

Informe de Responsabilidad Corporativa 20**17**





años llenos de historia y de energía

¡Cuánta energía cabe en ciento setenta y cinco años!

Este es un relato donde se cruzan los caminos, las ciudades, la tecnología, la naturaleza, las personas. Todo crece, evoluciona y se expande. Como las historias de las ciudades y las personas que las habitan gracias a la energía.

Son muchos los protagonistas... comunidades enteras han alumbrado buena parte de su vida con la energía producida por la compañia. Y ese mismo espíritu innovavor que nos ha guiado a lo largo de casi 175 años, día a día, sigue haciéndolo a fin de poder ofrecer a nuestros clientes las mejores soluciones y brindarles todo el confort y todo el bienestar con la máxima eficiencia y sostenibilidad.





Informe de Responsabilidad Corporativa 2017

Sumario

Carta del Country Manager. Pág. 4	Excelencia en el servicio. Pág. 46			
Acerca de este informe. Pág. 6	Compromiso con los resultados. Pág. 54			
Modelo de negocio. Pág. 10	Gestión responsable del medio ambiente. Pág. 60			
Naturgy en el mundo. Pág. 12	Interés por las personas. <mark>Pág. 72</mark>			
Un modelo de negocio competitivo e integrado. Pág. 16	interes per las personas. Lag. 72			
Naturgy Panamá. <mark>Pág. 17</mark>	Seguridad y salud. <mark>Pág. 84</mark>			
Innovación sostenible. Pág. 24	Cadena de suministro responsable. Pág. 94			
Acceso a la energía. Pág. 26	Compromiso social. Pág. 100			
Medidores prepago. Pág. 26	lete suide du transcreus in Pér, 100			
Seguridad vial. Pág. 27	Integridad y transparencia. Pág. 108			
Subestaciones. Pág. 27	Proceso de elaboración del informe. Materialidad. Pág. 120			
Servicios energéticos. Pág. 27	Información adicional. <mark>Pág</mark> . 128			
Gobierno en Naturgy. <mark>Pág. 28</mark>	Índice de contenidos GRI. Pág. 130			
Buen gobierno para una gestión eficaz y transparente. Pág. 30	Informe de revisión independiente. Pág. 135			
Estructura de gobierno de Naturgy Panamá. Pág. 31				
Sistema de Gestión de riesgo. Pág. 32				
Auditoría Interna, Compliance y Control Interno. Pág. 34				
La responsabilidad corporativa y Naturgy. Pág. 36				
Política de Responsabilidad Corporativa. Pág. 38				
Plan de Sostenibilidad. Pág. 39				
El gobierno de la responsabilidad corporativa. Pág. 40				
Los grupos de interés de Naturgy Panamá. Pág. 42				



Informe de Responsabilidad Corporativa 2017

Carta del Country Manager

[102-14]

Estimados lectores.

En Naturgy Panamá, antigua Gas Natural Fenosa Panamá, estamos comprometidos con la creación de valor y generación de bienestar a largo plazo para todos nuestros grupos de interés más allá de la rentabilidad financiera, es por ello que trabajamos para integrar la responsabilidad social de forma horizontal en el modelo de gestión de la compañía.

Conscientes de que la transparencia y la rendición de cuentas son también elementos claves de la responsabilidad social, me complace presentarles el Informe de Responsabilidad Corporativa 2017 de Naturgy Panamá. Este documento, que publicamos de forma ininterrumpida desde hace seis años, recoge nuestros resultados en la gestión de los impactos sociales, económicos y ambientales, enfocándonos en aquellos aspectos que se han identificado como relevantes para la compañía en el país.

Durante el pasado ejercicio, hemos continuado desarrollando proyectos para el cumplimiento de nuestra responsabilidad con el buen gobierno, nuestros empleados, nuestros clientes, nuestros accionistas, nuestros proveedores, el entorno y la sociedad en general.

El fuerte compromiso con la seguridad y la salud laboral nos ha permitido mejorar en 2017 indicadores claves para la compañía co respecto al año anterior, muestra de ello es la reducción del índice de absentismo que pasó de 1.40 a 1.22.

En lo relativo a la gestión de las personas, en 2017, recibimos el reconocimiento "Yo Si Cumplo" otorgado por el Ministerio de Trabajo y Relaciones Laborales, distinción otorgada por el Gobierno de Panamá por ser una de las empresas que cumplen con todas las regulaciones en temas laborales y que propician un ambiente de armonía entre empresa y trabajador.

Somos una compañía que ayuda a mejorar la calidad de vida de las comunidades donde operamos. Es por ello que, en 2017, establecimos una alianza estratégica con la Organización de Estados Iberoamericanos para poner en marcha el programa Luces para Aprender, que dota de tecnología y energía renovable a escuelas de zonas rurales dentro de la zona de concesión de la empresa.

El año 2017 ha sido especialmente relevante para la gestión de la sostenibilidad de Naturgy a nivel mundial, ya que el Consejo de Administración a través de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones validó el Plan de Sostenibilidad, con horizonte 2020.

El impulso de este Plan de Sostenibilidad, junto con los avances en materia de responsabilidad corporativa, nos han permitido continuar siendo referentes en la materia, como así ha reconocido el índice Dow Jones Sustainability Index World o la renovación de nuestra pertenencia al índice FTSE4Good.

Por otro lado, son diversas las agencias de rating en sostenibilidad que han reconocido el alto desempeño de la compañía en asuntos medioambientales, sociales y de buen gobierno, como MSCI -que otorgó a Naturgy la triple "A" y la pertenencia al MSCI ESG Leaders Index-, y Vigeo, con presencia en sus índices Eurozone 120 y Europe 120, respectivamente. Otras agencias de rating que situaron a la compañía en posiciones de relevancia fueron Oekom y Sustainalytics. Además, la empresa se mantuvo en la banda de liderazgo "A" en la iniciativa Carbon Disclosure Project.

Les extiendo una cordial invitación a la lectura de este informe para que puedan profundizar en nuestro desempeño organizacional hacia el objetivo de un desarrollo sostenible.

Jose Luis Lloret Country Manager Naturgy Panamá





Informe de Responsabilidad Corporativa 2017

Acerca de este informe

Acerca de este informe

Alcance de la información [102-45], [102-48], [102-49] [102-50] v [102-52]

La información incluida en este Informe de Responsabilidad Corporativa hace referencia a todas las actividades llevadas a cabo por Naturgy Panamá durante el año 2017 como distribuidor de electricidad y operador de cuatro centrales hidroeléctricas.

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

Los datos de Naturgy Panamá correspondientes a 2017 presentados en este Informe de Responsabilidad Corporativa hacen referencia a las operaciones de la compañía en Panamá. al igual que los datos reportados dentro del ámbito de recursos humanos.

Con objeto de facilitar la comparación y permitir al lector hacerse una idea de la evolución temporal de los datos expuestos en el informe, éstos se presentan comparados con los dos años anteriores. Para el ejercicio 2017, no ha habido reformulaciones significativas que afecten a la comparación con los datos de años anteriores.

Cumplimiento con los estándares de referencia

[102-54]

El informe de Responsabilidad Corporativa de Naturgy Panamá cumple con los estándares internacionales de mayor prestigio para la elaboración de informes de este tipo. En este sentido, este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI e incluye la información adicional aplicable requerida por los suplementos de "Utilities Eléctricas".

Calidad de la información divulgada

[102-51]

Para la elaboración del presente informe, Naturgy Panamá ha seguido las recomendaciones de Global Reporting Initiative 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 sexta ocasión que Naturgy Panamá publica un informe de responsabilidad corporativa y continuará realizándolo anualmente, tan pronto como la información esté disponible, a fin de que los grupos de interés puedan hacer una lectura adecuada de la compañía. La última memoria presentaba los resultados de Naturgy
- > 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

[102-56]

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 Naturay Panamá y tienen por objeto, entre otros, asegurar la correcta presentación de la información de la compañía ante terceros.



Los contenidos de este Informe de Responsabilidad Corporativa son verificados externamente, por quinto año consecutivo. Esta revisión es realizada por un experto independiente, KPMG, que revisa la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa a lo señalado en las recomendaciones de los Estándares GRI.

Consultas e información adicional [102-53]

Además del presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2017, Naturgy Panamá ha publicado la Memoria Anual que incluye los estados financieros de la compañía. La compañía dispone también de una página web (www.naturgy.com.pa), donde las personas interesadas pueden consultar información actualizada de la compañía.



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





Informe de Responsabilidad Corporativa 2017

Modelo de negocio

Naturgy en el mundo. Pág. 12

Un modelo de negocio competitivo e integrado. Pág. 16

Naturgy en Panamá. Pág. 17

Naturgy en el mundo

Naturgy está presente en más de 30 países, tiene casi 18 millones de clientes y más del 50% de sus empleados trabaja fuera de España. Su presencia internacional garantiza una posición privilegiada para capturar el crecimiento de nuevas regiones en proceso de desarrollo económico, convirtiéndolo en uno de los principales operadores del mundo.

Puerto Rico

Infraestructura de GN/GNL (planta de regasificación) y generación.

República Dominicana

Generación (198 MW, fuel).

México

Distribución de gas (diez estados del país incluyendo México y 1,8 millones de clientes) y generación (2.035 MW, ciclos combinados y 234 MW, eólica).

Jamaica

Comercialización de GN/GNL.

Costa Rica

Generación (101 MW, hidráulica).

Distribución de electricidad (Panamá centro, oeste, interior, Chiriquí y 0,6 millones de clientes), y generación (22 MW, hidráulica).

Perú

Distribución de gas. Inicio de la gasificación (Arequipa y zona sudoeste).

- Flujo de gas.
- Gasoducto Magreb-Europa (Empl).
- Gasoducto Medgaz.
- O Planta de licuefacción.
- O Planta de regasificación.
- O Planta de regasificación arrendada.
- O Contratos de gas a largo plazo.

Chile

Distribución de gas (18 provincias y 0,6 millones de clientes), transporte y distribución de electricidad (13 provincias y 2,9 millones de clientes). Proyectos de generación eólica y solar.

Brasil

Distribución de gas (Estado de Rio de Janeiro, São Paulo Sur y 1,1 millón de clientes). Comercialización de GN/GNL y generación solar (68 MW, solar).

España

Portugal

Comercialización

comercialización

de electricidad.

de GN/GNL y

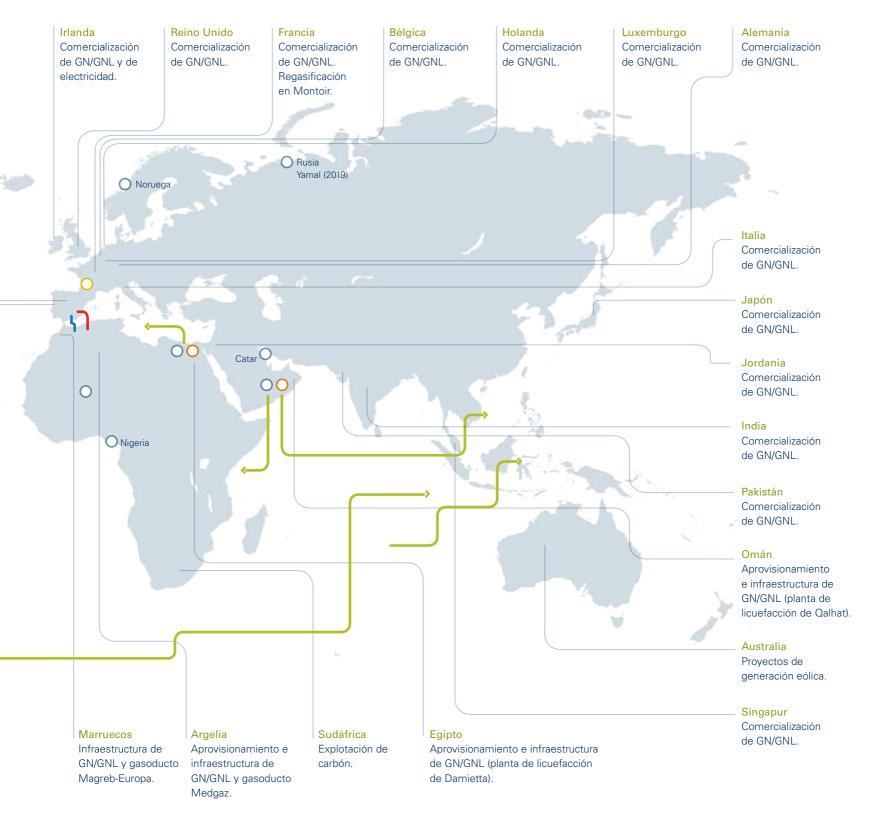
Exploración, transporte, distribución y comercialización de gas y electricidad. Generación (ciclo combinado, nuclear, hidráulica, carbón, cogeneración, mini hidráulica y eólica).

EEUU. Cheniere y Corpus Christi (2020)

Trinidad y Tobago

Argentina

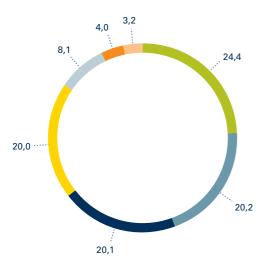
Distribución de gas (30 municipios de la zona norte y oeste de la provincia de Buenos Aires, 1,6 millones de clientes) y distribución de electricidad (0,2 millones de clientes).



Nota: No se incluye el negocio de distribución de electricidad en Colombia por haberse dejado de consolidar la participación en Electricaribe a 31/12/2016 ni los negocios de distribución de gas en Italia y Colombia, de distribución de electricidad en Moldavia y de generación de electricidad en Kenia por haberse reclasificado a operaciones interrumpidas.



Accionistas e inversores de Naturgy (%) [102-7]



- Grupo "la Caixa".
- Inversores institucionales internacionales.
- Grupo Repsol.
- Global Infraestructure Partners.
- Minoristas.
- Sonatrach.
- Inversores institucionales españoles.

Operaciones	2017	2016	2015
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	460.014	426.510	473.831
Transporte de gas/EMPL (GWh)	100.371	111.720	112.861
Puntos de suministro de distribución de gas (miles)	10.491	10.224	13.172
Puntos de suministro de distribución de electricidad (miles)	7.447	7.324	10.622
Red de distribución de gas (km)	116.181	113.083	138.219
Longitud líneas distribución y transporte de electricidad (km)	214.399	215.894	302.705
Energía eléctrica producida (GWh)	46.389	46.361	49.548
Personal	2017	2016	2015
N° de empleados	15.375	17.229	20.641
Financiero (millones de euros)	2017 ¹	2016¹	2015¹
Importe neto de la cifra de negocios	23.306	21.908	26.015
Beneficio operativo bruto (ebitda)	3.915	4.664	5.264
Inversiones totales	1.826	2.901	2.082
Beneficio neto	1.360	1.347	1.502
Dividendo	1.001	1.001	933
Evolución de la calificación en DJSI	86	91	89
Datos por acción (euros por acción)	2017	2016	2015
Cotización a 31 de diciembre	19,25	17,91	18,82
Beneficio	1,36	1,35	1,57

¹ La información financiera de Naturgy contiene magnitudes elaboradas de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), así como las denominadas Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR) que se consideran magnitudes ajustadas respecto a aquellas que se presentan de acuerdo con las NIIF. En el Anexo del Informe de Gestión consolidado se incluye la definición de las MAR utilizadas.

A 31 de diciembre de 2017, los activos no corrientes mantenidos para la venta corresponden a los negocios de distribución y comercialización de gas en Italia, de distribución y comercialización de gas en Colombia, de distribución eléctrica en Moldavia y de generación eléctrica en Kenia, motivo por el cual no se incluyen los datos relativos a dichos negocios.

La Cuenta de Resultados consolidada y las magnitudes operativas de 2016 han sido re-expresadas por discontinuidad del negocio de distribución de gas en Italia y en Colombia, de distribución de electricidad en Moldavia, de comercialización de gas en Italia y de generación de electricidad en Kenia, en aplicación de la NIIF 5.



Un modelo de negocio competitivo e integrado

[102-10]

El modelo de negocio de Naturgy cuenta con dos pilares: el gas y la electricidad, que contribuyen en más de un 99% a su ebitda. Por un lado, Naturgy opera en toda la cadena de valor del gas, desde la exploración y aprovisionamiento hasta su distribución y comercialización. Por otro lado, opera en la generación, distribución y comercialización de la electricidad. A estas actividades, se

Naturgy 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 3 de desarrollo.
- Contar con un equipo humano comprometido y con gran experiencia 4 en el negocio.

unen otras áreas de negocio: el trading en los mercados de gas y electricidad, los servicios prestados de operación y mantenimiento de instalaciones, la provisión de servicios de ingeniería y construcción de instalaciones energéticas, la explotación de la mina de carbón Savmore y almacenamiento de gas mediante el proyecto Marismas.

Naturgy en Panamá

[102-10

Desde la llegada de Naturgy, antigua Naturgy, a Panamá tras la privatización del IRHE en el año 1998, la empresa ha demostrado su compromiso con el país mediante la inversión de más de 500 millones de dólares para modernizar el sistema eléctrico del país.

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

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

Modelo de negocio competitivo e integrado

[102-1], [102-2], [102-3], [102-4] y [102-5]

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

La compañía en Panamá cuenta con diferentes empresas dentro del grupo que le permiten continuar con la expansión y crecimiento de su modelo de negocio: la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. (EDEMET) y la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI), Energía y Servicios de Panamá, S.A. (ESEPSA), Naturgy Engineering, S.A. (GNFE) y Naturgy Servicios.

La Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. y la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí forman parte del grupo desde 1998. Energía y Servicios de Panamá, S.A. ha sido creada con el propósito de desarrollar proyectos de generación, así como para aprovechar todos aquellos negocios donde se requieran los servicios comerciales del Grupo, maximizando así la rentabilidad de la acción. Naturgy 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.

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



Naturgy Servicios Panamá, S.A., es una empresa del Grupo Naturgy, cuyo objetivo es brindar a sus clientes un conjunto de soluciones integrales que cumplan con todas las condiciones de calidad, tiempo de respuesta y precios competitivos. Dentro de su portafolio de productos, cuenta con los expertos que brindan asesoría en el desarrollo de proyectos de eficiencia energética, es por ello que busca: satisfacer las necesidades energéticas de los clientes de la empresa de la forma más eficiente y sostenible posible, invertir en compromisos a largo plazo ofreciendo climatización, producción de frío, confort y ahorro y aplicar soluciones innovadoras a través del firme compromiso con la eficiencia energética y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y contaminantes.

Distribución en Panamá [102-6]

Naturgy Panamá, la mayor empresa de distribución eléctrica del país, mantiene una dinámica operativa con planes de eficiencia e inversión que contribuyen a garantizar un sistema de distribución eléctrica seguro y confiable a sus más de 640,000 clientes.

Naturgy distribuye la electricidad, adquirida en grandes cantidades en los puntos de compra del mercado mayorista eléctrico, con calidad, seguridad y respeto al medio ambiente, en cuatro zonas territoriales que van desde la 11 de octubre en la Ciudad de Panamá hasta la frontera con Costa Rica.

Adicionalmente, a partir del año 2015 la Empresa de Distribución Eléctrica de Chiriquí (EDECHI) asumió la operación de la distribución de electricidad en los distritos de Changuinola, Almirante, Guabito, Las Tablas y comunidades circunvecinas, así como lo indican disposiciones dictadas en el nuevo contrato de concesión firmado en el 2013. Las zonas territoriales son las siguientes: Zona Panamá Centro: cubre toda el área metropolitana de la provincia de Panamá, incluyendo las Áreas Revertidas del sector Pacífico. Zona Panamá Oeste: se extiende desde el Puente Centenario hasta San Carlos. Además cubre las Áreas Revertidas de Howard y Rodman. Zona Interior: atiende las provincias centrales de Coclé, Veraguas, Herrera y Los Santos. Zona de Chiriquí: cubre la provincia de Chiriquí y parte de la provincia de Bocas del Toro.

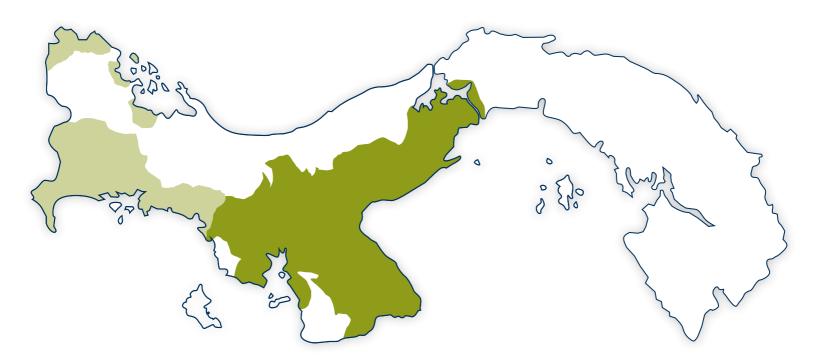
Generación en Panamá [EU1] y [EU2]

En Panamá, Naturgy opera cuatro centrales hidroeléctricas.

- Central Hidroeléctrica La Yeguada: se encuentra ubicada en el distrito de Calobre, provincia de Veraguas. Lanzó operaciones en 1967, con una capacidad neta de 6.6 MW.
- Central Hidroeléctrica Macho de Monte: ubicada en el distrito de Bugaba, provincia de Chiriquí. Fue construida en la década de los 30 con una capacidad de 800 KW. Posteriormente, con la llegada de Naturgy, aprovechando la infraestructura se realizó una repotenciación en el año 2001 logrando así incrementar su capacidad neta a 2.4MW.

Se encuentra registrada ante las Naciones Unidas como Proyecto de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) en el marco del Protocolo de Kioto. Es una de las primeras hidroeléctricas a nivel nacional en obtener los certificados de carbono que otorga este protocolo.

- Central Hidroeléctrica Dolega: ubicada en el distrito de Dolega, provincia de Chiriquí. Se encontraba en operación a finales de la década de los 30 con una potencia de 2.8MW. Después de analizar las condiciones de eficiencia, la empresa decidió realizar una repotenciación y automatización de dicha central en el año 2001 para incrementarla a 3.12MW.
- De igual forma se encuentra registrada ante las Naciones Unidas como Proyecto de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) en el marco del Protocolo de Kioto. Al igual que la Central Macho de Monte, es una de las primeras hidroeléctricas a nivel nacional en obtener los certificados de carbono que otorga este protocolo.
- Central Hidroeléctrica Los Algarrobos: la Central Los Algarrobos se encuentra ubicada en la provincia de Chiriquí. Entró en operación en el año 2009. La Central cuenta con una potencia de generación neta de 9.858 MW. Registrada ante las Naciones Unidas como Proyecto de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) en el marco del Protocolo de Kioto.



- Influencia EDEMET
- Influencia EDECHI



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

Creación de valor y gestión sostenible

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

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



Los rasgos que definen a Naturgy

- > Empresa con experiencia.
- > Empresa eficiente.
- Empresa con experiencia: Naturgy Panamá trabaja, a diario, en un proceso de mejora continua, mediante la implantación de las tecnologías más avanzadas en cada momento asegurando que todos los procesos, tanto de atención al cliente como de operación de la Red de Distribución Eléctrica, sean cubiertos por un mecanismo eficiente que garantice la eficacia en su atención.

