá

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

Adicionalmente, Gas Natural Fenosa en Panamá cuenta con un departamento específico para tratar todos los temas relacionados con el Código Ético: la Comisión Local de Código Ético. Esta Comisión está presidida por el Director de Recursos Humanos y forman parte de ella las unidades de Auditoría Interna, Servicios Jurídicos y Comunicación. Todos los miembros de este comité tienen la responsabilidad de velar por la divulgación y el cumplimiento de los principios del Código Ético.

La Comisión Local del Código Ético durante el 2013 alcanzó una asistencia del 83% para evaluar las actividades propuestas para ese año.

- Se realizaron charlas de Inducción Corporativa sobre el Código Ético para los colaboradores de nuevo ingreso.
- Se mantuvieron charlas de reforzamiento del Código Ético para todos los colaboradores.
- Se realizaron 25 formaciones *online* del Código Ético en la Universidad Virtual.
- Se realizaron cuatro charlas de Valores por un facilitador externo, se evaluó el nivel de satisfacción de las charlas alcanzando un resultado del 97%.

- Se realizaron dos charlas de Valores con un facilitador interno, con una participación del 86% de la planilla.
- Se realizó una campaña de divulgación del Código Ético a través de la red digital durante varios días con un total de 29 anuncios.
- Se hizo un reconocimiento a la mejor práctica del Código Ético a través del Programa Gente que Ilumina.
- Se realizaron cuatro charlas sobre el Código Ético a *stakeholders*.
- Se cumplió el plan anual del Código Ético en un 86%.

Es importante resaltar que durante el ejercicio el 2013, la Comisión Local del Código Ético no recibió ninguna consulta ni notificación sobre el Código Ético en Panamá.

Adicionalmente, se realizaron tres proyectos de auditoría y se evaluó el riesgo de fraude en cada uno de ellos, de acuerdo al plan de trabajo y el mapa de riesgos, sin detectar ninguna anomalía.



Política de Derechos Humanos

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

La política 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 y acepta los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos.

El conocimiento y cumplimiento de la política se refuerza desde la compañía mediante el plan de comunicación y formación, que incluye un curso *online* de obligado seguimiento por todos los empleados. El número de personas, que hasta finales de 2013 había realizado el curso sobre la Política de Derechos Humanos alojado en la Universidad Virtual fue de 11,360.

Cabe destacar que, en 2013, en todo el grupo, prestaron servicio activo un total de 1,081 vigilantes de seguridad, de los cuales, 892 (un 82.5%), participaron en los diferentes cursos de actualización en materia de seguridad privada. En relación con formación, y cumpliendo el artículo contractual donde se refleja lo referente a la actualización de conocimientos y formas de actuación en el respeto de los derechos humanos, se dedicaron un total de 6,135 horas a esta materia, incrementándose considerablemente la carga lectiva en esta materia, en concreto 2,947 horas más.

Durante 2013, dentro de la sistemática de revisión de procesos y normativa que realiza el área de Auditoría Interna se realizó una verificación del grado de implantación y cumplimiento de los compromisos de la política. A partir de las conclusiones y evidencias obtenidas se está trabajando en un plan de acción que permita mejorar progresivamente nuestro desempeño en este ámbito.

En Panamá, 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. Adicionalmente, hay una versión *online* de la Política de Derechos Humanos que está disponible y al alcance de todos los colaboradores en la Universidad Corporativa.

Durante el ejercicio del 2013, se realizaron diferentes actividades para la divulgación de la Política de Derechos Humanos de Gas Natural Fenosa en Panamá, entre las que destacan:

- Charlas de inducción para personal de nuevo ingreso.
- Se realizó una formación a proveedores sobre Derechos Humanos.
- Divulgación de la información a través de las herramientas de Comunicación Interna.
- Presentación de la Política de Derechos Humanos al Comité de Dirección.
- 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 a los colaboradores.

