



Informe de Sostenibilidad **2024**

Naturgy 

1

Mensaje de Directivos de Naturgy

05

Carta del Gerente General

Carta de la Directora de
Comunicación y Relaciones
Institucionales



Accedé a los
Informes de
Sostenibilidad
de Naturgy

Informe de Sostenibilidad

2024

2

Gobernanza

11

- 2.1. El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión
- 2.2. Modelo de gobierno corporativo

3

Estrategia y modelo de negocio

23

- 3.1. Grupo Naturgy de un vistazo
- 3.2. Naturgy Argentina
- 3.3. Propósito y estrategia
- 3.4. Marco regulatorio de la industria del gas y electricidad
- 3.5. Intereses y opiniones de los grupos de interés
- 3.6. Ciberseguridad y seguridad de la información

4

Medioambiente

45

- 4.1. Gestión ambiental
- 4.2. Cambio climático
- 4.3. Gestión de agua y efluentes
- 4.4. Gestión de residuos
- 4.5. Biodiversidad

5

Social

67

- 5.1. Personal propio
- 5.2. Gestión de Seguridad y salud
- 5.3. Cadena de suministros
- 5.4. Comunidades locales
- 5.5. Clientes y usuarios finales

6

Conducta empresarial

133

- 6.1. El rol de los órganos de gobierno
- 6.2. Políticas de conducta empresarial
- 6.3. Cultura corporativa
- 6.4. Prevención y detección de la corrupción y el soborno
- 6.5. Incumplimientos y multas

7

Sección técnica del Informe

151

- 7.1. Enfoque de materialidad
- 7.2. Gestión de temas materiales
- 7.3. Lineamientos internacionales utilizados
- 7.4. Índice de Contenidos GRI
- 7.5. Tabla SASB
- 7.6. Informe de revisión independiente



Informe de Sostenibilidad
2024

Mensaje de Directivos de Naturgy

Carta del Gerente General

Carta de la Directora de Comunicación
y Relaciones Institucionales

Carta del Gerente General



Gerardo Gómez Gerente General

Estimados lectores,

es un orgullo para mí presentarles el vigésimo primer Informe de Sostenibilidad de Naturgy BAN en Argentina, un documento que refleja con transparencia y compromiso nuestro accionar durante 2024 en materia ambiental, social y de gobernanza. A través de estas páginas, compartimos avances, desafíos y aprendizajes, guiados por nuestro propósito corporativo: Transformar el mundo a través de la energía, trabajando con excelencia, integridad y cercanía junto a nuestros grupos de interés.

El contexto global continúa presentando desafíos significativos: crisis económicas paralelas, tensiones geopolíticas, impactos del cambio climático y un escenario social marcado por desigualdades crecientes. En este marco, nuestra estrategia cobra más fuerza que nunca. “Transforming together” no es solo un lema: es una declaración de principios. Definimos nuestro camino con base en cuatro valores: innovación para construir un futuro mejor (Forward Vision), excelencia en la gestión (Excellence Driven), enfoque humano en cada decisión (People Oriented) y un compromiso ineludible con un mundo más sostenible (One Planet).

Uno de los hitos más destacados de este año fue la unificación de nuestras tres empresas en el país –Naturgy BAN, Gasnor y Energía San Juan– bajo una misma marca: Naturgy. Este paso estratégico busca simplificar nuestras operaciones, potenciar sinergias y ofrecer una experiencia más homogénea, cercana y de calidad a nuestros clientes. La integración no solo fortalece nuestra presencia nacional, sino que consolida nuestra posición como compañía energética con alcance y proyección federal, brindando gas y electricidad en distintas regiones del país.

En línea con esta transformación, continuamos profundizando nuestro proceso de digitalización. Durante 2024, implementamos nuevas funcionalidades en nuestra oficina virtual para facilitar trámites como cambios de titularidad, corrección de datos, bajas de servicio e información de lectura de medidor. Asimismo, optimizamos nuestro canal de atención vía WhatsApp mediante un asistente virtual basado en inteligencia artificial, que ha elevado significativamente el nivel de autogestión, mejorando los tiempos de respuesta y la experiencia de nuestros usuarios.