Naturgy Panamá cuenta actualmente con tres certificaciones, ISO 9001 en Gestión de la Calidad, en ISO 14001 en Gestión Ambiental y la Norma OHSAS 18001 en Seguridad y Salud ocupacional, en conjunto conforman el Sistema Integrado de Gestión de la empresa.

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

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

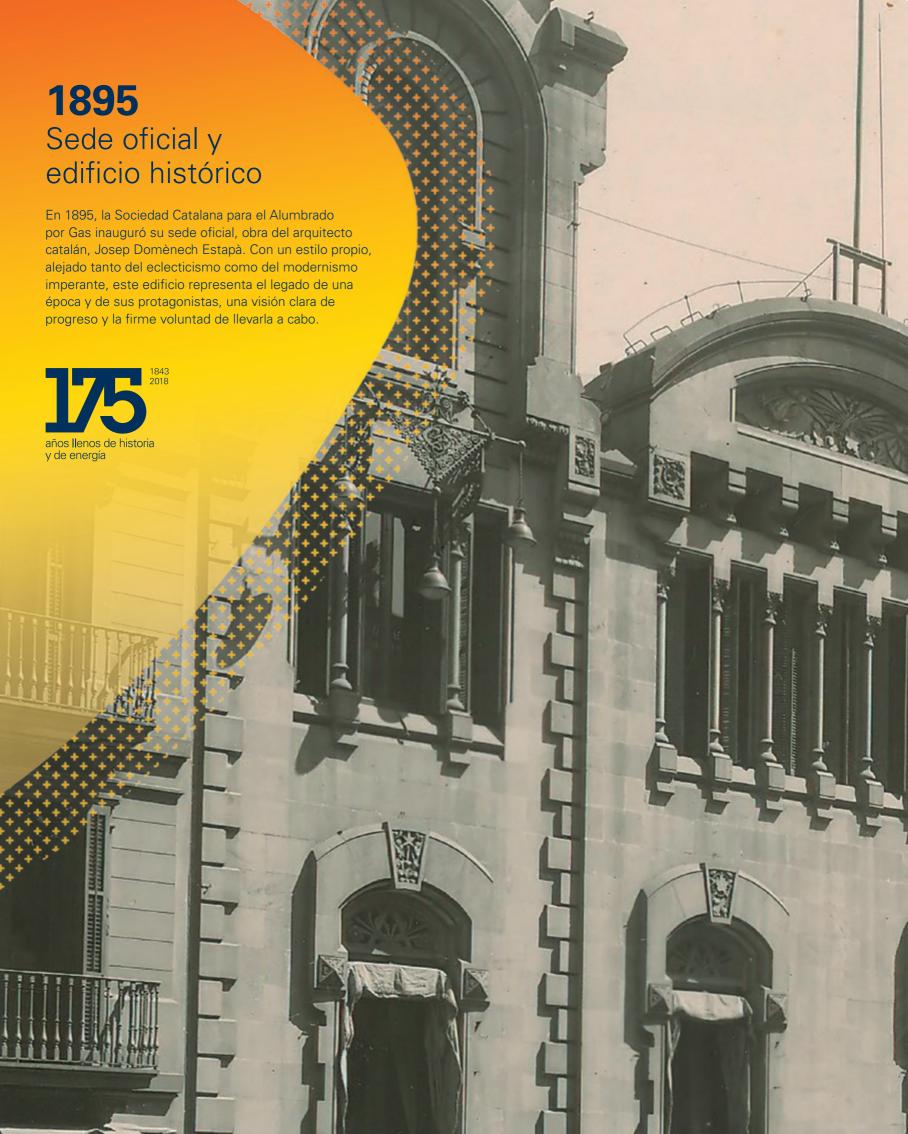
En generación, Naturgy ha apostado en Panamá por el desarrollo de las energías renovables a través de los proyectos hidroeléctricos presentes en la provincia de Chiriquí y Veraguas. En total, la compañía ha registrado 3 proyectos ante las Naciones Unidas como Proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) en el marco del Protocolo de Kioto.

Adicionalmente, la compañía ha traído al país los más avanzados sistemas automatizados de control y gestión. Dispone de un Centro de Operación de la Red (COR) en Albrook y un centro de contingencia en la subestación de El Torno desde los cuales se puede monitorear y controlar toda la distribución eléctrica en toda el área de concesión. 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.

Indicadores financieros de Naturgy Panamá [102-7]

		EDEME	T		EDECHI			
No. Indicadores	2017	2016	2015	2017	2016	2015		
Financiero								
Importe neto de la cifra del negocio	740,996,071	711,151,984	688,504,388	165,143,656	155,947,117	153,423,667		
Beneficio operativo bruto (Ebitda)	74,264,988	75,947,061	73,277,525	40,805,973	40,620,981	42,189,649		
Beneficios de explotación (Ebit)	48,217,448	54,199,641	52,870,369	40,805,973	36,037,432	37,874,957		
Inversiones totales	100,613,213	120,646,826	82,023,642	18,359,315	22,528,017	26,204,780		
Beneficio atribuible (utilidad neta)	23,726,400	31,627,904	32,834,579	23,070,052	23,571,030	26,117,450		
Gastos personal								
Sueldos y salarios	10,818,383	9,939,434	9,811,770	1,012,713	973,788	1,054,985		
Costes seguridad social	1,434,659	1,361,639	1,311,651	132,512	132,550	139,803		
Trabajos realizados para el inmovilizado	(4,190,241)	-2,754,278	-2,706,173	(696,546)	-651,098	-665,235		
Otros	3,042,175	1,717,124	2,040,516	165,010	134,307	224,124		
Capital social (número de acciones)	50,000,000	50,000,000	50,000,000	50,000,000	50,000,000	50,000,000		
Pagos a gobierno (impuestos y tributos)								
Impuesto sobre la renta	10,627,664	15,257,926	13,915,149	9,904,620	10,629,256	10,859,883		
Tributos (otros gastos)	5,359,565	4,563,929	5,555,751	1,600,278	1,448,733	1,931,850		

ESEPSA				GNF	GNFE GNF SERVICIOS			OS
2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015
12,174,183	11,876,629	12,441,426	7,311,535	6,358,240.09	5,017,007	2,554,613	2,025,943	695,609
5,108,133	7,483,265	6,837,067	649,564	472,109.50	561,302	609,444	(68,495)	-163,727
3,982,355	6,334,412	5,582,939	611,642	419,109.50	464,017	414,937	(68,495)	-163,727
2,675,116	1,596,511	972,274	-	-	-	-	1,315,623	354,101
2,260,470	3,911,846	3,313,193	444,868	301,617.91	348,013	209,237	(68,495)	-163,717
740,068	551,107	590,652	724,833	664,514.90	610,082	312,127	271,859	137,575
91,395	76,998	80,410	119,419	103,724.50	104,244	28,262	47,635	29,390
(196,467)	-145,986	-158,482	-	-	-	-	-	-
156,852	145,533	119,816	559,343	211,629.00	117,066	40,032	4,602	2,437
50,000,000	50,000,000	50,000,000		10,000	10,000		1,475,928	-
971,840	1,627,470	1,421,212	143,076	212,254.80	116,004	24,509	658	-
244,805	205,554	221,413	348,886	37,316.90	91,194	29,299	41,558	415





Informe de Responsabilidad Corporativa 20**17**

Innovación sostenible

Acceso a la energía. Pág. 26

Medidores prepago. Pág. 26

Seguridad vial. Pág. 27

Subestaciones. Pág. 27

Servicios energéticos. Pág. 27

Un proceso continuo de innovación constituye, sin duda, una de las palancas clave de la actividad empresarial.

Las empresas más innovadoras son, en general, las que mejor responden a los nuevos retos del entorno y lo hacen mediante tecnologías, procesos y modelos de negocio que les posicionan con ventaja en sus mercados. Además, con frecuencia, las innovaciones surgen, se abaratan y se difunden a un ritmo que lleva a disrupciones significativas de gran impacto en dichos mercados.

Por todo ello, desde la alta dirección de Naturgy Panamá se ha impulsado la implantación de un modelo de innovación que asegura la alineación con las prioridades establecidas en el plan estratégico de la compañía.

Este modelo está compuesto por la visión de innovación consensuada con los negocios y que da respuesta a los cambios tecnológicos a los que se enfrenta el sector, una metodología robusta de vigilancia tecnológica y de gestión del porfolio de proyectos de innovación y una fuerte cultura innovadora en la compañía, con programas de intraemprendiemiento y herramientas de fomento a la innovación, que asegura la respuesta más adecuada a las dinámicas de cambio del entorno.

Acceso a la energía [103-1], [103-2], [103-3], (Acceso a la energía)

Naturgy Panamá 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. Por ello, trabaia activamente en el desarrollo de sus redes de distribución, para ofrecerles un servicio seguro En Panamá, el crecimiento de la economía y la población, el desarrollo de nuevas comunidades y el acceso a mayores niveles de bienestar han provocado un considerable aumento de la demanda energía, tendencia que se espera que continúe en los próximos años.



Esto está haciendo necesario el desarrollo de infraestructuras de generación y la electrificación de nuevas áreas, lo que representa una gran oportunidad para la compañía, pero también un gran reto desde el punto de vista técnico, de obtención de financiación y de impacto social.

El acceso a la energía cumple una labor de impulso al desarrollo de las comunidades, que se encontrarán meior dotadas para prosperar y alcanzar niveles de desarrollo que, de otra manera, no serían posibles. En esta línea se desarrolla el programa de electrificación rural que se puso en marcha en Panamá en 2010. En el 2017, la empresa realizó, en conjunto con la Oficina de Electrificación Rural, 25 proyectos con los que se beneficiaron 500 viviendas de comunidades ubicadas en las provincias de Chiriquí, Bocas del Toro, Panamá Oeste, Coclé, Herrera y Los Santos.

Medidores prepago [103-1], [103-2], [103-3], (Acceso a la energía)

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

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

Desde entonces, esta iniciativa se ha trasladado hacia nuevas áreas del país y en la actualidad la compañía cuenta con más de 3,400 clientes prepago activos. Durante 2017, se instalaron más de 900 medidores en proyectos ubicados en las provincias de Panamá Metro y Oeste, y por primera vez en las provincias de Coclé y Veraguas.

Seguridad vial

Naturgy Panamá y la Compañía para el Soterramiento de Cables, S.A., empresa constituida por los concesionarios de Telecomunicaciones con infraestructura a ser soterrada, continuaron en el 2017 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 comenzó su desarrollo en el área bancaria de la capital del país y en el pasado ejercicio tenía un 50% de avance. La obra eléctrica beneficiará a más de 23.000 clientes v consta de 64,460 m de red de media tensión, 48,634 de red de baja tensión, 155 centros de transformación y 23 centros de seccionamiento telecontrolados.

Asimismo, siguiendo el plan estratégico de la empresa de modernización de la red de distribución en toda su zona de concesión, en 2017, se inicaron las obras de soterrado de cables en la ciudad de David en la provincia de Chiriquí.

El proyecto de soterrado de cables, además de aumentar la seguridad de los peatones y vehículos, ayuda a fortalecer la calidad del servicio ya que se darán menos interrupciones por razones climatológicas. accidentes vehiculares, entre otros. Adicionalmente, este proyecto dará a la ciudad un aspecto más limpio y la dotará de un moderno sistema de Alumbrado Público acorde con el entorno, ya que se instalarán más de 900 luminarias de alta presión de sodio sobre postes metálicos de acero galvanizado. Adicionalmente, se incorporará la iluminación de las aceras con luminarias decorativas, reforzando la seguridad en la zona.

En el 2017 y como parte del Plan de Alumbrado Público que desarrolla todos los años la empresa en Panamá. se instalaron más de 15.000 nuevas luminarias en diversas calles y avenidas de uso público en corregimientos y distritos que forman parte de la zona de concesión de la compañía con el objetivo de brindar mayor seguridad a todos los conductores de vehículos que transitan durante la noche en estas importantes vías como el tramo Divisa-Ocú de la vía Interamericana.

Subestaciones

[103-1], [103-2], [103-3], (Acceso a la energía)

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

Para ello, la empresa llevó a cabo durante el pasado ejercicio, la ampliación de la Subestación Concepción, la Subestación Coronado, la Subestación Capira, la Subestación Concepción y la Subestación Chitré aumentando la capacidad de las mismas para cubrir las necesidades eléctricas de las zonas donde se ubican. Adcionalmente, La empresa inició la construcción de una nueva subestación en el corregimiento de Bella Vista que mejorará el servicio en la zona y sectores aledaños.

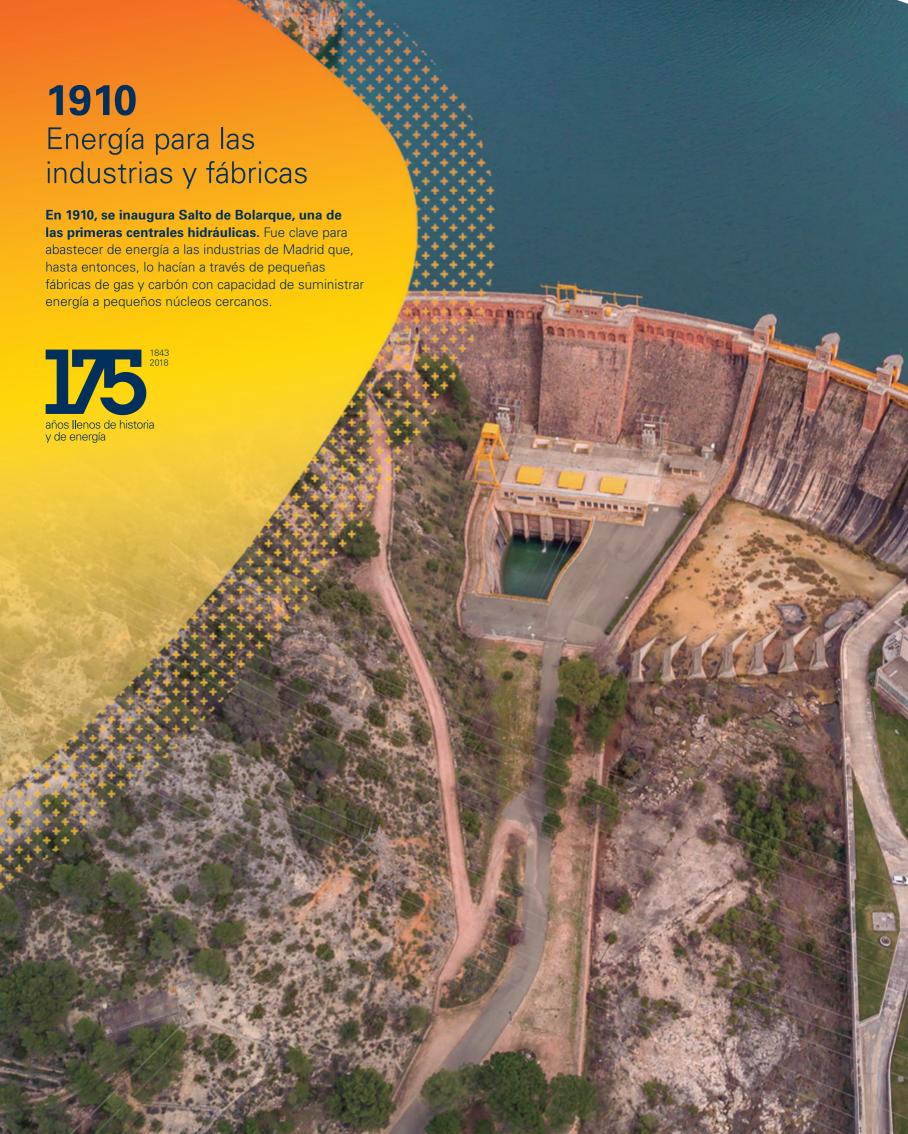
Como parte del proyecto de modernización del Sistema de Distribución Eléctrica en Panamá Oeste, además de continuar con los trabajos de construcción de la nueva Subestacón El Torno, la compañía finalizó la construcción y puso en marcha la Subestación Blindada de Burunga, en Arraiján, con la que se incrementa la capacidad instalada en el área en un 50% y servirá de respaldo adicional para la red eléctrica del área beneficiando a los más de 160 mil clientes que tiene la empresa en la provincia de Panamá Oeste.

Servicios energéticos

Naturay Panamá es una empresa cercana a sus clientes, por ello, piensa en las necesidades particulares de estos y busca las mejores soluciones para satisfacerlas, como el desarrollo de nuevos productos. Como empresa de servicios energéticos pone a disposición de sus clientes el conocimiento tecnológico y los medios necesarios para maximizar el confort con el menor coste.

Es por ello que, a través de la empresa Naturgy Servicios, la compañía introduce en el mercado panameño una nueva línea de productos enfocados en soluciones energéticas. Con la puesta en marcha de esta iniciativa empresarial, los clientes residenciales, comerciales e industriales, tienen la oportunidad de implementar medidas de ahorro de energía, con el asesoramiento de expertos en el tema, gracias a la oferta de productos como el Servielectric, que consiste en el mantenimiento de equipos, el alquiler y venta de plantas eléctricas y las auditorías energéticas.

En el 2017, la empresa tuvo más de 700 contactos personalizados a clientes potenciales para ofrecerles el desarrollo de provectos de soluciones energéticas integrales, logrando sumar veintiocho nuevos clientes.





Informe de Responsabilidad Corporativa 20**17**

Gobierno en Naturgy

Buen gobierno para una gestión eficaz y transparente. Pág. 30

Estructura de gobierno de Naturgy Panamá. <mark>Pág. 31</mark>

Sistema de Gestión de riesgo. Pág. 32

Auditoría Interna, Compliance y Control Interno. Pág. 34



Buen gobierno para una gestión eficaz y transparente

El gobierno en Naturgy se rige según los principios de eficacia y transparencia establecidos de acuerdo con las principales recomendaciones y estándares existentes a nivel internacional. A través del buen gobierno se fomentan ambos principios en la toma de decisiones, para contribuir a la rentabilidad y al crecimiento sostenible de la compañía.

Para ello, una actuación fundamental de buen gobierno es analizar y aprobar anualmente su perfil de riesgos, incluyendo las cuestiones éticas, sociales y ambientales en la planificación de sus

actividades, que junto con la búsqueda de la rentabilidad, garantiza proyectos y operaciones responsables con capacidad de generar valor a largo plazo.

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

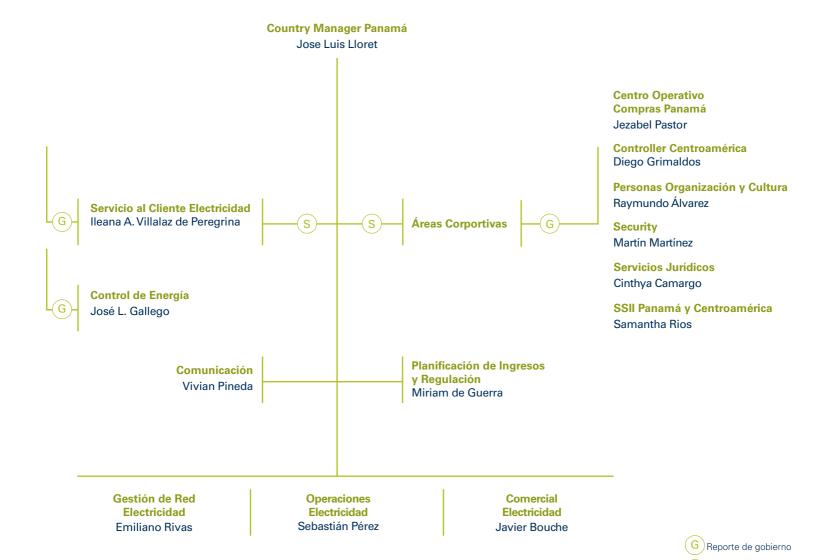
El éxito de la cultura empresarial de buen gobierno, cumplimiento y enfoque preventivo de riesgos, tiene su mejor reflejo en el crecimiento sostenido de Naturgy. Por ello, la compañía continuará desarrollando sus actividades y orientando sus procesos de toma de decisiones de acuerdo con los estándares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

S Reporte de servicio

Las empresas EDEMET, EDECHI y ESEPSA, son parte del grupo de Naturgy 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 2017 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 2016.

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



Sistema de gestión del riesgo

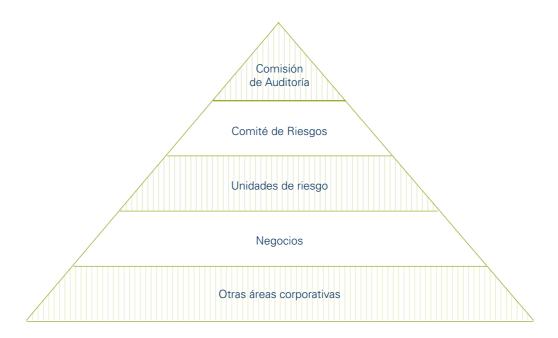
Naturgy identifica y cuantifica el impacto de los principales factores de riesgo para la compañía, garantizando la homogeneidad en los criterios empleados en su medición y proponiendo medidas de control y correctivas en coordinación con los negocios afectados.

El objetivo es anticipar las potenciales desviaciones respecto a los objetivos globales y garantizar que la toma de decisiones considera un equilibrio adecuado y conocido entre riesgo y rentabilidad, desde una óptica tanto de contribución marginal a la cartera global como particular de cada uno de los negocios.

Garantizar la predictibilidad y la sostenibilidad en el desempeño operativo y financiero de la compañía es uno de los aspectos clave de la gestión del riesgo en Naturgy, contando para ello con diferentes organismos, con ámbitos de responsabilidad claramente identificados.



Órganos de la gestión del riesgo



Una gestión integrada

[102-11]

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

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

Norma General de Riesgos

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

Mapa de Riesgos Corporativo

El proceso de identificación y evaluación de los riesgos de Naturgy es gobernado a través del Mapa de Riesgos Corporativo. Éste es la reflexión liderada por el Comité de Riesgos orientada a caracterizar y cuantificar los riesgos más relevantes, reflejando el perfil de riesgo de la compañía.



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

Otros Mapas de Riesgos

Naturgy cuenta con un mapa de riesgos reputacionales y con un mapa de riesgos de cambio climático.

Mapa de riesgos reputacionales: desde 2013, Naturgy identifica sus riesgos reputacionales a partir del tipo de las operaciones que realiza en los países en los que está presente v de los grupos de interés teóricamente afectados. De acuerdo a este sistema, se clasifican, por su severidad y grado de gestión. A partir de esta información, se toman decisiones con el objetivo de prevenir este tipo de riesgos. Además, periódicamente se realiza el análisis y evaluación del impacto de algunos de ellos en parámetros financieros en caso de materialización.