Incumplimientos y multas

En el año 2013, EDEMET y EDECHI fueron sancionadas a devolver a los clientes regulados la suma de 1,000,000.00 de dólares, por supuestas violaciones a las normas de compra de energía vigentes en la República de Panamá en el periodo 2002 - 2006. Esta sanción, cuyo proceso sancionador dio inicio en el año 2006, ha sido demandada por EDEMET y EDECHI, ante la Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia de Panamá, a fin de que se declare nula por ilegal la resolución que impone la sanción.

Fuera de la sanción antes indicada, ninguna de las empresas del grupo ha sido sancionada con montos materiales en procesos asociados con prácticas monopolísticas ni de ninguna otra naturaleza.

información **adicional**

Proceso de elaboración del informe. 122

Índice de contenidos e indicadores GRI. 125

Declaración de nivel de aplicación GRI.

Informe de revisión independiente.

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 2013 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 2013 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 2013 presentados en este Informe de Responsabilidad Corporativa hacen referencia a las operaciones de la compañía en Panamá, al igual que los datos reportados dentro del ámbito de recursos humanos.

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

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.** 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 2013, 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 2013.

- **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.** Es la segunda ocasión que Gas Natural Fenosa Panamá publica un informe de responsabilidad corporativa y continuará realizándolo anualmente, tan pronto como la información esté disponible, a fin de que los grupos de interés puedan hacer una lectura adecuada de la compañía.
- **Claridad.** La información presentada se expone de una manera comprensible, accesible y útil. Para facilitar su correcta comprensión se evita el uso de tecnicismos. Asimismo, se emplean gráficos, esquemas, tablas e indicadores para describir los impactos más relevantes de la compañía y agilizar la lectura del documento.

Verificación

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



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

Además del presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2013, Gas Natural Fenosa Panamá ha publicado la Memoria Anual que incluye los estados financieros y las acciones de responsabilidad social de la compañía. La compañía dispone también de una página web (<http://www.gasnaturalfenosa.com.pa>), donde las personas interesadas pueden consultar información actualizada de la compañía.

Consultas e información adicional

Además del presente informe de Responsabilidad Corporativa 2013, Gas Natural Fenosa Panamá ha publicado el Informe Anual del ejercicio de 2013. 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:

comunicionpanama@ufpanama.com



Índice de contenidos e indicadores GRI

La siguiente tabla identifica los capítulos y las páginas del Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 de

Gas Natural Fenosa donde se recogen los diferentes requisitos establecidos por Global Reporting Initiative (G3.1. Guía 2012).

1. Estrategia y análisis	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
1.1 Declaración del Presidente.	Completo				4
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo				12-17
2. Perfil de la organización	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
Perfil de la Organización					
2.1 Nombre de la organización.	Completo				12
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	Completo				12,13,56
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				15
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				15
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Completo				12
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Completo				15

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				12,16,17, 64,65,86,122
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				48
EU1	Capacidad instalada, desglosada por fuente de energía primaria y régimen regulatorio.	Completo			La actividad de generación es poco significativa en el negocio de Gas Natural Fenosa Panamá por lo que no se han incluido datos concretos sobre generación.	15,122
EU2	Energía neta producida, desglosada por fuente de energía primaria y régimen regulatorio.	Completo			La actividad de generación es poco significativa en el negocio de Gas Natural Fenosa Panamá por lo que no se han incluido datos concretos sobre generación.	15,122
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales.	Completo				55
EU4	Longitud de líneas de transmisión y distribución, aéreas y subterráneas, por régimen regulatorio.	Completo				63
EU5	Asignación de derechos de emisión de CO2 o equivalente, desglosado por mercado de carbono.	No aplica			Gas Natural Fenosa en Panamá no tiene asignaciones de carbono.	73