Como parte de nuestra estrategia de acompañamiento al cliente, fortalecimos el programa “Reconectando Hogares”, una herramienta financiera desarrollada en alianza con Santander Consumer. A través de este programa, facilitamos a nuestros usuarios residenciales el acceso a préstamos que les permiten afrontar los costos de adecuación de sus instalaciones internas, garantizando así la continuidad del servicio de gas de manera segura. En 2024, se otorgaron 87 préstamos, reafirmando nuestro compromiso de brindar soluciones concretas y accesibles a quienes más lo necesitan.



Cada dato, cada acción y cada historia que aquí se presenta es testimonio del **esfuerzo conjunto que hacemos por construir una empresa resiliente, responsable y comprometida con un futuro energético más justo y sostenible para todos.**

La integridad y la transparencia son pilares que sostienen nuestra gestión. Este año, reforzamos nuestras políticas de gobierno corporativo con la aprobación de una actualización en la Política de Dividendos y en la Política de Operaciones con Partes Relacionadas. También lanzamos la campaña “Buenas prácticas en Compliance”, centrada en la prevención de conflictos de interés. Todos nuestros colaboradores recibieron un documento práctico sobre el contenido de nuestra Política de Conflictos de Interés, como parte de una estrategia integral para fortalecer la cultura ética. A su vez, elaboramos y compartimos el primer Informe Anual de Compliance, dirigido a los máximos órganos de decisión de la compañía.

En términos de sostenibilidad, avanzamos con nuevas ediciones del programa “Proveedores Sostenibles”, en el marco del Pacto Global de Naciones Unidas. En esta edición participaron dos pymes proveedoras que fueron invitadas por Naturgy, a quienes acompañamos en la incorporación de herramientas de sostenibilidad empresarial. Asimismo, continuamos fortaleciendo los criterios ASG en los procesos de evaluación y selección de proveedores, exigiendo en los pliegos de licitación la presentación de inventarios de huella de carbono para aquellos que aplican a criterios previamente definidos.

Todo esto lo hacemos guiados por marcos internacionales que nos orientan y exigen: los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la Agenda 2030 de Naciones Unidas, los Estándares GRI, el suplemento sectorial de Petróleo y Gas y los Estándares SASB, que refuerzan la transparencia, trazabilidad y comparabilidad de nuestros avances.

Quiero agradecer profundamente al Grupo de Sostenibilidad, que año tras año coordina con profesionalismo la recolección, sistematización y validación de la información que hoy compartimos. Este informe es posible gracias a su dedicación y a la colaboración transversal de todas las áreas de nuestra compañía.

Cada dato, cada acción y cada historia que aquí se presenta es testimonio del esfuerzo conjunto que hacemos por construir una empresa resiliente, responsable y comprometida con un futuro energético más justo y sostenible para todos.

Con el compromiso de seguir transformando juntos,

A stylized blue ink signature of Gerardo Gómez.

Gerardo Gómez
Gerente General

Carta de la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales



Verónica Argañaraz Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales

Estimados lectores,

me complace compartir con ustedes una nueva edición del Informe de Sostenibilidad de Naturgy BAN en Argentina. Este documento resume con claridad y responsabilidad nuestro impacto durante el año 2024 en los planos económico, ambiental, social y de gobernanza, reafirmando nuestro compromiso de generar valor compartido en cada uno de los territorios donde operamos.

En Naturgy comprendemos que los desafíos actuales de la transición energética exigen una mirada integral, que considere al mismo tiempo el impacto sobre el clima, la naturaleza y las personas. Esta visión, que nos interpela de forma transversal, guía nuestras decisiones y nos permite dar respuestas equilibradas al trilema energético: garantizar la sostenibilidad, asegurar el acceso y mantener la asequibilidad.

Nuestro Plan Estratégico 2021-2025, en conjunto con el Plan de Sostenibilidad, constituye el marco rector de nuestra acción. En 2023, dimos un paso significativo en la consolidación de un Plan de Sostenibilidad local para Argentina. A través de un proceso colaborativo entre distintas áreas y especialistas internos, hemos delineado metas concretas y planes de acción adaptados a nuestras operaciones locales.