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

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

Sistema de Medición de Riesgos

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

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

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

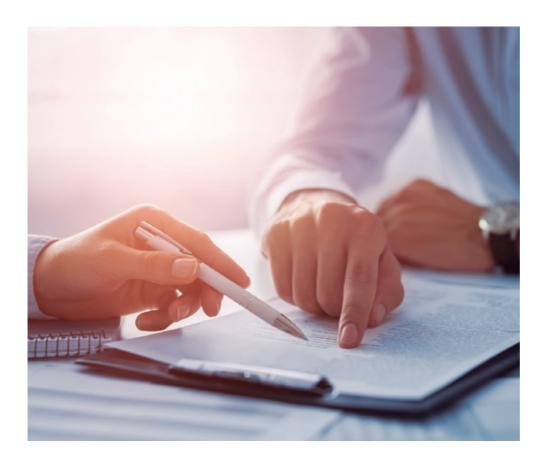
Con el Sistema de Medición de Riesgos, cada unidad de negocio cuenta con información específica de los principales tipos de riesgos que le pueden afectar. Con ello, se busca facilitarles el proceso de toma de decisiones lo que, a su vez, redunda de forma positiva en la compañía pues mejora su rentabilidad,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

Auditoría Interna, Compliance y Control Interno

El área es responsable de la revisión continua y la mejora del sistema de control interno de Naturgy, así como de asegurar el cumplimiento de la normativa y de los modelos de control establecidos con el objeto de salvaguardar la eficiencia y eficacia de las operaciones, y de mitigar los principales riesgos de cada uno de los ámbitos del grupo, especialmente los riesgos operacionales, legales, de corrupción y fraude.

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

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



El área, como soporte a la Comisión de Auditoría, proporciona aseguramiento a los órganos de gobierno de la organización v a la alta dirección sobre la efectividad de los sistemas de control interno establecidos. Respecto al cumplimiento del principio de integridad y transparencia de la Política de Responsabilidad Corporativa, se responsabiliza de la gestión del modelo de Código Ético de Naturgy, a través de su divulgación y velando por el cumplimiento de lo establecido en el mismo y la política anticorrupción.

El objetivo final es salvaguardar la eficacia y eficiencia de las operaciones y mitigar los principales riesgos en cada uno de los ámbitos de Naturgy, especialmente los riesgos operacionales, legales, de corrupción y fraude a través de las tres funciones de aseguramiento (Auditoría interna, Compliance y Control Interno).

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

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

- > Auditoría interna: En el desarrollo de su actividad, la Unidad de Auditoría Interna lleva a cabo la revisión metódica del sistema de control interno de los procesos del grupo en todos sus ámbitos, así como de la evaluación de los controles y los riesgos operacionales asociados a dichos procesos, a través de la definición y ejecución del "Plan anual de auditoría interna", con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia de los mismos. Asimismo, apoya a las direcciones generales en el cumplimiento de sus objetivos.
- > Compliance: Se responsabiliza del aseguramiento continuo del cumplimiento de la normativa externa y de las políticas y de los procedimientos implantados en el grupo para mitigar los principales riesgos legales, de corrupción y fraude. Asimismo, se encarga del Modelo de Prevención Penal y del Modelo del Código Ético de Naturgy. La Dirección General de Servicios Jurídicos es la responsables de evaluar los riesgos legales en los modelos que se desarrollen, especialmente en el de prevención penal y regulatorios.
- > Control Interno: Tiene la responsabilidad de promover y participar en el diseño e implantación de los modelos de control en todos los ámbitos del grupo, con objeto de mitigar los principales riesgos y asegurar la eficacia de las operaciones. Vela también para que los modelos de control establecidos cumplan con las políticas y normas del grupo y las regulaciones externas, y estén correctamente soportados y documentados en los sistemas del grupo.





Informe de Responsabilidad Corporativa 2017

La responsabilidad corporativa y Naturgy

Política de Responsabilidad Corporativa. Pág. 38

Plan de Sostenibilidad. Pág. 39

El gobierno de la responsabilidad corporativa. Pág. 40

Los grupos de interés de Naturgy Panamá <mark>Pág. 42</mark> Naturgy entiende la responsabilidad corporativa como el conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con sus grupos de interés.

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



Política de Responsabilidad Corporativa

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

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

El objetivo principal de la política es establecer los principios de actuación y compromisos con sus grupos de interés, en coherencia con la estrategia corporativa de la compañía, así como

determinar las responsabilidades y los instrumentos de seguimiento específicos para asegurar su cumplimiento.

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

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



Excelencia en el servicio.

Compromiso con los resultados.

Gestión responsable del medio ambiente.

Interés por las personas.

Seguridad y salud.

Cadena de suministro responsable.

Compromiso social.

Integridad y transparencia.

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

www.naturgy.com

Plan de Sostenibilidad

acciones 31 reuniones con direcciones y procesos de consulta adicionales. Tras la aprobación de la nueva Política de Responsabilidad Corporativa y siguiendo las recomendaciones del nuevo código de buen gobierno de la CNMV en materia de responsabilidad corporativa, en 2017, se ha elaborado un Plan de Sostenibilidad 2020, que fue validado por el Consejo de Administración. El plan concreta los programas de acción para llevar a cabo los ocho compromisos rectores y 45 compromisos específicos de la Política de Responsabilidad Corporativa.

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

1. Análisis de materialidad	Consideración de los compromisos de la política de RC.	Actualización del inventario riesgos reputacionales.	Mapeo del Plan Estratégico de Negocio.	Análisis de tendencias regulatorias.	Análisis de requerimientos de los <i>stakeholders</i> .	Análisis de requerimientos de inversores y analistas: DJSI.	
	8 principios 45 compromisos.	115 riesgos reputacionales.	Visión estratégica 2016-2020.	13 impactos 8 áreas.	Informes sectoriales, SASB, estudios previos, encuestas, análisis de prensa.	DJSI y jornada RC con inversores.	
	50 temas relevantes para Naturgy y sus <i>stakeholders</i>						
2. Contraste con la Dirección	Valoración de temas relevantes.				Posibles acciones a des	sarrollar.	
Reuniones con 40 direcciones corporativas, de negocios y países).			Propuestas de accid	∨ ones y líneas de ac	sión		
3.							
Aprobación de	Aprobacio	ón de acciones propue	estas.		Desarrollo de las accione	s (fichas).	

Plan de sostenibilidad

Como resultado de este proceso se han establecido las líneas de acción por cada compromiso y las acciones específicas a desarrollar dentro de cada línea de acción, con el objetivo de que cada área implicada las desarrolle, estableciendo un total de 39 líneas de acción y 178 acciones. Obteniendo una serie de indicadores de monitoreo y seguimiento que permitirán

llevar un control del desempeño para cada una de las acciones, por parte de cada área responsable y en última instancia por parte del Consejo de Administración.

Para facilitar el seguimiento semestral del Plan por parte del Consejo de Administración, se han acordado 30 indicadores de seguimiento y cuatro de monitoreo que sintetizan los resultados de la gestión de los distintos compromisos, son los más significativos en el contexto de sostenibilidad y del Plan estratégico y se contemplan dentro del estándar GRI, para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

Modelo de seguimiento del Plan de Sostenibilidad

Aprobación y seguimiento.

(anual)

Implementación, seguimiento y difusión.

(semestral y anual)

Implementación y reporte.

(semestral)

Coordinación y seguimiento.

(semestral y anual)

Consejo de Administración.

Comité de Dirección.

Direcciones generales y otras unidades de negocio.

Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

El gobierno de la responsabilidad corporativa

Órganos de gobierno

Consejo de Administración

La aprobación de la Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy corresponde, de acuerdo con su reglamento, al Consejo de Administración, quien además recibe,

al menos anualmente, información sobre la implantación y seguimiento general de dicha política y semestralmente, sobre el desempeño del Plan de Sostenibilidad.

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

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

Comité de Dirección

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

Direcciones generales y unidades de negocio

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

Administradores, directivos y resto de personas

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

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

Comisión del Código Ético

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

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

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



Funciones de la Comisión del Código Ético

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



Miembros de la Comisión del Código Ético

- > Auditoría Interna, Compliance y Control Interno (Presidencia y Secretaría de la Comisión).
- Financiación y Mercado de Capitales.
- Riesgos, Estudios y Proyectos.
- Reputación y Sostenibilidad.
- Relaciones Laborales.
- Servicio al Cliente.
- Servicios Jurídicos.

En Panamá, Naturgy cuenta con una comisión local con el objetivo de velar por la difusión del Código Ético en los distintos ámbitos de actuación de la compañía y esta comisión cuenta con una composición funcional que replica a la Comisión del Código Ético del grupo.

Composición comisión local del Código Ético de Panamá

Presidente	Recursos Humanos.
Vocal	Auditoría Interna.
Vocal	Comunicación.
Vocal y secretario	Asuntos Jurídicos.



Los grupos de interés de Naturgy Panamá

[102-40] y [102-42]

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

Realizando un análisis del sector en Panamá, la empresa identificó y definió sus grupos de interés según el nivel de participación e influencia de los mismos. Estos grupos de interés se definieron y clasificaron en dos grupos principales:

- Claves: aquellos que están directamente relacionados con las actividades de la organización.
- > Estratégicos: aquellos que aparte de estar directamente impactados por las actividades de la organización tienen algún tipo de influencia en la gestión del negocio.

Grupos de interés

Accionistas e inversores	Inversores institucionales. Accionistas de referencia. Accionistas minoritarios. Obligacionistas/bonistas.
Clientes	Minoristas. Mayoristas. Clientes esenciales y colectivos sensibles. Clientes <i>power purchase agreement</i> . (PPAs).
Empleados	Empleados en activo. Empleados pasivos. Exempleados. Representantes de trabajadores. Representantes de partícipes del fondo de pensiones.
Proveedores	Suministradores estratégicos. Contratistas de obra y mantenimiento. Empresas colaboradoras. Proveedores.
Sociedad	Comunidades afectadas. Colectivos vulnerables. Asociaciones de consumidores. Organizaciones no gubernamentales. Asociaciones sectoriales nacionales e internacionales. Medios de comunicación. Redes sociales. Organismos académicos.
Administraciones/ organismos reguladores	Reguladores sectoriales. Reguladores de los mercados. Administración nacional y/o supranacional. Administración local.

Diálogo con los grupos de interés [102-40], [102-43] y [102-44]

Para Naturgy Panamá, el desarrollo de un clima de confianza con sus grupos de interés es imprescindible para el éxito de los planes de negocio de la compañía y la aceptación social de la misma. Por ello, la compañía diseña acciones que le permiten conocer de antemano las expectativas y demandas de sus grupos de interés para,

de este modo, poder evaluar algunos de los principales riesgos y oportunidades asociados al negocio y establecer relaciones duraderas y estables con los actores principales de los mercados donde tiene presencia.

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

Las acciones de diálogo de Naturgy 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 Naturgy Panamá.
- > Acciones divulgativas: unidireccionales, donde la compañía facilita información a sus grupos de interés.

Para Naturgy, 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.



Principales acciones de diálogo desarrolladas por Naturgy Panamá

Accionistas e inversores Acciones > Reunión anual de accionistas. de consulta Desarrollo de informes y memorias anuales Acciones divulgativas > Información a tráves de la página Web Clientes > Encuestas trimestrales de satisfacción. > Atención a través de redes sociales. Acciones de consulta Webservice. Campaña Actualiza tus datos. Campaña de Eficiencia Energética. Acciones divulgativas Participación en foros del sector. > Ferias especiales de atención al cliente. > Participación en ferias comerciales. Empleados Acciones Naturalnet: herramienta de comunicación interna. de consulta Runiones Hablando de la compañía. Acciones divulgativas Formaciones presenciales y a través de la Universidad Virtual. Realización de campañas en el ámbito de la seguridad laboral y la salud



Proveedores

Acciones de consulta

> Establecimiento de comunicación bidireccional en el proceso de clasificación de proveedores a través de un cuestionario que incluye el Código Ético, estándares ambientales, sociales, gobierno, legales, de prevención de riesgos y de calidad.

Acciones divulgativas

> Formaciones sobre capacidades técnicas y empresariales.

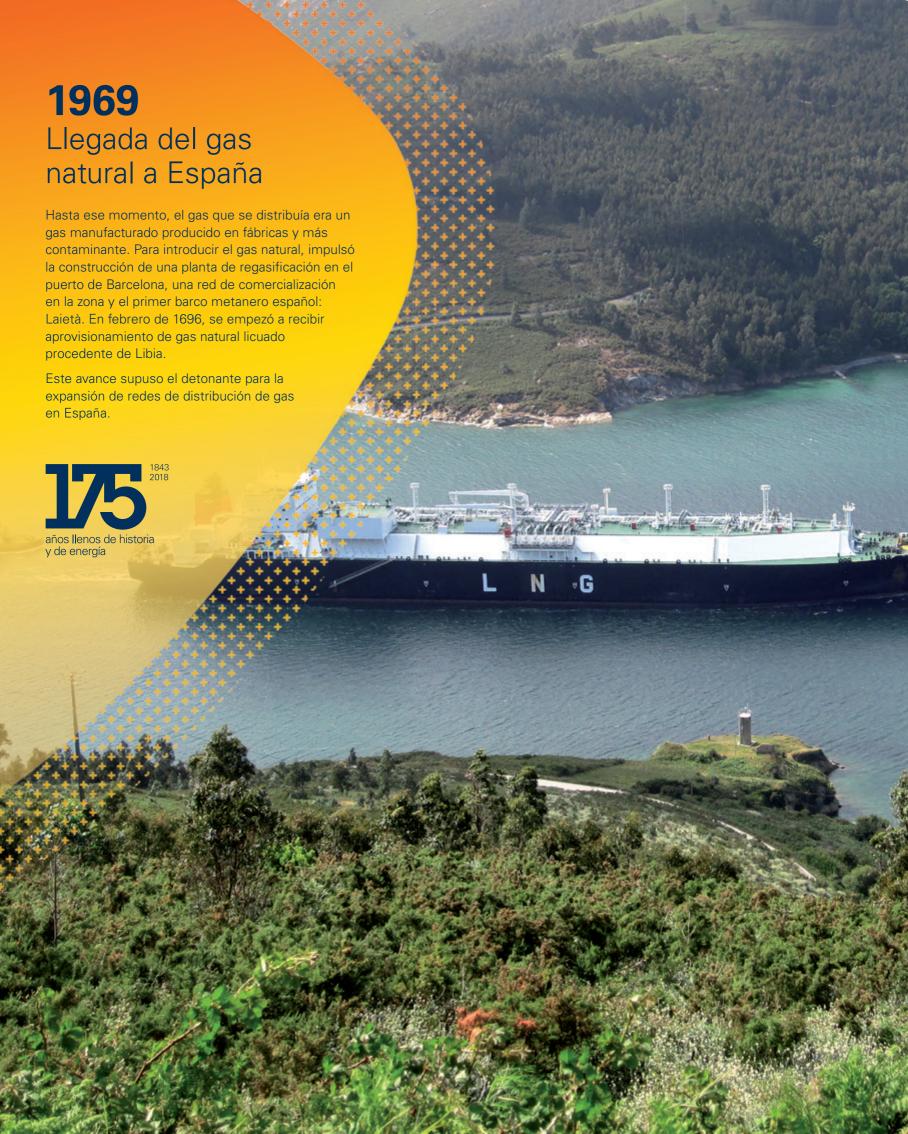
Sociedad

Acciones de consulta

Recepción y valoración de propuestas de colaboración con organizaciones y grupos sociales, para obtener un mayor conocimiento de sus proyectos.

Acciones divulgativas

- > Publicación de notas de prensa sobre las actividades de la empresa en Panamá en medios de comunicación y redes sociales.
- > Campañas de Eficiencia Energética.





Informe de Responsabilidad Corporativa 20**17**

Excelencia en el servicio

[103-1], [103-2] y [103-3] (Atención y satisfacción al cliente)



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



Compromisos y principios de actuación responsable con los clientes

- Trabajar para la mejora continua de la seguridad, fiabilidad y competitividad de todos los productos y servicios, ofreciendo el mayor nivel de calidad posible en función de las mejores técnicas disponibles.
- > Promover una comunicación activa y bidireccional que permita entender las expectativas y opiniones de los clientes y adaptar las respuestas de Naturgy a sus necesidades.
- Facilitar las gestiones de los clientes a través de una operativa simple y eficiente.

- Ofertar productos y servicios innovadores que promuevan la eficiencia energética y contribuyan a la sostenibilidad de la sociedad.
- Diversificar y ampliar la oferta comercial incluyendo productos y servicios de alto valor añadido que respondan a la evolución de las necesidades de los clientes.
- > Aplicar la innovación tecnológica y las mejores técnicas disponibles como medio para mantener un suministro eficiente, seguro y sostenible.

Acciones propuestas 2017

Acciones previstas 2018

Incrementar puntos de venta prepago.

Incrementar puntos de venta prepago.

Cambio de modelo de atención al cliente en las oficinas.

Incrementar los usuarios con facturación del suministro de energía eléctrica, vía e-mail.

Cambio de modelo de atención al cliente en las oficinas.

Grado de cumplimiento:

Avance elevado.

Avance intermedio.

Avance escaso.

No iniciado.

El cliente como centro de operaciones

El cliente, como centro de las operaciones de Naturgy Panamá, es una prioridad para la compañía y uno de los valores esenciales que guían la manera de actuar de la compañía.

Es por ello que, en su búsqueda por la diferenciación, desarrolla productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes que constituyan una apuesta innovadora y sean un complemento de los productos tradicionales.

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

Clientes Naturgy Panamá reus

	20	015	2	016		2017
Comerciales	68,475	11.2%	70,649	11.2%	72,399	11.29%
Industriales	187	0.26%	175	0.26%	179	0.03%
Residenciales	513,437	87.1%	535,466	87.2%	559,667	87.27%
Gobierno	8,500	1.4%	8,719	1.4%	9,025	1.41%
Total	590,594	100%	615,009	100%	641,270	100%

Productos y servicios adaptados a las necesidades y prioridades del cliente

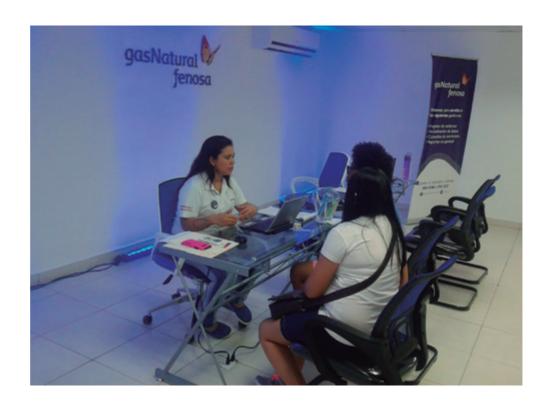
La estrategia comercial de Naturgy Panamá pone el foco, no solo en el desarrollo de proyectos que garanticen la calidad del servicio prestado, sino que también centra sus esfuerzos en el desarrollo de productos que favorezcan el incremento de la satisfacción de sus clientes

De esta forma, la empresa ha dado continuidad al servicio de envío de la facturación del suministro de energía eléctrica vía e-mail, a los clientes con registro de contacto de correo electrónico en los sistemas de gestión comercial, obteniendo un total de 191,286 al final del período 2017.

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

Desde 2016, la Naturgy Panamá trabaja con un nuevo sistema de cobros, Web Services de Cobros, servicio desarrollado con el objetivo de facilitar la comunicación con los Agentes de Cobros, de manera que la información de pago de los clientes pueda actualizarse en línea y en tiempo real.

Otro de los proyectos estrella de la compañía con el que pretende ofrecer un servicio adaptado a las necesidades de los clientes son los medidores prepago. En el año 2017, la empresa continuó con este proyecto, instalando más de 900 nuevos medidores prepago.



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

La empresa realiza diagnósticos energéticos para identificar las oportunidades de uso eficiente de la energía. En este sentido, en el año 2017 en la unidad de GNFS Soluciones Energéticas, se realizaron 578 visitas técnica a clientes, en los cuales se realizaron 245 diagnósticos (auditorías) energéticos con presentación de ofertas técnicas-económicas.



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

Calidad y fiabilidad del servicio

[EU4], [EU27], [EU28], [EU29], [103-1], [103-2] y [103-31 (Acceso a la energía)

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, Naturgy Panamá cuenta con indicadores específicos que le permiten hacer un seguimiento fiable y establecer planes de mejora en caso de detectarse deficiencias. La mejora de la calidad del servicio también permite anticiparse a las necesidades del cliente a la vez que mejora y agiliza los procesos internos.

Para Naturgy Panamá, el mantenimiento de sus instalaciones de electricidad es esencial para alcanzar un nivel de calidad y fiabilidad del servicio satisfactorio para sus clientes, y para cumplir con los requisitos reglamentarios donde opera y con los más exigentes estándares de la industria.

En Panamá se continúa con la ejecución del plan 2014-2018 acordado con el regulador para la mejora de calidad de suministro e incremento de capacidad de la red. En 2017 pueden destacarse la puesta en operación de las subestaciones de Burunga de 220/115/13.8 kV.

V

Se puede encontrar información detallada sobre Naturgy Servicios en el apartado de Innovación sostenible de este informe. Adicionalmente, los proveedores son actores fundamentales en el óptimo funcionamiento de la cadena de valor de Naturgy. Es clave, por tanto, extender el objetivo de excelencia en el servicio a la gestión de la cadena de suministro.

Es por ello que la compañía promueve una estrecha colaboración con las empresas contratistas en una búsqueda permanente por lograr las mejores prácticas en el desarrollo de su actividad.

Longitud de líneas de transporte y distribución, aéreas y subterráneas, por régimen regulatorio (km). [EU4]

Red de alta tensión: 156 km Red de media tensión: 13,584 km Red de baja tensión: 11,427 km

Porcentaje de pérdidas de energía en transmisión y distribución sobre el total de energía.

11 47%

	Causas propias	Causas ajenas	Total
Frecuencia de cortes de energía. [EU27]	2.362	21.066	23.428
Duración de cortes de energía. [EU28]	5.421	57.734	63.155

N° de desconexiones a clientes residenciales por impagos, desglosados por duración de las desconexiones y por régimen regulatorio. [EU29]

Menos de 48 horas: 34,774 Entre 48 horas y 1 semanas: 31,701 Entre 1 semana y 1 mes: 7,567

Servicios de atención al cliente

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

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

En 2017 se abrió un nuevo centro de atención en Almirante. También se ampliaron los centros de pago en todo el país, para facilitar el acceso a los clientes y se implementó el cobro por medio de los cajeros automaticos (ATM). Por último, se Incremento el uso de los manejadores de fila en los centros de atención para asi poder medir el nivel de servicio de cada uno.

Del mismo modo, durante el 2017. la unidad de Servicio al Cliente de la compañía se trasladó a los centros de atención al cliente con el fin de realizar ferias especiales en las que se atendieron de forma directa, personalizada y presencial diversas solicitudes relacionadas con reportes y consultas sobre facturación, la Oficina Virtual, consultas de contratación, entre otros. Naturgy Panamá tiene previsto seguir realizando estas ferias especiales durante el 2018 con el fin de estar cada vez más cerca de sus clientes.

Satisfacción y experiencia del cliente

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

Durante el 2017, la empresa en Panamá continuó desarrollando este modelo a través de las encuestas a los clientes de la compañía, con carácter mensual por producto y servicio y trimestralmente para los indicadores de gestión general, con el fin de seguir identificando tanto las necesidades como las expectativas en los segmentos, productos y procesos de atención.