3. Parámetros del informe		Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
Perfil del informe						
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en el informe.	Completo				122
3.2	Fecha del informe anterior más reciente.	Completo				124
3.3	Ciclo de presentación de informes (anual, bienal, etc.).	Completo				124
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido.	Completo				123
3. Parámetros del informe		Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
Alcance y cobertura del informe						
3.5	Proceso de definición del contenido del informe.	Completo				122,123
3.6	Cobertura del informe.	Completo				122,123
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del informe.	Completo				122,123
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				122
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				122,123
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				4
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados al informe.	Completo				122,123

3. Parámetros del informe	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
Índice del contenido del GRI					
3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos del informe.	Completo				125
Verificación					
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del informe.	Completo				155
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
Gobierno					
4.1 Estructura de gobierno de la organización.	Completo				33
4.2 Indicar si el presidente ocupa un cargo ejecutivo.	Completo				34
4.3 Número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Completo				34
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones e indicadores al máximo órgano de gobierno.	Completo				45,65
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				95
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Completo				117-119
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				88-92,95

4.	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
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				42,43,117-119
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				35-38
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Completo				64,65
Compromisos con iniciativas externas						
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completo				35-38
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra organización suscriba o apruebe.	Completo				106-111
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Completo				108-111
Participación de los grupos de interés						
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Completo				49-51
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Completo				49-51

4.	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
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				49-51
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				49

Indicadores de desempeño

Indicadores de desempeño económico

Enfoque de gestión

Aspecto: disponibilidad y fiabilidad

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EU6	Enfoque de gestión para asegurar la fiabilidad y disponibilidad de electricidad a corto y largo plazo.	No aplica				

Aspecto: gestión de la demanda

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EU7	Programas de gestión de la demanda, incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales.	No aplica				

Aspecto: investigación y desarrollo

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EU8	Actividades de I+D e inversión destinada a proveer la fiabilidad del sistema eléctrico y a promover el desarrollo sostenible.	No aplica				

Aspecto: clausura de centrales

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EU9	Provisiones para el desmantelamiento de centrales nucleares.	No aplica			No existen centrales nucleares en el país.	

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				16,17
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

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 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo				61
EC7 (P)	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Parcialmente				92

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 (A)	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	No aplica				

Aspecto: disponibilidad y fiabilidad

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
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				63

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				80
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.	Completo				79,80
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				80
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	No aplica				
EN6 (A)	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 (A)	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				79
EN9 (A)	Fuentes de agua y afectados de manera significativa por la captación de agua.	No aplica				
EN10 (A)	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				
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				

Aspecto: biodiversidad

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
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.	Completo				

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				73
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				
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				79
OG5	Volumen de formación o agua producida.	No aplica				

Aspecto: emisión, vertidos y residuos

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Completo				75,80
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				

Aspecto: productos y servicios

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
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				71

Aspecto: transporte

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EN29 (A)	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				72

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				

Aspecto: empleo

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
LA1 (P)	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Completo				86, 87
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				86,87,90,91
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				

Aspecto: empleo

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EU18	Porcentaje de empleados de contratistas y subcontratistas que han recibido formación relevante en seguridad y salud.	No aplica				
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				
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Completo				102
LA8 (P)	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				89
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				95

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				
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				112

Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR3 (A)	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 en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No aplica				

Aspecto: explotación infantil

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
HR6 (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				112

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				

Aspecto: comunidad

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
EU20	Enfoque de gestión de los impactos por desplazamientos.	No aplica			Por las características de la actividad de distribución no es necesario mover a las comunidades. Adicionalmente, en el desarrollo de los estudios preliminares y de prefactibilidad de sus proyectos, Gas Natural Fenosa presta especial atención al impacto social de los mismos y otorga prioridad a aquellas alternativas que no afecten a poblaciones cercanas y que minimizan el impacto ambiental de cada proyecto.	
	Corrupción, políticas públicas, comportamiento anticompetitivo, cumplimiento	Completo				114-117

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				

Aspecto: comunidad

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
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				

Aspecto: comunidad

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
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.	Parcialmente				112,117
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: reasentamientos involuntarios

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos Reporte	Razón de no reportados	Comentarios la omisión	Páginas
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

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de no reportados	Comentarios la omisión	Páginas
OG13	Número de eventos de seguridad de procesos, por línea de negocio.	No aplica				

Indicadores de desempeño social: derechos humanos

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				

Aspecto: salud y seguridad del cliente

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
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				

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				

Aspecto: etiquetado de productos y servicios

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
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				
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Completo				56-59

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.					