En línea con este avance, profundizamos en el desarrollo de indicadores robustos y comparables, que permiten medir de forma más rigurosa y transparente nuestra gestión en términos de desempeño ambiental, social y de gobernanza (ASG). Este esfuerzo continuo responde a nuestro objetivo de hacer visible la generación de valor en toda nuestra cadena operativa y afianzar nuestro rol como empresa líder en sostenibilidad dentro del sector energético.

Continuamos alineando nuestras acciones con los Estándares GRI, el suplemento sectorial de Petróleo y Gas, y los Estándares SASB, y reforzamos nuestra contribución a la Agenda 2030 de Naciones Unidas. A lo largo del informe, encontrarán cómo nuestra Política de Responsabilidad Corporativa se traduce en acciones concretas orientadas al cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, desde una perspectiva integral que combina compromiso, impacto medible y mejora continua.

Reafirmamos nuestra vocación de crear valor compartido allí donde operamos: buscamos ir más allá de la provisión de servicios, promover la inclusión y la equidad y acompañar a cada territorio desde una mirada de largo plazo. Para lograrlo, articulamos con organizaciones del tercer sector, asociaciones e instituciones locales que conocen de cerca los desafíos y oportunidades de su entorno; este diálogo fluido nos permite diseñar programas que responden, de forma efectiva, a las expectativas comunitarias.



Agradezco profundamente al Grupo de Sostenibilidad por el **trabajo riguroso, articulado y comprometido que ha hecho posible este informe**. Los invito a recorrerlo, reflexionarlo y a seguir construyendo juntos una transición energética con impacto positivo.

Entre los programas destacados de 2024, quiero mencionar:

- Sembrando Futuro, con actividades de plantación de árboles nativos y huertas urbanas, promoviendo la educación ambiental y la seguridad alimentaria. Este año, realizamos 2 jornadas de plantación y colocamos 33 árboles nativos en zonas clave de nuestra área de influencia.
- Energía del Sabor, un programa de inclusión social que ofrece formación en gastronomía a grupos en situación de vulnerabilidad. En esta edición, participaron 55 alumnos de distintos barrios junto a organizaciones como Fundación Peregrina, Asociación Civil Siloé y el sindicato UTHGRA.
- Cosas de Mujeres, en alianza con Fundación Flor, impulsó el fortalecimiento personal y el desarrollo de habilidades emprendedoras entre mujeres, reafirmando nuestro compromiso con la equidad y el liderazgo femenino. En 2024 se realizaron tres ediciones, en total se egresaron 93 mujeres

Estas iniciativas reflejan nuestra convicción de que la sostenibilidad no es solo un objetivo, sino una forma de actuar, de gestionar y de vincularnos. Nuestro trabajo va más allá de proveer energía: buscamos contribuir a una sociedad más justa, resiliente y preparada para el futuro.

Agradezco profundamente al Grupo de Sostenibilidad por el trabajo riguroso, articulado y comprometido que ha hecho posible este informe. Los invito a recorrerlo, reflexionarlo y a seguir construyendo juntos una transición energética con impacto positivo.

Con aprecio y compromiso hacia un futuro sostenible,

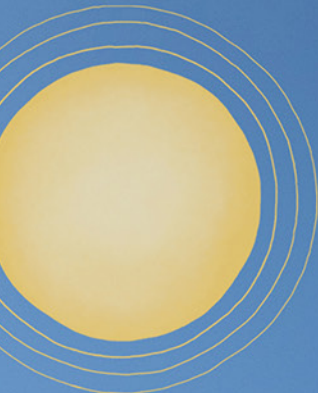
A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Verónica Argañaraz'.