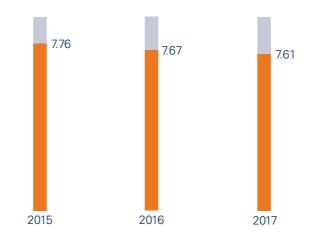
Con acciones como esta. Naturav Panamá evalúa los detalles en el servicio al cliente como la cordialidad y profesionalidad en el trato, el ambiente y la calidad de la información brindada, etc.

Comunicación y transparencia con el cliente

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

- > El diálogo activo a través de las herramientas de comunicación online, Twitter y Facebook, ha permitido a los clientes resolver sus dudas y estar informados de manera rápida y permanente, de las novedades de la empresa y del sector eléctrico.
- > Envío de la lectura y facturación mensual a los clientes contactados por correo electrónico.
- > Contactos de servicio y atención al cliente en el Centro de Servicio al Cliente 24 horas (CSC24h).

Nivel de satisfacción del cliente





- > Navegación activa y constante a través de la página web www.naturgy.com.pa
- > Acercamientos puntuales por el canal de contacto definido para atenciones, servicios, consultas, entre otras, por el buzón EDEMET-EDECHI, utilizado por los clientes, quienes obtienen respuesta a todas sus solicitudes, sin moverse de sus hogares.
- > Atención presencial en las 28 Oficinas de Atención al Cliente repartidas a lo largo de la zona de concesión.
- > La Oficina Virtual que es el soporte web de la compañía donde los clientes se pueden dar de alta gratuitamente para estar informados sobre los productos y servicios, facturas y consumos, entre otros.
- > Comunicación a través de la factura, principal canal con sus clientes, en las que la compañía informa sobre cambios en las tarifas, novedades y consejos para ahorrar energía eléctrica en sus hogares y empresas, además de los números de contacto de los centros de servicio al cliente con atención las 24 horas y de la línea gratuita de Naturgy Panamá.



Naturgy en las redes sociales

f	> Naturgy Panamá	> https://www.facebook.com/NaturgyPanama
y	> @Naturgy_pa	> https://twitter.com/NaturgyPa
You Tube	> Naturgy PA	> https://www.youtube/user/Gas NaturalFenosaPa





Informe de Responsabilidad Corporativa 2017

Compromiso con los resultados





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



Compromisos y principios de actuación responsable con los accionistas e inversores

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



Acciones propuestas para el 2017

Acciones previstas para el 2018

Mantenimiento en índices de sostenibilidad DJSI.

Mantener la presencia en índices de sostenibilidad.

Continuar fomentando la transparencia informativa con los accionistas.

Continuar fomentando la transparencia informativa con los accionistas.



Enfoque a la rentabilidad creciente y sostenida

El buen desempeño económico de Naturgy Panamá y la solidez de su negocio se ven fortalecidos por una competencia en sostenibilidad no menos destacable. La compañía busca desarrollar su negocio de manera compatible con su entorno, tratando de atender las expectativas de cada uno de sus grupos de interés.

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

Herramientas de comunicación adaptadas a las necesidades de los accionistas

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

- > Celebración de Asambleas de accionistas, a fin de compartir información actualizada sobre las perspectivas de la compañía y del sector energético.
- > Participación en conferencias y seminarios de interés.
- > Web corporativa. Cuenta con un espacio que recoge información de interés para accionistas y que incluye, entre otros, datos económicos, de gestión y los resultados de los últimos ejercicios.

Presencia en índices de inversión socialmente responsable

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

Desde hace trece años, Naturgy ha formado parte, de manera ininterrumpida, del Dow Jones Sustainability Index (DJSI). En 2017, la compañía ha vuelto a ser seleccionada como líder en el sector Gas Utilities, manteniendo su presencia tanto en DJSI World, siendo la única empresa de su sector de formar parte dicho índice. También forma parte del DJSI Europe. A pesar del liderazgo, la compañía ha empeorado tanto la valoración global, como por cada una de las dimensiones, obteniendo tanto en la dimensión económica como en la social, la máxima puntuación del sector.



Índices y *ratings* en los que está presente Naturgy en 2017



















La compañía ha obtenido las mejores puntuaciones del sector Gas Utilities en aspectos como Códigos de conducta, Seguridad de la información y ciberseguridad, gestión de la innovación, Oportunidades de mercado, gestión de la cadena de suministro, Estrategia climática, información medioambiental, Ciudadanía corporativa y filantropía, desarrollo de capital humano, Derechos humanos, reporte social y atracción y retención del talento.

Del mismo modo, Naturgy ha mantenido, por decimosexto año consecutivo, su presencia en FTSE4Good, al que pertenece desde sus inicios, en 2001.

En 2017, Naturgy ha mantenido su presencia en otros índices y ratings de sostenibilidad como son los índices Oekom, Sustainalytics, STOXX ESG Leaders Indices y Euronext Vigeo, del que la compañía forma parte de las variantes Europe 120 y Eurozone 120, lo que la sitúa como una de las 120 empresas líderes en sostenibilidad de Europa y la eurozona.

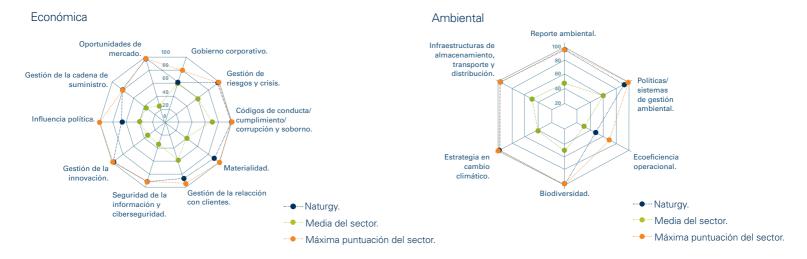
La compañía también forma parte del MSCI Global Climate Index, que incluye a compañías líderes en la mitigación de factores que contribuyen al cambio

climático en el corto y largo plazo y del MSCI ESG leaders index, que incluye a las compañías líderes en integrar aspectos sociales, medioambientales y de buen gobierno en la actividad de la compañía.

Naturgy también ha sido incluida en la banda de liderazgo A - de Carbon Disclosure Project (CDP).

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

Evaluación de Naturgy en DJSI

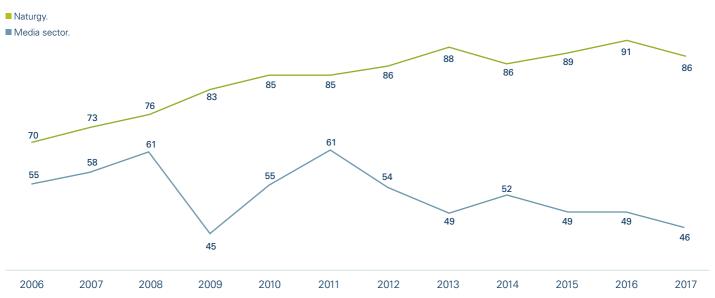


Social



Nota: estos gráficos ilustran la comparativa de Naturgy con respecto a la media y a la nota máxima del sector, en las tres dimensiones en las que DJSI evalúa a las

Evolución Naturgy y media del sector en DJSI (puntuación de 0 a 100)







Informe de Responsabilidad Corporativa 20**17**

Gestión responsable del medio ambiente





Naturgy es consciente de los impactos ambientales de sus actividades en el entorno donde se desarrollan, por lo que la compañía presta una especial atención a la protección del medio ambiente y al uso eficiente de los recursos naturales para satisfacer la demanda energética.

En el respeto al medio ambiente Naturgy actúa más allá del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos ambientales que voluntariamente adopta, involucrando a los proveedores, trabajando con los distintos grupos de interés y fomentando el uso responsable de la energía.



Compromisos y principios de actuación responsable con el medio ambiente

- Contribuir al desarrollo sostenible mediante la eco-eficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.
- > Contribuir a la mitigación y adaptación del cambio climático a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética, y la aplicación de nuevas tecnologías.
- > Integrar criterios ambientales en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores.

- Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad.
- > Promover el uso eficiente y responsable del agua, estableciendo actividades encaminadas al mayor conocimiento de este recurso y a la mejora en su gestión.
- > Garantizar la prevención de la contaminación mediante la mejora continua, el empleo de las mejores técnicas disponibles y al análisis, control y minimización de los riesgos ambientales.



Acciones propuestas 2017

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

Acciones previstas 2018

Establecer programa de reforestación.

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

Concienciar al personal sobre reporte de accidentes ambientales.

Colaborar en el mantenimiento y equilibrio de los ecosistemas a través de reforestaciones en áreas susceptibles y a través de campañas de concientización ambiental.

Instruir al personal propio sobre fauna y flora protegida.

Ejecutar campañas sobre el uso eficiente del agua y la conservación del medio ambiente.

Realizar un reporte anual de indicadores ambientales a través de la herramienta ENABLON.

Desarrollar actividades formativas en Actuaciones Ambientales.

Co – procesar las baterías alcalinas, tubos fluorescentes y sílica almacenados en los Centros de Manejo Residuos.

Grado de cumplimiento: + Terminado. + Avance elevado. + Avance intermedio. + Avance escaso. + No iniciado.

Gestión Ambiental

[103-1], [103-2], [103-3], (Emisiones v cambio climático)

Naturgy Panamá, mantiene sus estándares ambientales a través del desarrollo de modelos enfocados en procesos productivos que consideren y obtengan el mínimo impacto ambiental, estos principios vienen enmarcados en nuestra Política de Responsabilidad Corporativa (PRC) con el fin de garantizar la administración y el uso racional de los recursos naturales.

En línea con su política de Responsabilidad Corporativa, Naturgy se posiciona en materia de medio ambiente de acuerdo con estos 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 y adaptación al 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.
- > Fomentar el uso eficiente y responsable del agua, estableciendo actividades encaminadas al mayor conocimiento de este recurso y a la mejora de su gestión.
- > Garantizar la prevención de la contaminación mediante la mejora continua, el empleo de las mejores prácticas disponibles, al análisis, control y minimización de los riesgos ambientales.

El Posicionamiento ambiental refleja la Misión y Visión de la compañía, que pone énfasis en la necesidad de proporcionar productos y servicios que sean respetuosos con el medio ambiente, así como de contribuir de forma positiva a la sociedad, actuando con un compromiso de ciudadanía global. Este posicionamiento, junto a la política y los principios ambientales, conforman los cuatro pilares básicos para la definición de la estrategia de negocio de Naturgy.

Los Ejes de la Estrategia Ambiental de Naturgy se componen de cuatro ejes ambientales (Clima y aire, Agua, Capital Natural v Economía Circular), definidos en función de los vectores clave en la gestión ambiental de la compañía y dos ejes transversales (Gestión integrada y Formación-Comunicación) necesarios para la integración de la sostenibilidad ambiental en la toma de decisión de los negocios del Grupo.

Las acciones de la empresa están establecidas en el Sistema de Integrado de Gestión (SIG), certificado baio las normas internacionales de ISO 9001 (Gestión de la Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) y OSHAS 18001 (Gestión de la Seguridad y la Salud).

En cumplimiento con los objetivos medioambientales Naturgy Panamá, Ilevo a cabo diversas actividades en función de mitigar los aspectos ambientales significativos tales como: reforestaciones en áreas protegidas y de importancia nacional, gestión de residuos peligrosos, seguimiento y medición de parámetros ambientales (Monitoreos) en los procesos e instalaciones.

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

Principales indicadores

	2015	2016	2017
Generación de Residuos No Peligrosos (ton)	3,022.44	3,673.11	3,698
Generación de Residuos Peligrosos (ton)	104	114	122.535
Emisiones a la atmósfera procedentes de vehículos (ton de CO ₂)	601	939	1,569.22

^{*}Los principales indicadores de la gestión ambiental han aumentado debido al crecimiento de la red eléctrica en las diferentes zonas de concesión. Sin embargo, la empresa continúa con los programas de mejora y seguimiento de los mismo

Planificación de la Gestión Ambiental

El desempeño ambiental de la empresa, se evalúa a través de una serie de herramientas que permiten analizar los avances y los logros obtenidos durante cada año en aspectos como biodiversidad, reducción en emisión de gases de efecto de invernadero (GEI), generación de residuos, entre otros.

Estos indicadores son registrados en el sistema ENABLON donde se reportan los datos de cada indicador de forma anual v en base a los resultados se definen los aspectos ambientales significativos y no significativos de los procesos de la empresa, permitiendo establecer, de esta forma, los objetivos ambientales del Sistema Integrado de Gestión. En el 2017, se incluyeron catorce (14) objetivos en el Programa de Objetivos Anuales del Sistema Integrado de gestión.

El Sistema Integrado de Gestión cuenta con mecanismos para la identificación de impactos ambientales y para el control, minimización o reducción de aquellos considerados significativos. Estos se gestionan a través de planes, programas y controles operacionales, que se formulan en base al análisis de las condiciones ambientales y la legislación aplicable, así como a los lineamientos establecidos en las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.

Aseguramiento de la Calidad

Naturgy Panamá cuenta con una serie de normas y procedimientos en materia de gestión ambiental para coordinar, controlar y dirigir los procesos y actividades de la organización, con el fin de prevenir la contaminación. Para verificar el cumplimiento de estas normas y procedimientos, la empresa realiza auditorías internas que permiten identificar las oportunidades de mejora.

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

Evaluación de los riesgos ambientales

En el 2017, Naturgy Panamá ha continuado con las acciones de mitigación, prevención de la contaminación y producción más limpia para disminuir los riesgos ambientales:

- Instalación de aproximadamente 1154 unidades de adecuaciones de vida silvestre a lo largo de nuestra área de concesión.
- Planificación y ejecución de Simulacros ambientales en las centrales hidroeléctricas Dolega y La Yeguada; en las Subestaciones El Porvenir, Dolega, Juan Demóstenes Arosemena, La Arena y Ocú. Esta actividad se enfoca en evaluar y reforzar la eficacia de las actuaciones en caso de suscitarse algún suceso industrial y ambiental dentro de las instalaciones.

- > Cambio de baterías de ácido plomo por baterías selladas tipo gel.
- Reemplazo de la silíca azul con Cobalto por desecadores libres de mantenimiento para favorecer el medio ambiente.
- > Reemplazo de interruptores de aceite por interruptores de vacío en subestaciones.

Formación

La gestión ambiental es reforzada con el componente de formación y sensibilización que permite interactuar tanto con el personal propio como el personal de las empresas contratistas. Durante el 2017 se realizaron las siguientes formaciones en materia ambiental:

- > Aspectos Ambientales.
- Plan de Contingencia Ambiental en Subestaciones.
- > Contingencias ambientales en las plantas de generación hidroeléctricas.
- Gestión de residuos No Peligrosos y Peliarosos.
- > Durante la realización de los simulacros

- en caso de emergencias ambientales los mismos se desarrollaron con actividades teórico-práctico.
- > Manejo de transformadores con PCB.

Inversión Ambiental

Naturgy Panamá realiza un esfuerzo significativo en materia de protección ambiental, dotando a las instalaciones de los recursos necesarios para garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental, reducir el impacto ambiental de las actividades, prevenir la contaminación y el cambio climático, controlar y minimizar las emisiones, vertidos y residuos, obtener nuevos certificados ambientales para las instalaciones, mejorar los sistemas de gestión e información ambiental, e incrementar la formación y sensibilización ambiental de los trabajadores, clientes y proveedores.

El gasto por actuaciones ambientales realizadas en el ejercicio 2017 fue de B/. 221,237.86. Entre estas actuaciones, cabe destacar las relativas al ahorro y eficiencia energética, a la gestión de residuos y a la mejora de la calidad de los productos adquiridos.

Indicadores económicos de la gestión ambiental

Indicador económico	2015	2016	2017
Gestión del agua	18,670	20,372	26,984
Gestión de residuos	16,015	98,439.4	108,395.6
Cambio Climático	80,000	15,000	13,750.58
Sistema de Gestión Ambiental	129,100	4,119.5	21,104.91
Monitoreos Ambientales y Prevención de Riesgos	21,100	24,251.2	25,055
Protección de la biodiversidad	61,650	44,480.54	21,185
Contingencia ante derrames	63,129	5,900	4,762.77
Total	389,664	212,562.64	221,237.86

Parámetros ambientales

Emisiones a la atmósfera

[305-1], [103-1], [103-2] y [103-3] (Emisiones y cambio climático)

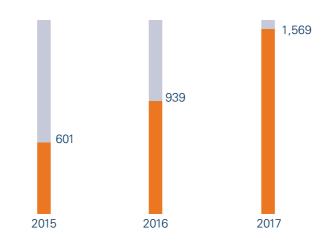
Naturgy considera que el cambio climático es un reto ambiental a nivel global y un importante vector de crecimiento económico. Compartimos la visión que aboga por una transición ordenada y eficiente de nuestra economía hacia un modelo bajo en carbono, siendo conscientes de la oportunidad que representa para nuestro sector el cumplimiento de esta premisa.

El compromiso y principio de actuación de la compañía en materia de cambio climático es el de contribuir a la mitigación y adaptación al cambio climático a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética, y la aplicación de nuevas tecnologías.

Emisiones CO₂ (ton)

2015	601
2016	939
2017	1,569

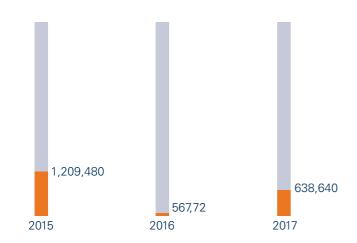
Registro anual de emisiones de toneladas de CO₂



Por este motivo, la estrategia de cambio climático de Naturgy tiene como objetivo principal reducir las emisiones con nuestras operaciones y fomentar el uso de energía sostenible. Naturgy Panamá reitera todos los años su compromiso de disminuir las emisiones de CO2 a la atmósfera, el cual queda plasmado en los objetivos del Sistema Integrado de

Gestión (SIG). En los últimos años se observa un aumento de este indicador debido a la adquisición de nueva flota vehicular, lo que suma el combustible de los vehículos alquilados más los vehículos nuevos. Con el objetivo de disminuir este indicador en los próximos años y reducir las toneladas de CO₂ emitidas a la atmósfera, la empresa ha adquirido los pick up más eficientes del mercado.

Emisiones de CO₂ equivalente en fuentes fijas por emisiones se SF6 kgCO₂e



Adicionalmente, la empresa realiza esfuerzos para disminuir otros gases de efecto invernadero, como puede ser el caso del hexafluoruro de azufre (SF6). Estas emisiones se generan debido a las fugas que pueden ocurrir en los interruptores de las subestaciones de la red eléctrica de alta tensión o en los equipos de media y baja tensión. En los últimos años, la compañía logró disminuir considerablemente las emisiones de gas SF6 con respecto a años anteriores, sin embargo en el 2017 se ha registrado una leve alza por fugas en algunas de las subestaciones.

Gestión de los residuos

Naturgy Panamá posee procedimientos de control y gestión de residuos a través de los cuales se definen las sistemáticas para su adecuada segregación, almacenamiento, control y gestión.

En 2017, se registró un leve incremento en la generación de residuos no peligrosos gestionados por la empresa en Panamá, debido al desarrollo de proyectos en la nueva zona de concesión de la empresa. En la siguiente tabla se muestra el detalle de la generación de este indicador.

Naturgy está comprometida con la prevención de la contaminación mediante la mejora continua, el empleo de las mejores técnicas y el análisis, control y minimización de los riesgos ambientales.

Residuos No Peligrosos gestionados

Residuos No Peligrosos	Valor t (m) 2015	Valor t (m) 2016	Valor t (m) 2017	Método de tratamiento
Chatarra	387.69	432.95	390.67	100% recicladas
Envases vacíos generados	1.343	0.49	3.74	100% vertedero
Madera	304.45	135.37	421.35	50% recicladas
Neumáticos	1.89	2.24	1.62	100% vertedero
Papel y cartón generado	11.069	7.991	9.789	80% reciclado
Pilas alcalinas	0.063	0.004	0	100% recicladas
Porcelanas, vidrios y cerámicas	4.29	4.65	6.96	100% vertedero
Plásticos	0.045	0.043	0.012	100% vertedero
Residuos asimilables a urbanos	13.32	13.25	9.01	70% recicladas
Residuos vegetales	2,295.50	3,017.87	2,501.12	100% vertedero
Tóner, cartuchos o CD	0.304	0.253	0	100% reciclados
Acarreos	0	58	353.8	100% reutilización
Total de Residuos No Peligrosos	3,020	3,673	3,698	

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

Durante el 2017, se presentó un aumento en la generación de residuos peligrosos en los procesos de generación y distribución eléctrica de la empresa. Esto se debe al incremento

del indicador de aceite usado provocado por el crecimiento de la red de distribución y por los programas de mantenimiento de la misma.

Por otro lado, en las distintas instalaciones de Naturgy Panamá, se continúa con el Programa de Reciclaje de materiales de desecho como el papel, el cartón, el plástico y el aluminio, programa que fomenta las buenas prácticas ambientales entre los colaboradores de la compañía.

Desechos reciclados

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

Año 2015 (ton)	Año 2016 (ton)	Año 2017 (ton)
6.3	6.0	9.96

Residuos Peligrosos gestionados

Tipo	Valor t (m) 2015	Valor t (m) 2016	Valor t (m) 2017
Absorbentes, aislantes y materiales de filtración	1.823	1.49	0.45
Aceite usado	99.44	107.81	121.42
Envases vacíos contaminados	1.388	0.52	0.11
Grasa usada	0.027	0.006	0.009
PCB y trafos con PCB	26	0	0
Pilas, baterías y acumuladores	0.698	1.71	0
Pinturas y barnices	0.03	0	0
Residuos eléctricos y electrónicos	0.32	1.6	0
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos	0.06	0	0
Tierras contaminadas con hidrocarburos	0.4	0.29	0.45
Tubos fluorescentes	0.01	0.077	0
Total	130.196	113.503	122.439

Gestión del agua

Naturgy Panamá es consciente de la escasez de agua en la sociedad, por ello, trabaja día a día tanto en la reducción del consumo de agua a nivel global como en el aumento de la utilización de agua reciclada o regenerada para su uso en sus actividades, ya sea proveniente de la misma instalación o proveniente de otras instalaciones.

En 2017, el consumo de agua captada de la red pública incrementó con respecto al año anterior. Sin embargo la empresa mantiene el obietivo de disminuir este indicador a través de diversas acciones estratégicas en sus diferentes instalaciones. Entre las iniciativas que buscan la mejora en cuanto a este indicador están:

- > Evitar el riego de los jardines durante la época seca, la cual comprende los meses de enero hasta inicios de mayo. Esta iniciativa se ha ido realizando desde hace unos años como parte de las medidas de ahorro y racionalización del recurso agua.
- > Cumplir con el plan de mantenimiento de las instalaciones, el cual incluye inspección y verificación de fugas de agua tanto en los baños como en los grifos de las instalaciones.
- > Realizar campañas de concienciación y racionalización del consumo de agua tanto a nivel interno como externo.