Aspecto: comunicaciones de marketing

Código GRI	Descripción GRI	Nivel de Reporte	Asuntos no reportados	Razón de la omisión	Comentarios	Páginas
PR7 (A)	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 clientes residenciales por impagos, desglosado por duración de las desconexiones y por régimen regulatorio.	Completo				62
EU28	Frecuencia de cortes de energía eléctrica.	Completo				57,62
EU29	Duración media de cortes de energía.	Completo				57,62
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.

Informe de Revisión Independiente



INFORME DE REVISION INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2013

Al Comité de Directores de Gas Natural Fenosa

Alcance del Trabajo

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 (en adelante IRC 2013) de Gas Natural Fenosa (Panamá) su grupo de sociedades (en adelante Gas Natural Fenosa) para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre 2013:

- La adaptación de los contenidos del IRC 2013 a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión G3.1 (en adelante Guía GRI-G3.1), así como la validación de los indicadores incluidos en los contenidos básicos generales y específicos propuestos en dicha Guía y en los Suplementos Sectoriales Electric Utilities y Oil and Gas de GRI (referenciados en las páginas 125-153 del IRC 2013), y los "Indicadores clave de responsabilidad corporativa" (Incluidos en la página 44 del IRC 2013), de acuerdo con los criterios del reporting de Gas Natural Fenosa.
- La adecuación de los contenidos del IRC 2013 a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 emitida por el Institute of Social and Ethical Accountability (en adelante AA1000APS (2008)).
- La información proporcionada acerca de las acciones realizadas en el ejercicio 2013 para cada uno de los compromisos de responsabilidad corporativa (especificada en las páginas "31, 41, 54, 64,66,84,97,105 y 112" del IRC 2013).

La preparación del IRC 2013 y el contenido del mismo son responsabilidad de la Dirección de Gas Natural Fenosa, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

La presente revisión se ha realizado con los siguientes alcances:

- Aseguramiento razonable para los indicadores clave de "Compromiso con los resultados" e "integridad" correspondiente al ejercicio 2013, incluidos en el apartado "Indicadores clave de responsabilidad corporativa" del IRC 2013
- Aseguramiento limitado para:
 - Los indicadores incluidos en los contenidos básicos generales y específicos de la Guía GRI-G3.1 correspondiente al ejercicio 2013 incluidos en el "Índice de contenidos e indicadores GRI" del IRC 2013 y el resto de los indicadores contenidos en el apartado "Indicadores clave de responsabilidad corporativa"
 - Las acciones realizadas durante el ejercicio 2013 para cada uno de los compromisos de responsabilidad corporativa



Criterios y procedimientos aplicados para realizar la revisión

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

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

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Gas Natural Fenosa que han participado en la elaboración de IRC 2013, y en la aplicación de ciertos procedimientos que, con carácter general, se describen a continuación para la obtención de un aseguramiento razonable o limitado, según corresponda.