Verónica Argañaraz

Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales



Naturgy



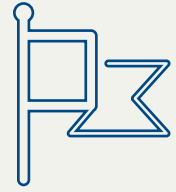
Informe de Sostenibilidad
2024

Gobernanza

2.1. El papel de los órganos de
administración, dirección y
supervisión

2.2. Modelo de gobierno corporativo

2 ● Gobernanza



2.1. El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión

El gobierno en Naturgy se rige acorde a los principios de eficacia, transparencia y responsabilidad establecidos de acuerdo con las principales recomendaciones y estándares existentes a nivel local e internacional.

El conjunto de normas de gobierno interno está formado principalmente por:

- Estatutos Sociales
- Política de Derechos Humanos
- Código Ético
- Política Anticorrupción
- Reglamento del Directorio y su Comité

Las actuaciones que llevan a cabo los órganos de administración tienen una clara vocación por el cumplimiento de los estándares en materia de buen gobierno, principalmente respecto a los aspectos que tienen que ver con el plan estratégico, la toma de decisiones, el establecimiento de mecanismos de control, la supervisión de riesgos, el cumplimiento normativo y el seguimiento de cuestiones éticas, sociales y ambientales en el desarrollo de las actividades de la compañía. Asimismo, Naturgy revisa sus actividades periódicamente a través de procesos de compliance y auditoría interna, y recoge en su normativa interna las prácticas que deben redundar en el mejor comportamiento de los empleados.

El compromiso de Naturgy con el buen gobierno es extensible a toda su plantilla, a través del desarrollo y transmisión de su cultura ética corporativa. Los máximos responsables en materia de gobernanza dentro de la compañía son sus órganos de gobierno.



El gobierno en Naturgy se rige acorde a los principios de eficacia, transparencia y responsabilidad establecidos de acuerdo con las principales recomendaciones y estándares existentes a nivel local e internacional.

2.2. Modelo de gobierno corporativo

El Directorio está compuesto por nueve miembros titulares y nueve suplentes. El término del mandato es de uno a tres años, según lo decida la Asamblea de Accionistas. Estatutariamente se prevé que la Asamblea de Accionistas fije el número de integrantes del Directorio entre un mínimo de siete y un máximo de once miembros titulares y la misma cantidad de suplentes.

En cumplimiento con lo dispuesto en las Normas de la Comisión Nacional de Valores en oportunidad de cada elección de Directores, los accionistas que proponen sus candidatos a consideración de la Asamblea, antes de cada votación, informan su condición de independientes o no independientes, lo que a criterio del Directorio resulta suficiente. La actual composición del Directorio incluye cuatro directores titulares independientes y la misma cantidad de directores independientes suplentes.

Adicionalmente, los Estatutos Sociales de esta Sociedad prevén la constitución de un Comité de Auditoría. En ese orden, se han elegido dos directores independientes titulares y dos suplentes que conforman el citado órgano junto con un director no independiente titular y uno suplente.

Las personas elegidas deben cumplir los requisitos legales y estatutarios para el cargo, tener experiencia y conocimientos adecuados, y mostrar reconocido prestigio y altos estándares de ética e integridad tanto en el ámbito personal como profesional.

Se informa públicamente cualquier modificación en el Directorio de la Sociedad, la condición de independiente o no independiente del miembro elegido y la conformación del Comité de Dirección. Esta información se encuentra también en el sitio web de nuestra compañía.

Tal lo mencionado precedentemente, la designación de los miembros del Directorio es facultad exclusiva de la Asamblea de Accionistas, respetando el principio de trato igualitario de los accionistas, mientras que la designación de los gerentes o de los directores ejecutivos, es resuelta por el sector de Personas y Recursos con el aporte de consultores y asesores en la materia que permite efectuar la selección en función del perfil del puesto requerido, bajo la supervisión del Directorio, buscando primariamente la promoción interna sin perjuicio de recurrir al mercado según las competencias que sean necesarias.