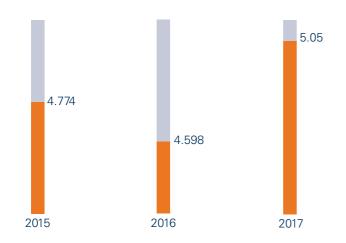
Recursos energéticos y materiales

[302-1], [103-1], [103-2] y [103-3] (Eficiencia energética y consumo de energía)

En términos energéticos, la compañía presentó una disminución considerable en cuanto al consumo de energía en las instalaciones en el 2017. Es importante destacar que durante este año, se han implementado diferentes iniciativas enfocadas a la reducción de este indicador ambiental, como lo son el cambio en los sistemas de iluminación de las instalaciones de la empresa reemplazando los tubos fluorescentes por lámparas LED o el cambio en los sistemas acondicionadores por equipos más eficientes.

Con respecto al consumo de materiales durante el pasado ejercicio, el indicador disminuyó considerablemente con respecto a años anteriores, destacando sobre todo la reducción del gasto del papel. Esto denota una importante mejora en la gestión de estos recursos en las instalaciones de compañía.

Agua captada de la red de abastecimiento (m3)



Parámetro	2015	2016	2017
Consumo de energía en instalaciones (Kwh)	1,756,088	1,564,098	1,551,236

Materiales utilizados (ton)

Tipo	2015	2016	2017
Papel	5.7	7.6	4.06
Aceite lubricante	3.892	4.51	4.95
Aceite aislante (dieléctrico)	12.19	8.13	7.84
Tóner y cartuchos de tinta	0.319	0.203	0.23
Desinfectantes	0.956	1.26	1.89
Pinturas y solventes	4.3	5.9	3.44
Plaguicidas	0.105	0.093	0.05
Total	27.43	27.696	22.46

Biodiversidad y capital natural

[103-1], [103-2] y [103-3] (Biodiversidad)

Naturgy está comprometida, a través de su Política de Responsabilidad Corporativa, con el principio de actuación: "minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad".

De esta forma, se hace explícita la voluntad de respetar el medio natural en el que se desarrollan las actividades y de aportar los recursos necesarios para contribuir a su sostenibilidad, mediante el estricto cumplimiento de la legislación ambiental y el establecimiento de medidas adicionales de carácter voluntario, que contribuyen al conocimiento y mitigación de los impactos derivados del desarrollo de nuevos proyectos, y de la operación de las instalaciones tras su puesta en funcionamiento.

Naturgy Panamá trabaja para ampliar el enfoque de su estrategia ambiental hacia la valoración del capital natural, con el fin de identificar los impactos de sus actividades sobre el ecosistema y, de esta forma, poder reducir y compensar el impacto ambiental y potenciar el valor de los entornos naturales.

Este nuevo enfoque permitirá evaluar la relación de la compañía con el medio natural, de una manera más amplia e



integradora, controlando y reduciendo los posibles riesgos derivados de dichas dependencias e impactos negativos, y estimulando el incremento de impactos positivos, que permitirán detectar las oportunidades que surgen con este enfoque preventivo y proactivo.

En el 2017, la empresa ha desarrollado diversas acciones encaminadas a la protección y conservación de la biodiversidad y de la cobertura vegetal, como:

> La siembra de más de 12,000 plantones de árboles entre frutales, maderables y ornamentales en Parques Nacionales y en escuelas distribuidos en toda la zona de concesión de la compañía para minimizar el impacto ambiental

por poda y tala. Entre las áreas más importantes reforestadas están: Área ecológica Weekso-Bocas del Toro, Reserva Forestal La Yeguada, Cerro Guacamaya, Coclé, Cerro Canajagua, Los Santos, tomas de agua en Caldera, Chiriquí, entre otras.

- > El Proyecto Mi Escuela Limpia y Verde, proyecto que se desarrolla con el objetivo de crear estrategias para la sensibilización y educación ambiental en el consumo responsable y fomento de buenas prácticas, involucrando a la comunidad y colaboradores de la empresa.
- > Mantenimiento y conservación de 1.0 hectáreas, 1.200 plantones, como seguimiento a la Alianza por el Millón de Hectáreas firmado entre Naturgy Panamá en conjunto con ANCON.



Compromisos de Naturgy para la conservación de la biodiversidad

- Ir más allá del cumplimiento de la legislación y las disposiciones reglamentarias para la protección de la naturaleza.
- Fomentar y colaborar en la conservación de la biodiversidad en el entorno de sus instalaciones, con especial atención sobre los espacios protegidos.
- > Estudiar el impacto ambiental de las actividades y proyectos, y los efectos sobre los ecosistemas y la diversidad biológica, teniendo en cuenta los grupos de interés.
- Adoptar medidas para evitar y minimizar los posibles efectos adversos sobre la biodiversidad, restaurando zonas y suelos degradados.
- Respetar los estilos tradicionales de vida de las comunidades locales que favorezcan la conservación y utilización sostenible del entorno.

Asimismo, durante el pasado ejercicio, Naturgy Panamá ha continuado con las actividades establecidas en el Convenio "Trilogía de especies en peligro de extinción en Panamá", firmado con el Instituto Smithsonian de Investigaciones Tropicales, Este es un proyecto de investigación y conservación de especies en peligro de extinción, desarrollado en la Provincia de Bocas del Toro, en el Área Protegida San San Pond Sack. Entre las acciones más importantes realizadas por la empresa en el 2017 están:

- > Liberación de aproximadamente 100 crías de tortuga.
- > Limpieza de playas o sitios de anidación de tortugas.
- > Patrullaje y vigilancia nocturna de zonas de anidación de tortugas.



> Realización de pruebas a los huevos de tortuga con el fin de detectar metales pesados a los mismos y prevenir a la comunidad de los posibles efectos.

Descripción de terrenos en propiedad, arrendados, gestionados o adyacentes a espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas [304-1] y [EU13]

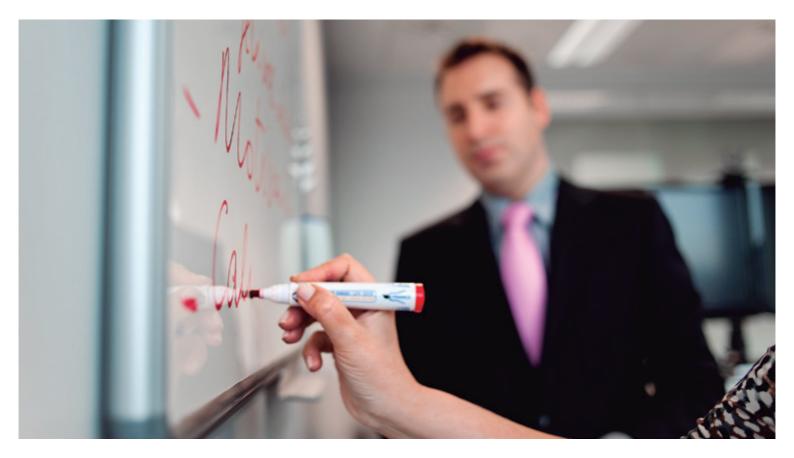
Negocio	Tipo de operación	Ubicación respecto al área protegida	Superficie afección (Ha)	Valor de biodiversidad
	Generación	No afecta	0	-
Electricidad	Transporte y distribución	Adyacente	0	Ramsar, Reserva de la Biosfera, Área Recreativa, Parque Nacional, Monumento Natural, Refugio de vida silvestre.





Informe de Responsabilidad Corporativa 20**17**

Interés por las personas



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



Compromisos y principios de actuación responsable con los empleados

- Aplicar las mejores prácticas en la identificación, captación y fidelización del talento necesario para el desarrollo de los negocios, asegurando los principios de equidad y no discriminación por causa alguna (discapacidad, edad, género, trayectoria profesional previa,
- Favorecer el desarrollo profesional de las personas dentro del modelo de gestión del talento, asegurando la puesta a disposición, para todos los profesionales, de los medios, programas y herramientas necesarias para potenciar sus habilidades y competencias.
- Promover un entorno de trabajo motivador que asegure el reconocimiento interno de la cultura del esfuerzo, la autonomía necesaria para poder crear, desarrollar e innovar, y un marco de compensación total en concordancia.

- > Asegurar la implantación efectiva de mecanismos de flexibilidad que faciliten el equilibrio entre vida profesional y personal y favorezcan el desarrollo humano y social de las personas.
- Fomentar la diversidad y la igualdad de oportunidades en un entorno de respeto, escucha y diálogo permanente, prestando especial atención a la inclusión de la discapacidad y haciendo extensible este compromiso a los proveedores y empresas colaboradoras.
- > Promover una interlocución constante entre la compañía y los representantes sociales que permita la retroalimentación para la toma de decisiones.



Acciones propuestas 2017	Acciones previstas 2018
Proyecto Evolución Success Factor.	+ Perfeccionar la utilización del Success Factor.
Encuesta de Clima y Compromiso 2017, proyectos derivados de Gestión del Talento y Fortalecimiento de la Cantera Profesional.	Realizar proyectos alineados a la Gestión del Talento y Fortalecimiento de la Cantera Profesional.
Iniciar los Módulos de Empowerment y Cooperación en el Programa Savia 2.0.	♣ Aportar para el mantenimiento del Reconocimiento Clip.
Mantener el Programa de EFR.	★ Mantener el Programa EFR.
Cerrar los acuerdos de becas con las universidades que tienen convenio con la empresa.	Continuar con la ejecución de las Acciones previstas en el Plan para mejorar los Resultados del Clima Laboral.
Mantener y seguir reforzando el Programa "Si Cumplo" con el MITRADEL.	Mantener y seguir reforzando el programa de "Yo Si Cumplo" que promueve el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.
	Apoyar la buena calidad de educación de los universitarios becados gracias a Día Solidario.
	Continuar con la ejecución de acciones para dar valor a la marca (Employer Branding).

Grado de cumplimiento: + Terminado. + Avance elevado. + Avance intermedio. + Avance escaso. + No iniciado.

Las personas de Naturgy

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

Conscientes de la necesidad de que cualquier proceso de mejora sea medible, trazable y auditable, la compañía continúa consolidando su programa de certificaciones para sus modelos de gestión de recursos humanos con la Certificación EFR, que garantiza y acredita ante terceros la calidad y el interés por las personas en los modelos de gestión. Este proceso demuestra las acciones que realiza la compañía para facilitar el equilibrio entre la vida personal y profesional de sus colaboradores, posibilitando su desarrollo humano y social.

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

En 2017, Naturgy Panamá recibió también el reconocimiento "Yo Si Cumplo" otorgado por el Ministerio de Trabajo y Relaciones Laborales, distinción que

otorga el Gobierno de Panamá a las empresas que cumplen con todas las regulaciones en temas laborales y que propician un ambiente de armonía entre empresa y trabajador.

Cuatro grandes razones para unirte al equipo de Naturgy

- Formar parte de una gran compañía internacional.
- Poder asumir retos.

3 Tener un excelente ambiente de trabajo.

Trabajar en una compañía comprometida con la sociedad.

El equipo humano

Naturgy Panamá ofrece a sus empleados un empleo estable y de calidad, y una carrera profesional sólida, estructurada y atractiva, donde el 100% de los contratos por tiempo indefinido y jornada completa.

La compañía cuenta con un modelo global de selección homogéneo para todos los países donde opera. De este modo, se garantiza una única estrategia como empleador, con los mismos criterios de selección y la aplicación de las mejores prácticas en la identificación, captación y retención del talento profesional necesario para el desarrollo de los negocios.

A finales de 2017, Naturgy Panamá contaba con la implicación directa de 419 personas, plantilla que estaba compuesta por un 34% de mujeres y por un 66% de hombres.

Total planilla Naturgy Panamá

	Hombres	Mujeres	Total
2015	265	114	379
2016	281	123	404
2017	277	142	419

Desglose de la plantilla por género



	2017	2016	2015
Menor de 30	77	76	74
Entre 30 y 50	200	183	165
Mayor de 50	142	145	140
Total	419	404	379

Gestión de las personas [103-1], [103-2] y [103-3] (Empleabilidad y conciliación)

Desarrollo laboral y movilidad [401-1]

Conscientes de que la satisfacción de los empleados depende, en gran medida, de la existencia de oportunidades de desarrollo profesional, Naturgy realiza, a través del modelo global de gestión de talento, la evaluación de las competencias profesionales, los planes de desarrollo individual, la segmentación del talento y la movilidad interna y promoción.

El modelo está implantado en todos los países, garantizando las oportunidades de desarrollo a todos los profesionales a través de acciones personalizadas de aprendizaje, movilidad, asignación de proyectos o incorporación a programas de coaching y mentoring.

Naturgy Panamá continúa ofreciendo a todos los empleados la posibilidad de participar en el programa de movilidad interna. Cuando surge una vacante en la compañía, el personal interno tiene la oportunidad de cubrirla como primera opción, esto permite conciliar la oferta de empleo interno y sus demandas. Durante 2017, se reportaron 38 movilidades internas en las empresas del Grupo en Panamá con un alto nivel de satisfacción.

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

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

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

Rotación media

	2017	2016	2015
Altas	34	41	45
Bajas	19	16	41
Suma de altas y bajas	53	57	86
Plantilla media	405	347	379
Rotación media	0.13086	2.02	0.22691

Cáculo de la rotación media masculina

	2017	2016	2015
Altas	10	25	36
Bajas	14	9	22
Suma de altas y bajas	24	34	58
Plantilla media	277	266	260
Rotación media masculina	0.08664	0.03383	0.22308

Cáculo de la rotación media femenina

	2017	2016	2015	
Altas	24	16	9	
Bajas	5	7	19	
Suma de altas y bajas	29	23	28	
Plantilla media	127	116	119	
Rotación media masculina	0.22835	0.06034	0.23529	

Diversidad e igualdad de oportunidades

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

La discriminación por cualquier motivo es rechazada taxativamente por la compañía en Panamá, criterio que se extiende a los procesos de selección y promoción basados en la evaluación de las capacidades de la persona, en el análisis de los requerimientos del puesto de trabajo, en el desempeño individual y en el mérito. Asimismo, en la organización laboran personas de todas las razas, creencias religiosas y doctrinas políticas.

En Panamá, no existen legislaciones sobre la igualdad de oportunidades de género, sin embargo, la empresa es consciente y promueve la capacidad y habilidad

del sexo femenino, de hecho, desde que la empresa inició operaciones en el país, la plantilla femenina ha aumentado considerablemente llegando a alcanzar el 34% al cierre de 2017.

Durante el pasado ejercicio Naturgy Panamá contaba con un total de ocho (8) discapacitados dentro de su plantilla, cumpliendo con el porcentaje mínimo establecido por Ley, la cual en este sentido estipula que toda empresa con 50 colaboradores o más deben mantener en su plantilla un mínimo de un 2% de personas con discapacidad.

Plantilla de Naturgy Panamá por cargo

	Com	ité dire	ectivo	Equ	ipo dire	ectivo	Mandos	s interm	edios	Técnico	especia	lizado	Person	al oper	ativo	
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Total General
2015	6	5	11	13	2	15	88	33	121	52	36	88	106	38	144	379
2016	7	4	11	12	3	15	89	34	123	58	40	98	115	42	157	404
2016	6	5	11	13	3	16	89	34	123	59	49	108	110	51	161	419

Flexibilidad y apoyo al entorno personal

Naturgy promueve la conciliación de la vida profesional y personal gracias al importante conjunto de medidas de flexibilización laboral, servicios y beneficios adaptados a las necesidades de los empleados. De este modo, sus profesionales pueden configurar sus diferentes opciones vitales en congruencia con sus planes de desarrollo y los intereses de la empresa.

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

- > Descuento de la tarifa de energía eléctrica residencial.
- Bonificación por asistencia y bonificación especial de Navidad.
- Seguro colectivo de vida y de hospitalización.
- Facilidades recreativas y deportivas.
- Plan de ayuda humanitaria: se brinda asistencia económica a los trabajadores que sean víctimas de desastres naturales.
- > Ayudas para resolver necesidades económicas, entre las que destacan:
 - Incentivo por estudios superiores: se ofrecen becas a los colaboradores que quieran finalizar sus estudios; una acción que promueve la educación y profesionalización de los miembro de la plantilla.

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

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

También se otorgan permisos remunerados cuando el empleado contrae matrimonio, le nace un hijo o cuando muere un familiar en primer grado de consanguinidad; igualmente, en caso de una calamidad doméstica (si un familiar en primer grado de consanguinidad presenta un accidente o desastre en el hogar). Además, para las mujeres que lo requieran, la organización les otorga el permiso de una hora diaria para lactancia materna.

Naturgy Panamá mantiene los compromisos adquiridos de la Encuesta de Clima y Compromiso, con el propósito de que el entorno de sus colaboradores sea respetuoso y motivador, aprovechando la riqueza que ofrece la diversidad e integración de culturas, edades, géneros y capacidades con que cuenta la compañía.

En el aspecto social, la empresa propicia espacios de integración y convivencia de los empleados con sus familias. En este sentido, durante el 2017, se realizaron diversas actividades donde los colaboradores de la compañía pudieron disfrutar y compartir en un ambiente festivo y divertido. Entre estas, podemos destacar la celebración del Día del Padre, del Día de la Madre, una fiesta de Navidad, un convivio familiar o la celebración del aniversario de la compañía en Panamá.







En paralelo a las actividades sociales, Naturgy Panamá continuó con el desarrollo del Plan de Bienestar Integral que busca fomentar estilos de vida saludables entre sus colaboradores a través del desarrollo de eventos deportivos como carreras y caminatas, clases de acondicionamiento físico y controles nutricionales.



Gestión del talento

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

Es por esto que en referencia a las acciones formativas, en el 2017 se realizaron 379 formaciones, con la participación de 2,897 colaboradores y 10,826 horas de formación. Un total de 4,810.8 horas fueron impartidas a hombres y 6,015.2 a mujeres.

La formación y capacitación promedio durante el pasado ejercicio por empleado fue de 25.83 horas, siendo 809.47 horas dirigidas al equipo directivo, 4,055.32 horas a los mandos intermedios de la compañía, 2,754.14 horas a los técnicos especializados, 3,207.30 horas al personal operativo.

La Universidad Corporativa de Naturgy se creó en el año 2000 con la misión de contribuir a desarrollar profesionales que hagan realidad la visión de la organización. Desde entonces, la evolución de su modelo ha sido constante, adaptándose a las necesidades de la compañía y de sus profesionales. Cuenta con un modelo de medición de la calidad propia e integrada que se ha estado utilizando en el país desde que se creó la universidad. Para el ejercicio del 2017 se alcanzó un nivel de satisfacción del 87%.

Para complementar las acciones de la Universidad Corporativa del Grupo a nivel mundial, en 2012, la compañía lanza la Universidad Virtual, que con tecnología 2.0, contribuye a incrementar la transversalidad y a homogeneizar el aprendizaje de los colaboradores, a través del acceso compartido a mejores prácticas y de la creación de grupos de conocimiento para estructurar, transmitir y compartir experiencias de negocio. Es así como la Universidad Corporativa online se convierte en una alternativa para la formación de los colaboradores en Panamá. Para el año 2017, se realizaron 163 acciones formativas con la participación de 1,773 colaboradores y una carga formativa de 4,107 horas consumidas.

Indicadores de formación Naturgy Panamá

	2017	2016	2015
Cantidad de participantes en las formaciones.	2,897	11	6
Presupuesto asignado (miles).	292	226	226
Horas de formación por colaborador.	25.83	79.05	75.70
Índice de evaluación de satisfacción de formación.	9.6	96	9.5
% de plantilla formada.	99	95	88.7
Horas lectivas de formación por año.	3,74	18	13
Inversión por colaborador (dólares).	711.65	559.00	596.00

Naturgy realiza la evaluación de las competencias profesionales, los planes de desarrollo individual, la segmentación del talento y la movilidad interna y promoción.

A lo largo de 2017, además de continuar implementando nuevos Itinerarios Formativos gradualmente hasta consolidar un único modelo de gestión de la formación de los colaboradores en Panamá, la empresa implantó una nueva versión del Success Factor, más práctica, flexible y amigable.

Otro aspecto a destacar son las titulaciones del personal. La mayoría de la plantilla de Naturgy Panamá es titulado superior (66%), lo que es significativo frente a los bajos porcentajes de años anteriores.

Titulaciones del personal 2017

	Cantidad	Porcentaje %
Titulación superior	268	66
Titulación media	50	12
Bachiller	95	24
No titulados	6	1

Comunicación con los empleados

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

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

- > Alinear a los empleados con los objetivos estratégicos de la compañía.
- > Fomentar la cultura y valores corporativos.
- Mejorar el clima laboral, potenciando el orgullo de pertenencia de los propios empleados.

Para lograr estos objetivos, la empresa pone en marcha una serie de herramientas y campañas comunicativas, que permiten a los colaboradores estar siempre informados de estos. Naturgy Panamá llega a sus empleados a través de diferentes canales, entre los que se puede destacar la Naturalnet, herramienta creada en 2012, como el medio de comunicación interno por excelencia dentro de Grupo, principal herramienta de comunicación con los colaboradores para temas de recursos humanos como lo son los planes de formación, las vacantes internas, movilidades internas, estructura organizativa de la empresa, cumpleaños, noticias sobre la empresa, entre muchos otros.

Asimismo, durante 2017, Naturgy Panamá dio continuidad al programa "Hablando de la Compañía", creado en 2012, que consiste en un espacio de comunicación bidireccional a través de reuniones periódicas en las que directivos dialogan con los colaboradores sobre temas de interés general relacionados al negocio, además de reforzar la cultura y valores de la compañía. Se desarrolla a nivel nacional, de viva voz del Country Manager y su equipo directivo, aportando mensajes corporativos de actualidad.

Compensación y retribución

La política retributiva de Naturgy Panamá se rige por la equidad en el ámbito interno y por la competitividad desde el punto de vista del mercado. Periódicamente, la compañía elabora estudios comparativos para evaluar su política retributiva y aplica un modelo que tiene en cuenta elementos tales como la evolución del mercado y los resultados de la compañía, con el propósito de ofrecer a los colaboradores de la empresa una estabilidad competitiva y acorde con el mercado laboral.

Cabe destacar que el salario mínimo que ofrece la empresa es mayor al que establece el país y que anualmente la empresa ofrece un aumento equivalente a la inflación del año anterior, como mínimo del 2%, con la finalidad de que no se desmejore la capacidad adquisitiva del colaborador frente a los incrementos de sus gastos. Adicionalmente, existe una retribución variable por el cumplimiento de los objetivos anuales determinados por la compañía y la unidad de negocio correspondiente, junto con la evaluación individual de cada empleado, en función de los objetivos de su puesto de trabajo y su actuación profesional.

En este sentido, durante 2017 los salarios promedio, por género y por nivel organizativo, fueron los siguientes:

Relaciones laborales

Naturgy 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 2017, la afiliación sindical de EDEMET y EDECHI, alcanzaba los 163 sindicalizados, lo que representa un 38%.