- a) Trabajo realizado para la información con un aseguramiento razonable:
 - Reuniones con el personal Gas Natural Fenosa para el análisis de recopilación, validación y consolidación de datos, a nivel corporativo y de país.
 - Análisis y documentación de los procesos mediante flujogramas indicando los controles clave para su posterior validación.
 - Evaluación de los sistemas informáticos y de control interno en relación a la elaboración de los indicadores seleccionados.
 - Testeo, mediante muestreo, de los datos reportados y validación de los controles clave identificados.
 - Comprobación mediante pruebas de revisión sustantivas de la consistencia y razonabilidad de la información y cualitativa de los indicadores y su adecuada compilación.
- b) Trabajo realizado para la información con un aseguramiento limitado:
 - Reuniones con el personal de Gas Natural Fenosa para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
 - Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRC 2013
 - Análisis de la adaptación de los contenidos del IRC 2013, a lo señalado en la guía GRI-G3.1 y a los Suplementos Sectoriales Electric Utilities y Oil and Gas de GRI, así como a los principios de la Norma AA1000APS (2008).
 - Análisis de la documentación y actuación realizada en relación con la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000APS (2008) sobre la información incluida en el IRC 2013, en función de los requerimientos de los diferentes grupos de interés.



- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
- Comprobación mediante la ejecución de pruebas de revisión analítica y sustantivas, en base a la selección de muestras, sobre la consistencia y razonabilidad de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores principales y adicionales y de los indicadores clave de responsabilidad corporativa correspondientes al ejercicio 2013, incluidos en el IRC 2013 y su adecuada compilación a partir de datos suministrados por las fuentes de información de Gas Natural Fenosa.
- Análisis de la información relativa a las actuaciones realizadas por Gas Natural Fenosa durante el ejercicio 2013 para cada uno de los compromisos de responsabilidad corporativa.

Independencia

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

Conclusión

- En relación a los trabajos de aseguramiento razonable, como resultado de nuestra revisión podemos concluir que la información reportada de indicadores clave de "Compromiso con los resultados" e "Integridad" correspondientes al ejercicio 2013. Incluidos en el apartado "Indicadores clave de responsabilidad corporativa" (página 44 del IRC 2013) ha sido preparada de forma adecuada y fiable, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo a los criterios de reporting de Gas Natural Fenosa.
- En relación a los trabajos de aseguramiento limitado, como resultado de nuestra revisión no hemos identificado desviaciones ni omisiones significativas en lo que respecta a:
 - La razonabilidad y consistencia de los indicadores reportados en el IRC 2013 referente a indicadores de desempeño, principales y adicionales y al resto de los indicadores clave.
 - La preparación del IRC 2013 de Gas Natural Fenosa, de acuerdo en todos sus aspectos significativos, con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI-G3.1 y con los Suplementos Sectoriales Electric Utilities y Oil and Gas de GRI (referenciados en las páginas 125-153 del IRC 2013)
 - La información de las acciones realizadas durante el ejercicio 2013 para cada uno de los compromisos de responsabilidad corporativa, especificada en las páginas 31, 41, 54, 64,66,84,97,105 y 112 de IRC 2013.
- Asimismo, no hemos identificado desviaciones ni omisiones significativas en la preparación del IRC 2013 de acuerdo con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la Norma AA1000APS (2008). En concreto:
 - En cuanto al principio básico de inclusividad, no se ha puesto de manifiesto ninguna desviación ni omisión significativa en la información presentada por la Dirección de Gas Natural Fenosa referente al establecimiento de procesos de implicaciones y participaciones de los grupos de interés.



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

Recomendaciones

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

Inclusividad

El IRC 2013 de Gas Natural Fenosa recoge la relación de la empresa con sus principales grupos de interés y los canales de comunicación que se utilizan con cada uno de ellos. Se recomienda desarrollar una política y los procedimientos que permitan su actualización periódica y la debida distribución de una forma anual a los diferentes grupos de interés, siendo este el segundo informe IRC que ha hecho Gas Natural Fenosa Panamá y el primer informe IRC auditado, es de considerar, crear un procedimiento anual de distribución y actualización.

Relevancia

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

Capacidad de respuesta

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

PricewaterhouseCoopers

16 de Octubre de 2014
Panamá, República de Panamá



www.gasnaturalfenosa.com.pa