● Composición del Directorio (al 31.12.24)

Nombre	Cargo	Independencia	Función	Género
José García Sanleandro	Presidente	No independiente	No ejecutivo	Masculino
Gerardo Gómez	Vicepresidente	No independiente	Ejecutivo	Masculino
Horacio Carlos Cristiani	Titular	No independiente	No ejecutivo	Masculino
Rafael Salas Cox	Titular	No independiente	No ejecutivo	Masculino
Carolina Junyent Sancho*	Titular	No independiente	No ejecutivo	Femenino
Alejandro Río	Titular	Independiente	No ejecutivo	Masculino
Fernando Borio	Titular	Independiente	No ejecutivo	Masculino
Sebastián Spinelli	Titular	Independiente	No ejecutivo	Masculino
Ariel Lambert	Titular	Independiente	No ejecutivo	Masculino
Gustavo Martínez*	Suplente	No independiente	Ejecutivo	Masculino
Martín Yañez	Suplente	No independiente	Ejecutivo	Masculino
Adolfo Mendivil	Suplente	No independiente	Ejecutivo	Masculino
Omar Payero*	Suplente	No independiente	Ejecutivo	Masculino
Gustavo Latorre	Suplente	No independiente	Ejecutivo	Masculino
Hernan Castrogiovanni	Suplente	Independiente	No ejecutivo	Masculino
Luis Bozzani	Suplente	Independiente	No ejecutivo	Masculino
M. José Alzari	Suplente	Independiente	No ejecutivo	Femenino
Guillermo Ambrogi	Suplente	Independiente	No ejecutivo	Masculino

Designaciones
En la Asamblea Ordinaria y Extraordinaria celebrada el 10/4/2024 fueron designados 9 directores titulares y 9 suplentes.

Desvinculaciones
Directora Titular: 30/8/2024: Carolina Junyent Sancho.
Síndica Suplente: 28/10/2024: Marcela Lorenzo Villalba.
Directores Suplentes: 23/12/2024: Gustavo Martínez (Servicios Jurídicos) y Omar Payero (Personas y Recursos).

Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos

La política de Responsabilidad Corporativa –incluida en la estrategia de la compañía– es transversal a todas las áreas, por lo que cada sector plantea sus objetivos (metas e indicadores) de sustentabilidad que se materializan a través del Comité de Sustentabilidad en el que están representadas todas las áreas de la empresa. Sus funciones son: identificar, actualizar y sistematizar el desempeño económico, social y ambiental de la compañía. Este grupo se reúne periódicamente a fin de actualizarse y debatir sobre temas de sustentabilidad y sobre el informe de sostenibilidad anual.

En cuanto a la gestión responsable del medio ambiente, continuamos con el compromiso de reducir la huella ambiental del negocio y lo extendemos a todo el personal y a nuestra cadena de valor. Certificamos la ISO 14001 como parte del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Este modelo de gestión ambiental permite el desarrollo eficiente y controlado de procesos con el mínimo impacto en el entorno y garantiza en todo momento el cumplimiento de las exigencias, tanto externas como internas.

En materia de responsabilidad social, continuamos con nuestros programas de concientización sobre el uso eficiente de los recursos naturales, así como también con los programas de inclusión social.

El proceso de rendición de cuentas y sistematización de indicadores de Naturgy asegura un abordaje integral de nuestros impactos en la sociedad y en el ambiente. Nos permite identificar, gestionar y comunicar los temas prioritarios que, no sólo son relevantes para nuestro negocio, sino también para nuestros grupos de interés, con una mirada de triple impacto.

Por otro lado, la escucha activa de nuestros públicos nos ayuda a mejorar la calidad de los Informes y la gestión del negocio, logrando beneficios sociales y ambientales para nuestros grupos de interés a partir de las sugerencias relevadas anualmente.

El área de Comunicación y Relaciones Institucionales es la encargada de evaluar e informar los posibles impactos que pudieran surgir. Y en el ámbito de la gestión ambiental, actualizamos el modelo de gestión que permitirá el desarrollo eficiente y controlado de procesos con el mínimo impacto cumpliendo con exigencias externas e internas.

Rol en la supervisión de la debida diligencia de la organización

El Directorio interactúa con el Comité de Dirección y con el Comité de Ética y Cumplimiento que identifican los impactos que puedan surgir en materia económica, ambiental, personas y de gobernanza. Es decir, el Comité de Dirección supervisa el desempeño operativo de ESG y lo informa al Directorio.