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

Existen políticas claramente definidas en las empresas del Grupo que tienen sindicatos, sobre los colectivos que por su categoría profesional deben de ser

Salarios promedio hombre y mujer por nivel organizativo

	Comité d	Comité directivo		Equipo directivo		Mandos intermedios		Técnico especializado		Personal operativo	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
2015	8,156	6,431	3,955	2,508	1,767	1,834	1,458	1,494	1,085	1,090	
2016	8,355	6,945	3,796	3,632	1,824	1,910	1,456	1,531	1,105	1,071	
2017	9,806	7,109	4,316	3,817	1,866	1,825	1,519	1,536	1,111	1,105	



afiliados y los que deben ser personal de confianza o excluidos de convenio, sin embargo, existe el principio de libertad sindical el cual les permite a todos los trabajadores el derecho de afiliarse a las organizaciones sociales. En estas empresas son los sindicatos los que promocionan la afiliación sindical a los colaboradores tanto personal nuevo como de antigüedad.

Reclamaciones sobre prácticas laborales Total de procesos 2014-2016

	Total proceso	A favor	En contra	Saldo
2015	1	1	1	0
2016	0	0	0	0
2017	3	1	1	1

Naturgy mantiene un compromiso con la reducción de las desigualdades y la eliminación de la discriminación.





Informe de Responsabilidad Corporativa 20**17**

Seguridad y salud





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



Compromisos y principios de actuación responsable con la seguridad y salud

- Garantizar que la seguridad y la salud son una responsabilidad individual no delegable, que a través de un compromiso colectivo visible, es liderada por la alta dirección y asumida de forma proactiva e integrada por toda la organización, así como por los proveedores y empresas colaboradoras.
- Establecer la seguridad y la salud como una responsabilidad individual que condiciona el empleo de los trabajadores de Naturgy, así como la actividad de sus empresas colaboradoras.
- Velar por que cualquier situación potencial de riesgo que pudiera afectar a los trabajadores, proveedores, clientes, público y a la seguridad de las instalaciones sea notificada, evaluada y gestionada de un modo apropiado.
- Trabajar para mantener un entorno laboral exento de riesgos integrando en la gestión empresarial la prevención de riesgos laborales y las actuaciones de protección y promoción de la salud y el bienestar.
- Establecer el aprendizaje como motor de la cultura de la seguridad, mediante la formación continua, el análisis de accidentes e incidentes, la difusión de las lecciones aprendidas y la educación y la promoción de la salud.

- Integrar criterios de seguridad y salud exigentes en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, instalaciones, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores y empresas colaboradoras, cuyo incumplimiento condicione el inicio o la continuidad de la actividad.
- Invertir en nuevas estrategias de educación sanitaria y promoción de la salud, que permitan que el lugar de trabajo se convierta en el vector de transmisión de conductas saludables para el trabajador y su entorno.
- Implementar actuaciones orientadas a mejorar la calidad de vida, el bienestar y la salud de las personas que integran las comunidades donde la compañía opera.
- Proporcionar los recursos y medios necesarios que posibiliten el cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos en cada momento.

Cada actividad desarrollada en cada una de las etapas de la gestión de la seguridad, está encuadrada en uno de los cuatro pilares de actuación del Compromiso de Seguridad y Salud de Naturgy.

Acciones de valor

Acciones propuestas 2017

Desarrollar el programa de viaje a la seguridad para el personal de las empresas colaboradoras.

Desarrollar un programa de actualización de los planes de emergencia de las instalaciones, formaciones al personal de cada instalación y simulacros de emergencia en la gerencia metro, oeste, interior y Albrook edificio 812.

Reducir el índice de absentismo del 1.40 del 2016.

Realizar exámenes médicos periódicos obligatorios a 45 colaboradores y 200 a personal voluntario.

Continuar con las campañas de vacunación y nutrición.

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

Acciones previstas 2018

Elaborar el documento de viaje a la seguridad vial para Panamá.

Desarrollar un programa de actualización de los planes de emergencia de las instalaciones, formaciones al personal de cada instalación y simulacros de emergencia en el laboratorio de medidas, Centros técnicos, y los centros de manejo de residuos.

Realizar charlas sobre educación para la salud en todos los centros de trabajo.

Realizar exámenes médicos periódicos obligatorios y voluntarios

Continuar con las campañas de vacunación y nutrición.

Gestión de la seguridad y la salud

[103-1], [103-2], [103-3] (Salud y seguridad en el trabajo)

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

Esta integración de los criterios de seguridad y salud es un hecho en todos los niveles de la compañía y forma parte de la cultura corporativa. La implicación de los mandos es obligatoria en las actividades desarrolladas en este ámbito, tales como:

- La investigación de accidentes.
- Las auditorías de equipos.
- Las inspecciones documentadas.
- Las comunicaciones y formaciones en materia de seguridad a contratistas.

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

Es por ello que durante el pasado ejercicio se han desarrollado una serie de acciones pensando en la seguridad y salud de cada uno de los colaboradores, contratistas, clientes, y sociedad en general; haciendo énfasis en uno de los lemas de la empresa "En Naturgy solo aceptamos una manera de trabajar: con seguridad".

- Desarrollo de formaciones en el ámbito de la seguridad y la salud (105 formaciones realizadas y un promedio de 4.5 horas de formación por persona).
- > Diseño y construcción de infraestructuras basadas en criterios de seguridad, como en el caso de la subestación de El Torno.



- > Implantación de nuevos módulos en los sistemas de registros de información en materia de seguridad y salud como las herramientas Prosafety y MEDTRA.
- > Seguimiento de los indicadores de seguridad y salud de la organización.

Siguiendo con el aspecto de formación, durante el 2017 la empresa realizó diversas formaciones cuyo público objetivo no solo abarcó al personal propio de la compañía, sino también al personal de empresas colaboradoras.

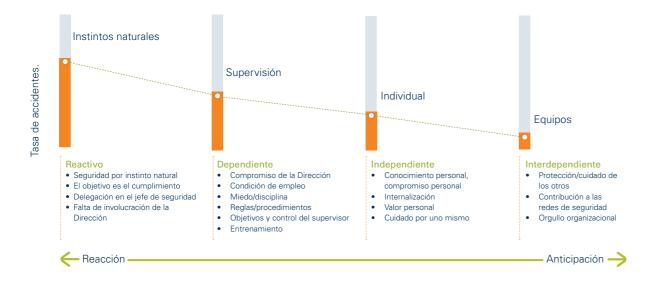
En el año 2017, en el colectivo de personal propio se alcanzó:

Formación al personal propio	Acumulado año
Nº de actuaciones formativas realizadas	105
Horas de formación por empleado	4.55

Asimismo, la empresa continuó durante el pasado ejercicio con las líneas de seguridad y salud implementadas, las cuales beneficiaron a colaboradores de Naturgy Panamá y colaboradores de empresas contratistas, por lo que se ha

fortalecido la cultura de seguridad y salud, posicionando a la empresa más cerca de su objetivo, ser más independientes, proactivos y conscientes hacia la seguridad y salud para todos.

Avance en nuestra cultura de seguridad y salud



Plan Compromiso de Seguridad y Salud

[103-1], [103-2], [103-3] (Salud y seguridad en el trabajo)

Durante el 2017, Naturgy prosiguió con el desarrollo del Plan Compromiso Seguridad y Salud, basado en comportamientos individuales seguros en la identificación y anticipación de las situaciones de riesgo. Este proyecto establece como base cuatros ejes de actuación: liderazgo, colaboradores, empresas colaboradoras y las instalaciones con sus procesos, siendo estos los pilares que fortalecen el cambio conductual y cultural de la compañía en Panamá.

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

Resultados 2018	Objetivo 2017	Indicadores proactivos
840	579	OPS
959	707	IDS

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

Gestión de riesgos

Naturgy Panamá continuó, durante el 2017, con el Programa de Simulacros y adecuación de Planes de Emergencia, bajo la premisa, "procuramos estar siempre listos". Es por ello que se realizaron simulacros en la Hidroeléctrica de Dolega, La Yeguada, Edificio Gerencia Chitré, entre otros.

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



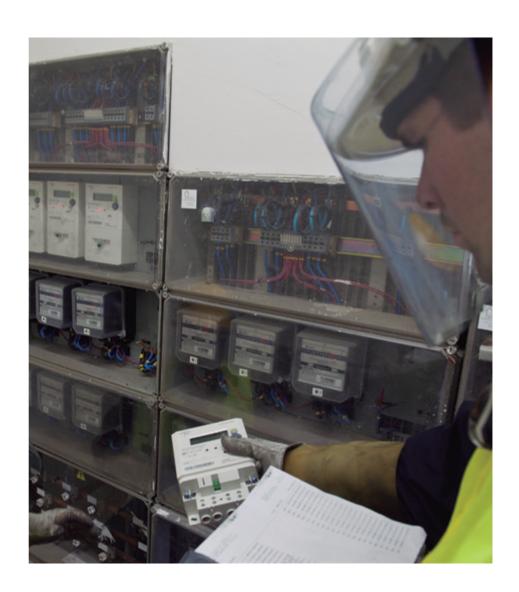
Actuación ante emergencias	Acumulado año
Número de planes de autoprotección, planes de emergencia o documento de medidas de emergencia elaborados y/o actualizados	3
Número de simulacros realizados	9
Número de reuniones mantenidas para la preparación de los simulacros	12
Número de sesiones formativas impartidas al personal que forma parte de los Equipos de Emergencia	3

El resultado de la investigación debe conducir a la toma de medidas preventivas y correctoras que incidan sobre las causas básicas en su triple enfoque técnico, organizativo y personal.

Desde 2017, la estrategia en seguridad y salud pivota sobre cuatro pilares, a partir de los cuales se han desarrollado distintos objetivos estratégicos y metas a conseguir.

Monitorización y registro de datos

Para disminuir la accidentabilidad, Naturgy Panamá implementa medidas de prevención y procedimientos para fortalecer las competencias en temas de seguridad como ejecución de descargos, realización de cursos en temas como seguridad vial, identificación de peligros y riesgo como riesgo eléctrico, entre otros. También, se desarrollaron medidas específicas como la revisión de instalación y cambio de equipos para prevenir lesiones.



Indicadores de siniestralidad [403-2]

Indicador	2017	2016	2015
Accidentes con bajas	3	2	5
Días perdidos	50	4	9
Víctimas mortales	0	0	1
Índice de frecuencia	3.90	2.77	9.93
Índice de gravedad	0.065	0.006	0.025
Índice de absentismo	1.17	1.40	1.07

Salud

Naturgy Panamá mantiene el firme compromiso de ofrecer a sus empleados un ambiente de trabajo saludable y de bienestar. Es por esto que la empresa hace énfasis en la planificación de acciones en materia de salud para evitar o prevenir enfermedades, así como dar seguimiento a las enfermedades que puedan tener colaboradores de la empresa y brindarles el apoyo necesario.

Para dar seguimiento a los temas de salud, un indicador importante es el absentismo, el cual para el año 2017 fue de 1.17, situado dentro del objetivo que es de 2.00. El resultado, además de haber disminuido con respecto al año anterior, se encuentra por debajo de los estándares internacionales, lo que evidencia que las actividades de prevención y seguimiento de enfermedades están contribuyendo positivamente a la salud de los colaboradores.

Entre los colaboradores de la compañía en Panamá, hay trabajadores con riesgo elevado de enfermedad como son los operarios y técnicos que trabajan en las plantas de generación eléctrica, los cuales están expuestos constantemente al ruido y ocasionalmente a solventes orgánicos que utilizan durante los mantenimientos. También los Técnicos de Medio Ambiente por el manejo de aceite con Bifenilos Policrorados (PCB, por sus siglas en inglés).

Durante el año 2017, se han desarrollado una serie de actividades, enmarcadas en el programa o Plan de Gestión de Salud, entre las cuales podemos señalar:

- Campañas de salud: cáncer de próstata, cáncer de mama y cáncer de colon.
- Campañas de Vacunación en las que se aplicaron un total de 238 dosis.

- 270 controles de peso y tensión arterial, 55 electrocardiogramas y 79 audiometrías.
- Formaciones y charlas en materia de salud.
- Estudio MARSH sobre la evaluación ergonómica y biomecánica de los puestos de trabajo.

Medidas para garantizar la seguridad entre terceros

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

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

La empresa ha fortalecido sus esquemas operativos, mejorando sus procesos, actividades e instalaciones y reforzando sus controles operacionales para reducir los riesgos hacia terceras personas, por lo que ha ejecutado una serie de acciones como el fortalecimiento de los Planes de Emergencia de Instalaciones.

A lo largo de 2017, un total de cuatro (4) personas se vieron afectadas en accidentes relacionados con la infraestructura de la Red de Distribución Eléctrica de la empresa. Del total de incidentes, hasta el momento, no se ha demostrado que ninguno haya sido responsabilidad de la compañía al tenor de la regulación vigente en la República de Panamá.

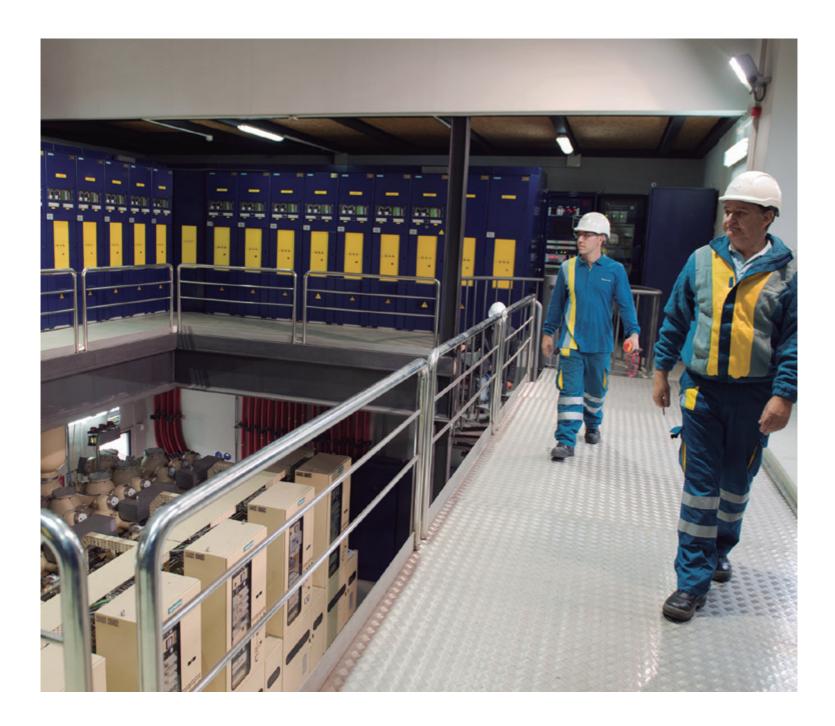






Informe de Responsabilidad Corporativa 20**17**

Cadena de suministro responsable



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

Compromisos y principios de actuación responsable con los proveedores

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



Acciones propuestas 2017

Realizar nuevas auditorías de campo a los proveedores.

Acciones previstas 2018

Implantación del proceso de calificación de proveedores a través del portal Jaggaer (antes BRAVO) y Aquilles.

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

+

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

+

Grado de cumplimiento: + Terminado. + Avance elevado. + Avance intermedio. + Avance escaso. + No iniciado.

Los proveedores y contratistas son actores fundamentales en el óptimo funcionamiento de la cadena de valor de Naturgy.



La cadena de suministro de Naturgy Panamá

[102-9], [103-1], [103-2], [103-3] [Evaluación de la cadena de suministro]

Los proveedores y contratistas son actores fundamentales en el óptimo funcionamiento de la cadena de valor de Naturgy. Son los responsables de gran parte de la imagen y nivel de servicio de la compañía, y, en muchos casos, la primera línea en contacto con los clientes. Por ello, la compañía promueve el mantenimiento de relaciones a largo plazo y de confianza, bajo los principios de control y gestión del riesgo.

Naturgy cuenta con un cuerpo normativo, en el que destacan la Norma General de Contratación Externa y la Norma General de Calidad de Proveedores, que establece la sistemática de gestión global, dando cobertura a todo el ciclo de vida de la contratación de los proveedores. 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.

La gestión de la cadena de suministro se basa en la aplicación de condiciones contractuales unificadas y universales para todo el ámbito de actuación de la sociedad:

- Código Ético aplicable a los procesos de adquisición.
- > Clasificación de los proveedores en función de lo que pueden suministrar y del nivel de riesgo que implica ese suministro.
- > Seguimiento de los requerimientos fijados en las condiciones contractuales a los proveedores adjudicatarios y de los niveles de servicio realmente prestados.
- Valoración del desempeño de los proveedores adjudicatarios para obtener una calificación objetiva de los mismos que pueda ser empleada para posteriores procesos de licitación y acciones de mejora y desarrollo de proveedores.

La gestión de la cadena de suministro

[102-9], [308-1] y [414-1]

El elevado número de proveedores con que cuenta la empresa en Panamá hace necesario estandarizar los procesos de selección de proveedores. Este proceso, enmarcado en la Norma General de Contratación Externa y en la Norma General de Calidad de Proveedores, comienza con una evaluación inicial de aplicación a las compras de productos y servicios incluidas bajo el perímetro del área de compras. Esta evaluación inicial tiene el objeto de verificar el cumplimiento de los requisitos legales y básicos de los proveedores, tanto potenciales como activos.

Posterior a la evaluación inicial y para los servicios y productos estratégicos, se realiza la Homologación de Proveedores y productos, revisando una serie de aspectos legales, económico financieros, de solvencia, experiencia, estructura empresarial, calidad, seguridad, medio ambiente, derechos humanos y responsabilidad corporativa, entre otros. Esta evaluación documental va acompañada de auditorías de campo para comprobar que se cumplen todos los requisitos exigidos y que previamente han sido evaluados documentalmente.

En 2017, se realizaron 14 auditorías a proveedores de la compañía y se encontraron irregularidades en una de ellas. Se procedió a retirar la homologación de este proveedor por no cumplir con las medidas correctivas en materia de calidad y medio ambiente que se habían identificado en inspecciones

Naturgy Panamá contó, durante el 2017, con un total de 333 proveedores, de los cuales 245 eran nacionales (73.6%) frente a 88 extranjeros (26.4%). Se homologaron 11 proveedores durante el ejercicio, de los que 7 eran nacionales y 4 extranjeros.

Desarrollo de los proveedores

La formación de los diferentes integrantes de la cadena de valor es de vital importancia para ofrecer productos y servicios de calidad a los clientes de la compañía, es por ello que Naturgy Panamá desarrolla acciones encaminadas al desarrollo de proveedores a partir de la información en los procesos de homologación y los resultados de la medición del desempeño en materia ESG.

A través de la formación técnica v de gestión, las empresas mejoran su eficiencia operativa, incorporan metodologías innovadoras, y desarrollan habilidades orientadas a la excelencia en las operaciones y el servicio. En 2017, la empresa realizó seis (6) formaciones relacionadas con temas de capacitación técnica. En estas formaciones participaron 142 colaboradores de siete (7) de los proveedores de la Naturgy en Panamá.

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

Respecto a los proveedores, la compañía promueve el mantenimiento de relaciones de confianza a largo plazo, estables, sólidas y de beneficio mutuo, bajo los principios de eficacia y gestión del riesgo.







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



Compromisos y principios de actuación responsable con la sociedad

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



Acciones propuestas 2017	Acciones previstas 2018
Continuar con las actividades y programas de difusión de la eficiencia energética y el uso responsable.	Continuar con las actividades y programas de difusión de la eficiencia energética y el uso responsable.
Aumentar la cantidad de colaboradores capacitados dentro de Valor para Proveedores.	+ Poner en marcha el Programa de RSE Energía del Sabor
Mantener el Programa de Limpieza de Playa y Siembra de Plantones.	Mantener el Programa de Limpieza de Playa y Siembra de Plantones.
Desarrollo de la primera etapa del proyecto Mi Escuela Primero.	+ Finalización del proyecto Mi Escuela Primero.
Crear alianzas estratégicas para el desarrollo de un proyecto insignia de compromiso social.	♣ Iniciar el Proyecto Luces para Aprender.
	Crear alianzas estratégicas para el desarrollo de un proyecto insignia de compromiso social.

Aportaciones económicas

Las aportaciones económicas a programas de inversión social constituyen una parte importante del compromiso de la compañía con la sociedad panameña. El objetivo de Naturgy Panamá es generar un mayor nivel de compromiso con la sociedad que rodea a la empresa, por ello, los programas a los que se dirigen los recursos están contemplados en la estrategia de desarrollo de negocio. En 2017, la cuantía de éstas ascendió en Panamá a más de B/.160,000.

Generación de riqueza y bienestar donde la compañía está presente

[102-12], [102-13], [413-1], [103-1], [103-2] y [103-3] (Acción social y desarrollo de las comunidades locales)

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

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

> Acciones del Voluntariado Corporativo a través de las cuales la compañía fomenta la participación de sus empleados en la acción social de la empresa con el objetivo de mejorar la relación con las comunidades garantizando un diálogo fluido con estas.

Asimismo, como parte de las iniciativas y metas de responsabilidad y compromiso con la sociedad propuestas por la empresa en Panamá, durante el 2017, se estableció una alianza estratégica con la Organización de Estados Iberoamericanos, para poner en marcha el programa Luces para Aprender que dota de tecnología y energía renovable por medio de la instalación de paneles solares a escuelas de zonas rurales dentro de la zona de concesión de la empresa.

Naturgy también da cumplimiento a su compromiso con la sociedad mediante su colaboración activa en prestigiosas instituciones, sectoriales y empresariales, de ámbito nacional e internacional, a las que aporta su experiencia, conocimiento y recursos. Entre otras, forma parte de la Cámara de Comercio, Agricultura e Industrias de Panamá (CCIAP); el Sindicato de Industriales de Panamá (SIP) y la Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa (Apede).

En el ámbito de la responsabilidad corporativa, la compañía en Panamá es miembro de la organización sin ánimo de lucro Sumarse que promueve los Principios del Pacto Global en el país. Adicionalmente, es importante destacar la renovación de Naturgy a su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Acceso a la energía

Naturov Panamá 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 trabaia activamente en el desarrollo de sus redes de distribución, para ofrecerles un servicio seguro.

Como parte de los programas de obra social que Naturgy Panamá realiza en las comunidades próximas a las áreas de operación de la compañía, en el 2017, se realizaron en el país en conjunto con la Oficina de Electrificación Rural, 25 proyectos con los que se beneficiaron 500 viviendas en comunidades ubicadas en las provincias de Chiriquí, Bocas del Toro, Panamá Oeste, Coclé, Herrera y Los Santos.

Acción social

[413-1], [103-1], [103-2] y [103-3] (Acción social y desarrollo de las comunidades locales)

La importante presencia de Naturgy en Latinoamérica hace que los programas de acción social que se desarrollan en esta zona sean uno de los puntos básicos del compromiso de la compañía con la sociedad. Para Naturgy es imprescindible que sus actividades de acción social se centren en los ámbitos geográficos en los que está presente y que se desarrollen de forma alineada con la actividad de la compañía. Para garantizar este objetivo, se creó el Centro Operativo Integrado de Latinoamérica (COIL) de Gestión de Proyectos de Acción Social, que bajo el lema 'Energía para crecer' desarrolla tres tipologías de proyectos:





- **Valor para proveedores:** proyectos de formación técnica y empresarial para proveedores, autónomos y microempresarios vinculados al sector de la electricidad. Su objetivo es que puedan integrarse en la cadena de valor de la compañía. Naturgy en Panamá realizó, durante el pasado ejercicio, cuatro capacitaciones en las que participaron más de 50 colaboradores de empresas contratistas en temas de servicio al cliente, seguridad y salud y medio ambiente.
- Uso responsable de la energía: proyectos destinados a clientes y a la sociedad, que promueven la aportación de conocimientos de la energía en general; la seguridad y el uso eficiente de la electricidad; y el cuidado del medio ambiente. En 2017, Naturgy Panamá acercó este programa con las charlas realizadas en 29 escuelas dentro del área de concesión de la empresa como parte de su iniciativa llamada "GNF en tu Escuela" y con la participación en ferias como la Feria Internacional de David o la Feria Internacional de La Chorrera.
- > Formación para liderar: programa destinado a hijos de colaboradores que se encuentran terminando sus estudios universitarios o terciarios y desean acceder a una beca de capacitación en la Universidad Corporativa. En 2017, la empresa becó a dos estudiantes.

A través de sus proyectos de acción social, Naturgy promueve el desarrollo de las comunidades locales, generando valor entre el tejido empresarial y potenciando el desarrollo socioeconómico local.

Patrocinio, mecenazgo y donaciones [413-1]

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

Apoyo a la educación

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

Como muestra de su compromiso con la educación panameña, la empresa colabora en el desarrollo de actividades, en conjunto con los centros educativos de las comunidades donde tiene operaciones, que ayudan a mejorar y fortalecer el sistema educativo como la colaboración en la XXXVI Convención de estudiantes de Centroamérica y Panamá donde se reunieron profesionales y estudiantes con el objetivo de compartir experiencias, fomentar la investigación, el desarrollo tecnológico e el intercambio social y cultural.

Fomento de la riqueza cultural

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

- > XXVI Festival Musical de El Valle.
- La exposición anual del Museo de Arte Contemporáneo.
- > El festival folclórico La Reina del XIII Paseo Folclórico y de la Pollera Soná 2017.

Promoción del deporte

Con la intención de incentivar el deporte y promover su práctica, Naturgy Panamá apoyó durante el pasado ejercicio iniciativas deportivas como el 3º Torneo de Golf "Todo al 18" organizado por la Asociación de Damas Panameñas, o las ligas de fútbol de la Escuela Vacamonte o el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

Acción social orientada a colectivos desfavorecidos

Naturgy impulsa y respalda proyectos orientados a paliar problemas fruto de la exclusión social y a integrar a los colectivos sociales más vulnerables. Para ello, colabora económicamente con fundaciones, asociaciones y actividades que se realizan para ayudar a minimizar estos problemas.

Voluntariado Corporativo y participación de los empleados [413-1]

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

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

Adicionalmente a las acciones de Voluntariado Corporativo, destaca la iniciativa Día Solidario creada en 1997 y gestionada por los propios empleados. Consiste en la donación voluntaria por parte de los colaboradores participantes de un día de sueldo al año para la ejecución de proyectos destinados a promover la educación y la formación de la infancia y la juventud en todos los países donde Naturgy desarrolla su actividad. La compañía, por su parte, dona a Día Solidario un importe igual al recaudado entre los empleados y asume los gastos de gestión con el fin de que el cien por cien de la recaudación se destine al proyecto anual seleccionado.

En 2015, Naturgy Panamá ganó por segunda ocasión los fondos de Día Solidario, por un monto que superaba los 490 mil dólares, para el desarrollo de proyectos que contribuyan al mejoramiento y desarrollo de la educación de Panamá. Gracias a esto, durante el 2017, la empresa realizó la entrega de becas para la culminación de estudios universitarios a tres jóvenes estudiantes de la región de Azuero.

Voluntariado ambiental

Todas las actividades que realiza Naturay Panamá están reguladas para proteger el entorno y hacer un uso eficiente de los recursos naturales. En el respeto al medio ambiente, la empresa actúa más allá del cumplimiento de los

requisitos legales, adoptando medidas que involucran a sus proveedores y fomentan el uso responsable de la energía en todos sus grupos de interés. Para esto la compañía realiza una serie de programas y actividades con su grupo de Voluntariado Corporativo y tratando de involucrar también a la comunidad local como:









- El Programa de Siembra de Plantones con el que, en 2017, el voluntariado corporativo de la empresa logró plantar más de 12.000 árboles entre las áreas de Panamá Oeste, Bocas del Toro, Chiriquí, Coclé y la región de Azuero.
- > El reparto de plantones a clientes v personas con motivo de la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente.
- > Apoyo en las actividades del Proyecto "Trilogía de especies en peligro de extinción en Panamá".

Voluntariado social

> Proyecto de rehabilitación de escuelas: la compañía dio inicio al proyecto Mi Escuela Primero en Nuevo Chorrillo, Arraiján.

- Recolecta de juguetes: dentro del marco de las festividades navideñas, Naturgy Panamá y sus colaboradores organizan anualmente una gran recolecta de juguetes para distribuirlos en diversas escuelas que forman parte de la zona de concesión de la empresa. En el 2017, se realizó esta entrega de juguetes a más de 350 niños en hogares de ayuda social situados en las provincias de de Herrera, Chiriquí, Panamá Metro y Oeste.
- > Entrega de 24 canastillas en hospitales de la Ciudad de Panamá, Chiriquí, Chitré, Santiago, Las Tablas y Aguadulce con motivo del decimonoveno aniversario de la compañía en el país.

Alumbrado monumental

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

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

Durante el 2017, la empresa realizó la iluminación de la Iglesia San Francisco de Paula, en La Chorrera, provincia de Panamá Oeste, con una inversión de más de 80 mil balboas con el objetivo de resaltar sus detalles arquitectónicos.





Informe de Responsabilidad Corporativa 20**17**

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



Compromisos y principios de actuación responsable e íntegra

- Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de la actividad de la compañía y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, respetando y protegiendo el anonimato del comunicante.
- > Cumplir las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en los países en los que opera la compañía, respetando especialmente los principios expresados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.
- > Actuar con responsabilidad en la gestión de los negocios y cumplir con las obligaciones fiscales en todas las jurisdicciones en las que opera la compañía, asumiendo el compromiso de transparencia y colaboración con las administraciones tributarias correspondientes.

- Competir en el mercado de manera leal, no admitiendo conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas que lleven a la compañía a la obtención de ventajas indebidas.
- > Promover la transparencia informativa y la comunicación responsable, veraz, eficaz, íntegra y puntual, publicando periódicamente información financiera y no financiera que ponga en valor las actuaciones de la empresa y ofrezca una respuesta específica a las necesidades de información de los grupos de interés de la compañía.
- Mantener, en todo momento, el diálogo con los grupos de interés a través de los canales de comunicación que sean más adecuados y accesibles.

Acciones previstas 2018 Acciones propuestas 2017 Charlas a Colaboradores de Nuevo Ingreso. Continuar con las charlas a Colaboradores de Nuevo Ingreso. Realizar charlas a colaboradores de plantilla con facilitador Realizar (2) charlas con facilitador externo (Colaboradores propio). externo. Reconocimiento a la mejor práctica del Código Ético y Políticas Realizar reconocimiento de las mejores prácticas del Código Anticorrupción. Ético. Charla a Suministradores y a otros grupos de interés e inclusión de una Realizar charlas del Código Ético a otros grupos de interés. capsula de valores en cada evento que realicemos. Campaña de divulgación por la red - Código Ético (personal propio y Continuar con la divulgación de las capsulas del Código Ético y Políticas Anticorrupción por la red. contratas). Campaña de Comunicación por la Intranet. Campaña de comunicación por la intranet. Divulgación con Trivias por la red corporativa; del Código Ético y Políticas Realizar las Trivias del Código Ético, Políticas Anticorrupción y Anticorrupción. Compliance. Distribuir a todos los colaboradores propios y de las contratas un señalador corporativo con: la Visión, Misión, Valores Corporativos y los Principios de Actuación. Grado de cumplimiento: ♣ Terminado. ♣ Avance elevado. ♣ Avance intermedio. ♣ Avance escaso. ♣ No iniciado.

La integridad es clave en el éxito de la compañía [102-16]

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

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

La crisis de confianza en el sector energético, requiere toda la atención de la compañía para contribuir en la mejora de la percepción de los grupos de interés en los mercados en los que opera, sobre las bases de los principios éticos de Naturgy, así como el compromiso en reforzar las mejores conductas y prácticas en nuevos entornos internacionales con oportunidades de crecimiento para la compañía, de manera que se contribuya al desarrollo y progreso social.

Naturgy hace frente a los retos en materia de integridad a través de un enfoque de gestión basado en diversas políticas, procedimientos y herramientas específicas, enmarcados en el Código Ético de la compañía.

Estos elementos persiguen asegurar que las actividades de la compañía y las de sus empleados y proveedores cumplen con las leyes y estándares aplicables en todos los países en los que lleva a cabo alguna actividad de negocio. Aspiran, además, a generar en todas las unidades y organizaciones un comportamiento impecable, basado en los valores éticos y compromisos formales de conducta, así como a prevenir y detectar cualquier incumplimiento en tiempo y forma.



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

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

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

Naturgy hace frente a los retos en materia de integridad a través de un enfoaue de gestión basado en diversas políticas, procedimientos y herramientas específicas, enmarcados en el Código Ético de la compañía.

Modelo de Gestión del Código Ético

[102-16]

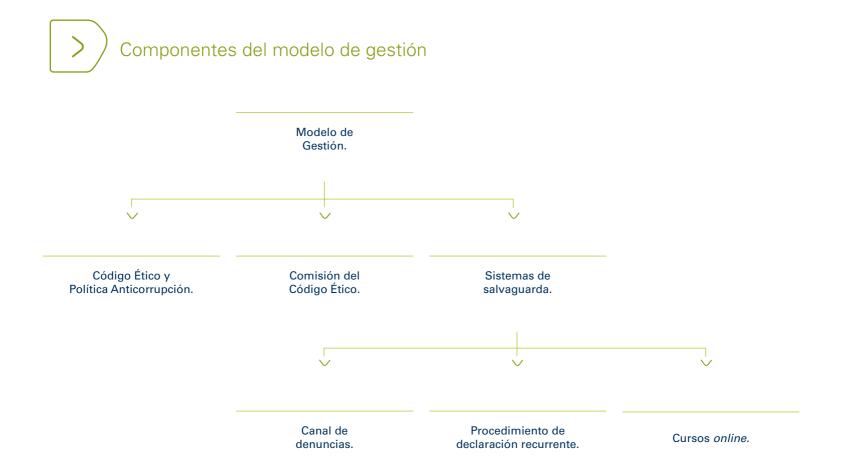
El Código Ético de Naturgy, formulado y aprobado por el Consejo de Administración, es el documento que establece las pautas que han de presidir el comportamiento ético de los administradores y empleados de Naturgy en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés. Las pautas de actuación están relacionadas con la corrupción y el soborno, el respeto a las personas, el desarrollo profesional, la igualdad de

oportunidades, la relación con empresas colaboradoras, la seguridad y la salud en el trabajo, y el respeto al medio ambiente, entre otras.

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

Asimismo, Naturgy dispone de una Política Anticorrupción, como extensión del capítulo 4.7. "Corrupción y Soborno" del Código Ético, que establece los principios que deben guiar la conducta de todos los empleados y administradores de las empresas del grupo con respecto a la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta en el seno de la organización.

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



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

La Comisión del Código Ético: presidida por el director de Auditoría Interna, Compliance y Control Interno, con el fin de dotarla de objetividad e independencia, es responsable de velar por la divulgación y el cumplimiento del código y la dicha política mediante la supervisión y control de los sistemas de salvaguarda. Cuenta con comisiones locales en los países de mayor actividad de la compañía. Para mayor información, ver el apartado "La responsabilidad corporativa en Naturgy" de este mismo informe.

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

- Canal de denuncias: a través del cual todos los empleados y proveedores pueden dirigirse a la Comisión del Código Ético para realizar consultas o notificaciones de incumplimientos del código, de buena fe, de forma confidencial y sin temor a represalias.
- Procedimiento de declaración recurrente: a través del cual todos los empleados declaran de forma recurrente que han leído, comprenden y cumplen el código.



Cursos online: sobre los aspectos incluidos en el Código Ético y la Política Anticorrupción, de obligado cumplimiento para todos los empleados.

Este modelo de gestión establece, además, que la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración y el Comité de Dirección deberán recibir informes periódicos de la Comisión del Código Ético en los que se tratan las materias más relevantes relacionadas con la difusión y cumplimiento del Código Ético y de la Política Anticorrupción. Durante 2017, un 21%

de las denuncias recibidas tuvieron como objeto presuntos fraudes, sin que ninguna de ellas tuviera impacto significativo.

La comisión no recibió denuncias que pusieran en evidencia incidentes en Naturgy relativos a cuestiones de explotación laboral o infantil o relación a los derechos de las comunidades locales v los derechos humanos. Un 28% de las notificaciones tuvo relación con el capítulo del Código Ético de "Respeto a las personas", siendo todas ellas resueltas de manera adecuada. Ninguna de ellas tuvo relación con incidentes discriminatorios.

Consultas y denuncias al Código Ético

	2017	2016	2015
Consultas	37	58	37
Denuncias	104	120	98
Total	141	178	135
Nº de comunicaciones recibidas por cada 200 empleados	1,67	1,92	1,37

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

Durante 2017, Naturgy gestionó diversas situaciones disciplinarias por supuestos derivados de denuncias a la Comisión del Código, o propios de situaciones reguladas en el Código Ético o en la Política Anticorrupción. En total se gestionaron 3 faltas leves, 4 faltas graves y 17 faltas muy graves, de las que 13 derivaron en despidos.

En 2017, no fue necesaria la reparación de daños relativa a impactos relacionados con casos detectados en materia de derechos humanos.

La Comisión del Código Ético cuenta, asimismo, con un plan de trabajo plurianual, que incluye acciones a corto y medio plazo, cuyo objetivo último es la extensión del código al mayor número posible de actividades y personas de la compañía.

En 2017, el plan de trabajo de la Comisión del Código Ético incluyó:

- Acciones formativas y divulgativas del Código Ético, Política Anticorrupción y Modelo de Prevención Penal dirigidas a los empleados de la compañía.
- Actualización del espacio del Código Ético y Política Anticorrupción en la intranet de la compañía.
- > Lanzamiento del work flow "Declaración de Cumplimiento".
- Acciones divulgativas externas.

- > Definición y aprobación de procedimientos internos en materias del Código Ético.
- > Actividades para la extensión del Código Ético a proveedores, tanto en España como en el ámbito internacional.

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

En 2017, la Comisión del Código Ético celebró cinco reuniones de trabajo, mientras que las comisiones locales mantuvieron 29.

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

	Consultas (número)	Notificaciones (número)	Total (número)	Notificaciones (%)
Respeto a la legalidad, los derechos humanos y a los valores éticos	0	1	1	1
Respeto a las personas	2	30	32	28
Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades	2	14	16	13
Cooperación y dedicación	0	6	6	6
Seguridad y salud en el trabajo	0	5	5	5
Corrupción y soborno	11	18	29	17
Uso y protección de activos	0	3	3	3
Imagen y reputación corporativa	0	2	2	2
Lealtad a la empresa y conflicto de intereses	20	10	30	10
Tratamiento de la información y del conocimiento	1	1	2	1
Relaciones con los clientes	0	7	7	7
Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores	1	7	8	7
Respeto al medio ambiente	0	0	0	0
Total	37	104	141	100

Gestión de quejas o denuncias recibidas

	Tipo de impacto	2017
	Medio ambiente	0
N° de denuncias sobre impactos negativos presentadas mediante	Prácticas laborales	55
mecanismos formales.	Sociedad	49
	Derechos humanos	0
Denuncias recibidas, en las que se abrió una investigación (%).	Medio ambiente	0
	Prácticas laborales	100
	Sociedad	100
	Derechos humanos	0
	Medio ambiente	0
December 1911	Prácticas laborales	100
Denuncias recibidas, que han sido resueltas (%).	Sociedad	100
	Derechos humanos	0
	Medio ambiente	0
Denuncias sobre impactos negativos presentadas antes del 2017 y que	Prácticas laborales	5
fueron resueltas en el 2017.	Sociedad	8
	Derechos humanos	0

Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)

	2017	2016	2015
Consultas	21	26	25
Notificaciones	53	83	57
Total	44	63	47

La Comisión Local del Código de Ético en Panamá, creada en 2010, está integrada por directivos de cuatro áreas de la empresa: Organización y cultura, Comunicación y Relaciones Institucionales, Recursos Humanos y Servicios Jurídicos. En 2017, la comisión celebró 3 reuniones de trabajo.

A lo largo del período, la Comisión Local del Código de Ético en Panamá no recibió ninguna notificación o consulta. Cabe destacar que no se recibieron denuncias que pusieran en evidencia incidentes en Naturgy relativos a cuestiones de explotación laboral o infantil o relación a los derechos de las comunidades locales y los derechos humanos.

En 2017, el plan de trabajo de la Comisión del Código Ético en Panamá incluyó, principalmente, las siguientes actuaciones:

- Tres (3) reuniones sobre Código Ético y Valores con colaboradores.
- > Doce (12) acciones formativas de inducción a nuevos colaboradores.
- > Tres (3) charlas a colaboradores de planta con un facilitador externo.

- > Charlas a suministradores a y otros grupos de interés.
- > Formaciones de Código Ético online.
- Entrega a colaboradores de material con información sobre el Código Ético.

Modelo de prevención penal

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

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

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

El modelo contiene 21 delitos identificados sobre los que define impacto y probabilidad de ocurrencia, mecanismos para su control y minimización y responsabilidades en lo que respecta a su cumplimiento. Por sus características, es uno de los factores de diferenciación de la compañía en el ámbito de la integridad, permitiéndole prevenir la comisión de delitos que podrían causar problemas legales o de otra naturaleza.

Cada año, el modelo es evaluado por un tercero independiente. En 2017, éste emitió un informe satisfactorio sobre su diseño y eficacia.

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

Durante 2017, se ha seguido con el curso de formación sobre el Modelo de Prevención Penal. Código Ético y Política Anticorrupción, con objeto de enfatizar en la relevancia de su cumplimiento, asegurar la ejecución de actividades preventivas de control y dar a conocer a todos los empleados el estado actual en estas materias.

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

Políticas y planes antifraude y anticorrupción

Si bien el fraude y la corrupción están contemplados en el sistema de prevención penal, la compañía ha trabajado en la mejora y actualización de la normativa interna y en la definición de protocolos y mecanismos específicos en esta materia.

La Política Anticorrupción de Naturgy da cumplimiento a la legislación nacional e internacional en materia de corrupción y soborno, principalmente, con el ya nombrado Código Penal español. Actualmente, varios países disponen de regulaciones específicas en esta materia, las cuales establecen sanciones relevantes en casos de incumplimiento.

Esta política tiene por objeto establecer los principios que deben guiar la conducta de todos los empleados y administradores de las empresas de Naturgy con respecto a la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta en el seno de la organización. Así, quedan bajo un único instrumento todas las acciones realizadas en este ámbito para evitar cualquier conducta que pudiera constituir fraude o corrupción y que derivara en situaciones perjudiciales para

la compañía, sus administradores y sus empleados desde el punto de vista legal o reputacional.

La política establece catorce principios de actuación, entre los que se encuentran aspectos como el fomento de la integridad y la transparencia en el tratamiento de la información, blanqueo de capitales, conflictos de interés y relaciones con terceros.

El enfoque del programa anticorrupción de Naturgy abarca tres áreas clave:

- > Establecimiento de una cultura antifraude v anticorrupción mediante la formación y concienciación.
- > Implantación de medidas proactivas para la evaluación del riesgo de fraude y corrupción, la monitorización y los controles.
- Desarrollo de medidas y planes de respuesta ante situaciones que constituyan fraude y corrupción. Estos planes y medidas contemplan la investigación de los episodios, la definición de soluciones y el establecimiento de medidas disciplinarias.

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

Entre otras acciones, de forma periódica se realiza:

- > Actualización del espacio del NaturalNet dedicado al Código Ético y la Política Anticorrupción.
- > Publicación de información sobre las actividades de la Comisión del Código Ético (notificaciones recibidas, actividades realizadas, etc.).

- Curso de formación del Modelo de Prevención Penal, Código Ético y Política Anticorrupción.
- > Formación específica en relación al Modelo de Prevención Penal a nuevos empleados y administradores.
- > Presentaciones en Consejos de Administración y Comités de Dirección del Modelo de Prevención Penal.
- > Declaración recurrente de cumplimiento del Código Ético y Política Anticorrupción.

Asimismo, Naturgy tiene implantada una Política de Atenciones Empresariales, en el marco del Código Ético y Política Anticorrupción. El objeto de esta política es regular las condiciones en las que administradores y empleados de Naturgy pueden aceptar/ofrecer atenciones empresariales de/a contrapartes de negocio en el marco del desempeño de sus funciones profesionales, de manera que se asegure el efectivo cumplimiento de los principios de objetividad, imparcialidad y transparencia establecidos en el Código Ético y en la Política Anticorrupción de Naturgy. Fue aprobada por el Consejero Delegado.

Los administradores y empleados del grupo no podrán aceptar u ofrecer, directa o indirectamente, atenciones empresariales que tengan por objeto influir de manera impropia en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas, tanto con entidades públicas como privadas.

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

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

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

Política de Derechos Humanos

[410-1] [103-1], [103-2], [103-3] (Evaluación de los derechos humanos)

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

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

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

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

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

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

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

El conocimiento y cumplimiento de la política se refuerza desde la compañía mediante el plan de comunicación y formación, que incluye un curso online de obligado seguimiento por todos los empleados; seminarios basados en la explicación de los principios y los conflictos que puedan aparecer; y sesiones informativas acerca de la política y la implicación en el negocio. Hasta finales de 2017, 10.132 personas* habían realizado el curso.

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

En 2017, prestaron servicio activo 1.018 vigilantes de seguridad en España, Moldavia, Egipto, Sudáfrica, Argentina, Chile, México, Panamá, República Dominicana, Brasil y Colombia de los cuales, 631 (un 61,94%) participaron en los diferentes cursos de actualización en materia de seguridad privada.



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

Para aportar mayor precisión en el análisis, se contrastó la información con directivos de catorce países acerca del riesgo percibido, y con esto se preparó el primer borrador de la política. Una vez terminado se consultó con cinco organizaciones independientes

especializadas en derechos humanos y se llevó a cabo un proceso de consulta interna con miembros del Comité de Reputación de Naturgy.

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

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

En relación con la formación, y cumpliendo el artículo contractual donde se refleja lo referente a la actualización de conocimientos y formas de actuación en el respeto de los derechos humanos, en 2017, participaron 579 Vigilantes de Seguridad (un 56,88%) en cursos de esta naturaleza, dedicándose un total de 3.306 horas.

La formación en materia de Derechos Humanos (DD.HH.) está enfocada a las características de cada uno de los países donde Naturgy tiene contratados servicios de vigilantes de seguridad y a las actividades que desempeña la compañía en cada uno de ellos, permitiendo una formación más específica y efectiva.

Además, se adoptan las mejores prácticas vigentes, tomando como referencia iniciativa como los principios voluntarios de seguridad y derechos humanos, y los principios básicos de las Naciones Unidas sobre el empleo de la fuerza y de armas de fuego para el personal perteneciente a empresas de vigilancia y seguridad que la compañía contrata.

Naturgy hace pública su Política de Derechos Humanos. Es posible acceder a ella a través de su página web (www.naturgy.com)

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





Informe de Responsabilidad Corporativa 20**17**

Proceso de elaboración del informe. Materialidad



Proceso de elaboración del informe

Naturgy Panamá ha elaborado su sexto informe de responsabilidad corporativa, de acuerdo a los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), conocidos como GRI Standards, in accordance con sus principios de reporte en su opción core.

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

Durante 2017, el grupo Naturgy ha procedido a actualizar el análisis de materialidad, para alinearlo con los compromisos y la estrategia de la compañía en responsabilidad corporativa. El estudio de materialidad de Naturgy pone el foco en aquellos asuntos de naturaleza social, ambiental y/o económica, que son relevantes para el negocio de la compañía e influyen en la toma de decisiones de sus grupos de interés.

- > Resultan más críticos para la continuación de las operaciones de la compañía.
- Pueden promover un cambio más significativo en términos de impacto económico, ambiental y social.
- Son considerados de de mayor relevancia para los grupos de interés de la compañía.



Proceso de análisis de materialidad

Identificación de los asuntos materiales.

Priorización y definición de los asuntos materiales.

- Realización de entrevistas internas con diferentes áreas de la compañía.
 - Inclusión de otros inputs internos.
- Inclusión de otros inputs externos.

GRI Standards y suplementos sectoriales utilizados como base.

Realización de entrevistas con grupos de interés externos.

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

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

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Eventos a nivel mundial.

Riesgos reputacionales identificados por la compañía.

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

Asimismo, se ha realizado una identificación de asuntos materiales en eventos y noticias a través de la herramienta KPMG Eye on Earth, que recoge información de más de 300.000 fuentes distintas, entre las que se encuentran diarios digitales de 190 países de todo el mundo en 67 idiomas, webs de multinacionales o webs gubernamentales. Todo lo que sucede y que conlleva un impacto en la sociedad es reproducido en los medios y por lo tanto analizado y registrado cada 15 minutos.

Los asuntos materiales identificados a nivel corporativo son aquellos que:



Resultan más críticos para la continuación de las operaciones de la compañía



Pueden promover un cambio más significativo en términos de impacto económico, ambiental y



Son considerados de mayor relevancia para los grupos de interés de la compañía

Listado de asuntos materiales a nivel corporativo [102-47]

Naturgy ha identificado diez asuntos materiales de máxima relevancia. También ha identificado el resto de asuntos de interés.

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

Proceso para la identificación de asuntos materiales [102-46], [102-49]

Para la actualización de los asuntos materiales realizada en 2017, se ha partido de los 33 estándares específicos definidos por GRI, así como de los documentos sectoriales "Electric Utilities" y "Oil&Gas", y se han adaptado a las características propias de la compañía.

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

Para cada uno de los diez asuntos materiales identificados, Naturgy ha recopilado, identificado y analizado la siguiente información en su estudio de materialidad:

- Qué es material:
 - Definición y descripción del asunto.
 - Subasuntos materiales.
 - Relevancia para el negocio, para el sector, el impacto que puede producir en las actividades y la regulación al respecto.
 - Eventos relevantes para los grupos de interés relacionados con el asunto.
- > Referencias formales de reporting:
 - Indicadores de los GRI Standards relacionados con el asunto.
 - Líneas estratégicas del Plan Director de RSC que consideran el asunto.
- > Enfoque de gestión respondiendo a los GRI Standards y a la ISO 19600 de gestión de compliance:

- Cómo gestiona Naturgy el asunto (políticas, estrategias, herramientas, iniciativas y objetivos).
- Grupo de interés vinculado con el asunto.

Fuentes y grupos de interés consultados

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

- Marco de referencia para la elaboración de informes de sostenibilidad: 33 estándares específicos de Global Reporting Initiative (GRI Standards).
- > Entrevistas internas: entrevistas con las principales áreas de la compañía.
- > Entrevistas externas: entrevistas con grupos de interés externos.
- > Análisis reputacional: riesgos reputacionales identificados por la compañía.
- > Plan Director de Responsabilidad Corporativa: temas relevantes identificados v analizados.
- > Inversores: asuntos materiales identificados por RobecoSAM para el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y por Sustainability Accounting Standards Board (SASB).
- > Análisis de los principales eventos a nivel mundial de interés para cada asunto producidos durante el año.

Revisión de los asuntos materiales por país donde tiene actividad **Naturgy**

Naturgy ha identificado la relevancia de cada asunto material en cada uno de los países en los que tiene operación, según la agenda de cada país, estableciendo los objetivos prioritarios en los que la compañía debe enfocarse a través de compromisos a nivel local para contribuir a la consecución de

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

Mapa de asuntos materiales [102-46]

Con el objetivo de dar respuesta a los requerimientos de los GRI Standards se presenta un mapa de asuntos materiales en el que se identifica qué es material para Naturgy y dónde es relevante. Respecto a este último criterio. Naturav identifica la materialidad del asunto bajo tres puntos de vista:

- > Punto de la cadena de valor en que el asunto es material.
- > Impacto del aspecto dentro o fuera de la compañía y, en consecuencia, el grupo de interés afectado.
- Localización geográfica. Para determinar los países en los que los asuntos son materiales es necesario realizar un cruce de la siguiente tabla con el mapa de actividad situado al inicio del presente informe, en el capítulo de Modelo De negocio. De este modo, y bajo la filosofía de gestión integrada y homogénea que rige en Naturgy, el asunto será material en aquellos países en los que se desarrolle la actividad de la cadena de valor en la que este es material.

Etapas de la cadena de valor donde

Electricidad

	Aspectos materiales para Naturgy	GRI Standard relacionado con el asunto material	Cáracter	Generación	Distribución	Comercialización
1	Acceso a energía	Electric Utilities - EU. Acceso a la energía	SO	+	+	+
2	Emisiones y cambio climático	305. Emisiones	MA	+	+	
3	Seguridad y salud ocupacional	403. Seguridad y salud ocupacional	SO	+	+	
4	Eficiencia energética y consumo de energía	302. Energía	MA	+	+	
5	Acción social y desarrollo de las comunidades locales	413. Comunidades locales	SO	+	+	+
6	Evaluación de la cadena de suministro	308. Evaluación ambiental de proveedores, y 404. Evaluación social de proveedores	SO y MA	+	+	+
7	Empleabilidad y empleo	401. Empleo	SO	+	+	+
8	Biodiversidad	304. Biodiversidad	MA	+	+	
9	Atención y satisfacción del cliente	417. Mercadotecnia y etiquetado	SO		+	+
10	Evaluación de los derechos humanos	410. Prácticas de seguridad	SO	+	+	+

los asuntos materiales tienen mayor impacto

Gas

				_	
Aprovisionamiento	Transporte	Distribución	Comercialización	Impacto del aspecto dentro y/o fuera de la organización por grupo de interés	Capítulo del Informe de Responsabilidad Corporativa 2017 que trata el asunto
+	+	+	+	Clientes, proveedores, otros organismos reguladores y administraciones	Compromiso social
+	+	+		Proveedores, administraciones y sociedad	Gestión responsable del medio ambiente
+	+	+		Empleados, proveedores, clientes, sociedad	Seguridad y salud
+	+	+		Clientes y sociedad	Gestión responsable del medio ambiente
+	+	+	+	Sociedad	Compromiso social
+	+	+	+	Proveedores	Cadena de suministro responsable
+	+	+	+	Empleados y sociedad	Interés por las personas
+	+	+		Sociedad	Gestión responsable del medio ambiente
		+	+	Clientes	Excelencia en el servicio
+	+	+	+	Sociedad	Integridad y transparencia





Informe de Responsabilidad Corporativa 20**17**

Información adicional

Índice de contenidos GRI. Pág. 130

Informe de revisión independiente. Pág. 135

Índice de contenidos GRI



Para el servicio de Índice de Contenidos de GRI, los Servicios de GRI revisaron que el índice de contenidos de GRI se presenta claramente y las referencias de todos los contenidos incluidos se alinean con las secciones correspondientes dentro del informe.

GRI Standard			
GRI 101: Fundamentos 2016			
GRI 102: Contenidos generales 2016	Página	Omisiones	Verificación extern
Perfil de la organización			
102-1 Nombre de la organización.	Pág. 17		Pág. 135
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	Pág. 17		Pág. 135
102-3 Ubicación de la sede.	Pág. 17		Pág. 135
102-4 Ubicación de las operaciones.	Págs. 12 y 17		Pág. 135
102-5 Propiedad y forma jurídica.	Pág. 17		Pág. 135
102-6 Mercados servidos.	Págs. 12 y 18		Pág. 135
102-7 Tamaño de la organización.	Pág. 14, 15, 22 y 23		Pág. 135
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	Pág. 76		Pág. 135
102-9 Cadena de suministro.	Págs. 98 y 99		Pág. 135
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	Pág. 17		Pág. 135
102-11 Principio o enfoque de precaución.	Pág. 33		Pág. 135
102-12 Iniciativas externas.	Pág. 103		Pág. 135
102-13 Afiliación a asociaciones.	Pág. 103		Pág. 135
EU1 Capacidad instalada.	Pág. 19		Pág. 135
EU2 Energía neta producida.	Pág. 19		Pág. 135
EU3 Número de clientes.	Pág. 49		Pág. 135
EU4 Longitud de líneas de transporte y distribución.	Pág. 51		Pág. 135
Estrategia			
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	Pág. 4		Pág. 135
Ética y transparencia			
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta.	Págs. 112 y 113		Pág. 135
Gobierno			
102-18 Estructura de gobernanza.	 Pág. 31		Pág. 135
TOE TO Editablish do gobolitatiza.	1 ug. 01		1 ug. 100

	Página	Omisiones	Verificación extern
Participación de los grupos de interés			
102-40 Lista de grupos de interés.	Pág. 42 y 43		Pág. 135
102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	Pág. 82		Pág. 135
102-42 Identificación y selección de grupos de interés.	Pág. 42		Pág. 135
102-43 Enfoques para la participación de los grupos de interés.	Pág. 43		Pág. 135
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados.	Pág. 43		Pág. 135
Práctica de <i>reporting</i>			
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Pág. 8		Pág. 135
102-46 Definición del contenido y cobertura de cada aspecto.	Pág. 125		Pág. 135
102-47 Lista de temas materiales.	Pág. 124		Pág. 135
102-48 Reexpresión de la información.	Pág. 8		Pág. 135
102-49 Cambios en la elaboración de informes.	Pág. 8 y 125		Pág. 135
102-50 Período objeto del informe.	Pág. 8		Pág. 135
102-51 Fecha del último informe.	Pág. 8		Pág. 135
102-52 Ciclo de elaboración de informes.	Pág. 8		Pág. 135
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Pág. 9		Pág. 135
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	Pág. 8		Pág. 135
102-55 Índice de contenidos de GRI.	Pág. 130		Pág. 135
102-56 Verificación externa.	Pág. 8		Pág. 135
Asuntos materiales			
Acceso a la energía			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones.	Págs. 26, 27 y 50		Pág. 135
103-2 Enfoque de gestión y componentes.	Págs. 26, 27 y 50		Pág. 135
103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	Págs. 26, 27 y 50		Pág. 135
EU27 Desconexiones a clientes residenciales por impagos.	Pág. 51		Pág. 135
EU28 Frecuencia de cortes de energía eléctrica.	Pág. 51		Pág. 135
EU29 Duración media de cortes de energía.	Pág. 51		Pág. 135
Emisiones y cambio climático			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
	Págs. 63 y 66		Pág. 135
103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones.			Pág. 135
103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones. 103-2 Enfoque de gestión y componentes.	Págs. 63 y 66		
	Págs. 63 y 66 Págs. 63 y 66		Pág. 135
103-2 Enfoque de gestión y componentes.			Pág. 135

	Página	Omisiones	Verificación extern
Seguridad y salud ocupacional			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones.	Págs. 88 y 90		Pág. 135
103-2 Enfoque de gestión y componentes.	Págs. 88 y 90		Pág. 135
103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	Págs. 88 y 90		Pág. 135
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016			
403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedad profesionales, días perdidos, absentismo y número de de muertes po accidente laboral o enfermedad profesional.			Pág. 135
403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionos su actividad.	onadas Pág. 93		Pág. 135
EU25 Heridos o víctimas entre el público debido a actividades de la compa	ñía. Pág. 93		Pág. 135
Eficiencia energética y consumo de energía			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones.	Pág. 69		Pág. 135
103-2 Enfoque de gestión y componentes.	Pág. 69		Pág. 135
103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 69		Pág. 135
GRI 302: Energía 2016			
302-1 Consumo energético dentro de la organización.	Pág. 69		Pág. 135
GRI 103: Enfoque de gestión 2016 103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones.	Págs. 103 y 104		 Pág. 135
103-2 Enfoque de gestión y componentes. 103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	Págs. 103 y 104 Págs. 103 y 104		Pág. 135 Pág. 135
	rags. 103 y 104		Fag. 133
GRI 413: Comisiones locales 2016			
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	Págs. 104, 105, 106 y 107		Pág. 135
	En 2017 no se produjeron		
EU22 Personas física o económicamente desplazadas y compensación recibida.	desplazamientos de personas como consecuencia de los proyectos de desarrollo de infraestructuras de la compañía.		
recibida.	de personas como consecuencia de los proyectos de desarrollo de infraestructuras de la		
recibida. Evaluación de la cadena de suministro	de personas como consecuencia de los proyectos de desarrollo de infraestructuras de la		
recibida. Evaluación de la cadena de suministro GRI 103: Enfoque de gestión 2016	de personas como consecuencia de los proyectos de desarrollo de infraestructuras de la		Pág. 135
recibida. Evaluación de la cadena de suministro GRI 103: Enfoque de gestión 2016 103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones.	de personas como consecuencia de los proyectos de desarrollo de infraestructuras de la compañía.		Pág. 135 Pág. 135
recibida. Evaluación de la cadena de suministro GRI 103: Enfoque de gestión 2016 103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones. 103-2 Enfoque de gestión y componentes.	de personas como consecuencia de los proyectos de desarrollo de infraestructuras de la compañía. Pág. 98		
	de personas como consecuencia de los proyectos de desarrollo de infraestructuras de la compañía. Pág. 98 Pág. 98		Pág. 135

	Página Omisio	ones Verificación extern
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016		
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	Pág. 99	Pág. 135
Empleabilidad y conciliación		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		
103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones.	Pág. 77	Pág. 135
103-2 Enfoque de gestión y componentes.	Pág. 77	Pág. 135
103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 77	Pág. 135
GRI 401: Empleo 2016		
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Pág. 77	Pág. 135
Biodiversidad		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016		
103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones.	Pág. 70	Pág. 135
103-2 Enfoque de gestión y componentes.	Pág. 70	Pág. 135
103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 70	Pág. 135
GRI 304: Biodiversidad 2016		
304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	Pág. 71	Pág. 135
EU13 Biodiversidad de los hábitats de áreas circundantes.	Pág. 71	Pág. 135
Atención y satisfacción del cliente GRI 103: Enfoque de gestión 2016		
103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones.	Pág. 47	Pág. 135
103-2 Enfoque de gestión y componentes.	Pág. 47	Pág. 135
103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 47	Pág. 135
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016		
417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	En las cláusulas de las condiciones generales de contratación de los servicios prestados por Naturgy se le facilita al cliente la información adecuada sobre sus derechos y obligaciones, así como servicios que se presta de distribución de electricidad, no habiendo constancia de incumplimientos de acuerdo con las obligaciones legales exigidas en	

compañía está presente sobre esta

materia.

	Página	Omisiones	Verificación externa
Evaluación de los derechos humanos			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones.	Pág. 118		Pág. 135
103-2 Enfoque de gestión y componentes.	Pág. 118		Pág. 135
103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 118		Pág. 135
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016			
410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	Pág. 118		Pág. 135



криф Toire POC, Ave, Samuel Laws y Care 96 Estal Obarro Panamá, Appublica de Panama

Teléfano (507) 208-0700 Wreesile, kpmg.com.ga.

Carta de Verificación

Person realizado una revisión de la información no financiare consecuda que de biforma Details (consequence and service) and the standing planning, congress (see Sateral beautity) and defect the standing of the st dicho informe, gasala e celuda como paras de noestisi alcaner de venticación,

alargy, a traves de sa Gerenau de Cernamearina y Reforences Instituções (en adelante i a Coronicio y se responsable de la propienciari y presentación del l'eforme de conformabil con fos. Estandares de la colobal beyonnag initiativo (ERI), Namely también es responsable de la entornación y los aformaciones gentendas en el mismo, de la decembración de sus (Syrivos en la forter en el al selección y presentación de solivaristición soliva el desembeño en miserra de desarrollo sescientable y del establecimiento y manticuminanto de los sistemas de control y posticar del desempeño de lowerte se ebitane la adornia do-

Nurstra responsabilidad es l'icyana cabii una sevissor, finiciado y, ciso base en el trabacio desarrollada, ent in tata l'irre de Verifa ambie i fonça explicasamente a la informaçion cottespond univivient in alcanye y pur el Informe relative al ejere, co comprendida, del If de curro al 34 de d'alembre de 2009

Nogar i trobajo be sido icalizado de acuerdo con la Norma ISAI (3000, Essurarse) Engagements other than Audits of Persons of Historical Fasion aid Information, counted put G International Austring and Incoming Numbers! Record (INANA) by by betweentowed tradecounter of the consequent (ITAN), I stall naturally must be mendaling a desembración exigen que planifiquemos y realizantos muestra entraja de comos que oblengamos una segundad finicacia sobre so el fotonide esta excepto de enques plateja les y que complianos las en peneras fricas, mel adas las de meopendiment establicados en el Chil yo l'Enco del International Etimes Standards Board for dec contacts.

53 xillança de las procedes restos de recopilación de evidenc as realizados en un trabajo de sevición limitade, es esterior al de unitabaje de seguridad excinable y por ello tembro, el model de seguridad que propore indu. El presente linkamos en angum esco go ede entendetse sono qui laforme de grafitoria

La informazion les sada se erre assente a fos el esten dos identificações gener egoligações en la sociatori denominada "Scalige de congenidos GRO" del Informe. Los cuales se sofialan и составижно

107.1	1.2.12	125 (2	102-04	11.1-1
1:17.7	12.0	102-15	107-52	iL'-
197.3	10.76 7	(02.18	102/01	E.071
157.4	(0.0)	102.43	1004	1.02
1323	F.2.04	100 46	1.244	111
1.256	1.7-00	107-17	15048	10.77
1117	10.5.8	.02.18	(0) 1	5123
102-8	27.40	302.49	JOR 1	
15254	0.740	392-10	4011-1	

103-1 103-2 103-3	Enfoque de gestión en Acceso a la Energia Enfoque de gestión de Emisiones y Cambio Climático Enfoque de gestión en Salud y Seguridad Ocupacional Enfoque de gestión en Eficiencia Energética y Consumo de Energia Enfoque de gestión en Acción Social y Desarrollo de Comunidades Locales Enfoque de gestión en Evaluación de la Cadena de Suministro Enfoque de gestión en Empleabilidad y conciliación Enfoque de gestión en Empleabilidad y conciliación
	Enfoque de gestión en Atención y Satisfacción del Cliente Enfoque de gestión en Evaluación de los Derechos Humanos

Herico aplicado los siguientes procedimientos dirigidos a recogidor esidençois para el desarrollo de neestre trabajo

- Verificar la consistencia de la colonomiación pornemente de l'ocsistences sos A Great gatagión interajo
- Analizar econos materidos en sustentabilidad, a través incomismos tamiinterness commenter post para identificabitemas references illurarizatel ejercinia. cab envigor el latorme
- faterificar industriants de detraticación y participações por parte de Naturgy, con sus distantis grupes de interes,
- Somewhere all personnal personners solve la applicación de las politicas y la estratrigió en moterios de sostentabilidad.
- Entrevista el personal pertinente responsable de proporcionar la li formación concenida en el finfarine.
- Analysis los procesos de recepciación y de control interno se aconescios a los datos outratativos vellegados en el folosine,
- Revisar la aplicación de lo requerido de dos fremidad quin los Estandare.
- Reviser por micestreo (a information y grantenalisten et al alexage in de disense et licht ang. 10.0kg septisjon se real an anvel "Directive", por isotere an isotere et al anvel "Directive", por isotere an isotere et al anvel "Directive", por isotere an isotere et al anvel "Directive", por isotere en isotere et al anvel "Directive", por isotere en isotere et al anvel "Directive", por isotere et al anvel "Directive" revisition directmental de información postronada por triallegy

Li detalle de la infantación, verificada se objevo en oficinas corporativas que aportaren arterniación para nuestra revisión discumental y consecuente viois Galación del informe

Com have on les proced micros realizados y presimmente descritos, no se ha puesto de matallesto singún aspecto que tos haga atest que los datas que pobados en el Hillitore de Respi osalal Gad Corporatosa 2017/1 de Natonys, el 1 e encieno exprended o del 11 de enero al 31 de diciembre de 2017, no hay an suco abtenidos. de nomera Cabbo que la información no este presentada de maneta agequaça, esspine dy stan desso tarretes in ofti sentes signi fications. Tampoco se foi priesto en misocritesto que el le forme no basa sisto preparado, en los aspectos signi (carrete, de conformidad con los Estundades ORE

Composessibildo de electro trabago y por escalar de un reporte esterno, humos revestado diversos hallangos, absensaciones y sugerencias a bienarys.

on perjuscio de los conclusiones del presente documento, compartirios un syonato de las observaciones y augereneras más significantes

- Mejorer el proceso de consol dación a trasés de actividades de cuntud complementation que en escu de describación, aseguren a estas y acciones de acharación previos a la defención de información final.
- Turnalecci. Les processes de sales annuaire corre, el archives logote y el digit-soportação e el filo de oseguno la chazab lodad de la interesación.
- Documentar los procesos de cálculas y/o estor ae anes de los concerados property for an all informa-
- indublique un congenismo de integración de los soportes de los consenados del Informa-
- instante en d'aramiente el alcunce de la información a reportar y comunicarle efectivamente al proveedor de información.
- Establiquer Chromeste la estructura de responsables y controles entochos en los procesos de reo calquista y sembleación de la triformación contexida en of informs.

Arzonaniania.

KPMI

20 de al exemplo de 2008. Panamá, República de Pangua

Sede de Panamá:

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

Edición:

Gerencia de Comunicación Gas Natural Fenosa Panamá www.naturgy.com

Diseño gráfico: Addicta Diseño Corporativo www.addicta.es



www.naturgy.com