El Directorio conoce y aprueba periódicamente la matriz de riesgos del Modelo de Prevención Penal (riesgos penales, ambientales, defensa del consumidor, laborales, informáticos, seguridad y salud, etc.). Los responsables de todas las áreas evalúan y analizan los impactos de los riesgos para luego implementar controles para mitigarlos o eliminarlos.

Por otro lado, diseñamos acciones que nos permiten conocer las expectativas de nuestros grupos de interés para, de este modo, 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 tenemos presencia. Poseemos canales para conocer las expectativas de todos nuestros grupos de interés que se dividen en (i) Acciones de consulta: bidireccionales, interactuamos con nuestros públicos clave para un intercambio de información ágil y fluido y (ii) Acciones divulgativas: unidireccionales, donde facilitamos información a nuestros grupos de interés.

Asimismo, en el marco del trabajo permanente que realizamos con los grupos de interés participamos en diversas entidades asociativas lo que resulta fundamental para la contribución al diálogo social y la construcción de mejores políticas públicas. Realizamos todos los años encuentros con grupos de interés con el objetivo de conocer sus opiniones y expectativas para retroalimentar la gestión responsable y sustentable del negocio y el desarrollo del Informe de Sostenibilidad. Esta consulta también permite conocer las opiniones de los grupos de interés sobre la gestión sustentable del negocio.

Conflictos de interés

Contamos con una Política de Conflictos de interés, aprobada por Directorio, que desarrolla lo establecido en nuestro Código Ético en la pauta de conducta 4.10. Lealtad a la empresa y conflictos de interés que establece que los empleados deben actuar con lealtad y atendiendo a la defensa de los intereses de Naturgy, evitando situaciones que puedan dar lugar a un conflicto entre los intereses personales y los de la empresa.

La Política de Conflictos de Interés establece las pautas de actuación que deben seguir los empleados ante una situación de conflicto de interés, basándose en los principios de lealtad, abstención y transparencia para la resolución de estas situaciones.

En 2024, lanzamos una serie de videos instructivos llamados “Compliance News”. Uno de esos videos divulgados a todo el personal y administradores fue sobre Conflictos de Interés. Desde el sector de Compliance se realizó un e-book (teórico- práctico) sobre conflictos de interés enviado a todo el personal y a los miembros del Directorio.

Por su parte, nuestra Política Anticorrupción contempla un principio referido a los conflictos de interés. Asimismo, el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Directorio incluye artículos específicos que regulan los posibles conflictos de interés en los que pudieran incurrir sus Directores.

Además, por medio de las capacitaciones y charlas periódicas incentivamos a los empleados a actuar (i) evitando situaciones que puedan dar lugar a un conflicto entre los intereses personales y los de la empresa, (ii) con lealtad y atendiendo a los intereses de Naturgy, (iii) atendiéndose a las invitaciones de participación en empresas, establecidas en la legislación que no sea aplicable, (iv) informando a Naturgy si como empleados o algún familiar cercano participa en los órganos de gobierno de otras sociedades que puedan colisionar con los intereses de la compañía, (v) absteniéndose de representar a la empresa e intervenir o influir en la toma de decisiones en las cuales, directa o indirectamente, el empleado tenga un interés personal y (vi) reportando al superior jerárquico o al Comité de Ética y Cumplimiento, en caso de duda, como así también al canal de denuncias.

Comunicación de preocupaciones críticas

El Comité de Dirección y el Directorio debaten y deciden sobre las cuestiones relevantes y críticas, con evaluaciones y observaciones en cada caso. Cada tema presentado al Directorio tiene un análisis de riesgos que se envía a cada miembro del Órgano de Administración. En 2024, los temas principales fueron regulatorios, tarifarios y de estructura organizativa.



Contamos con una Declaración de
**Cumplimiento del Código Ético y Políticas
de Compliance, Anticorrupción y Conflictos
de interés**



Capacitación

Ofrecemos una actualización permanente en temas relacionados con la gestión y el contexto económico, político y regulatorio para los miembros del Directorio y el Comité de Dirección, según se detalla en nuestra Memoria. Así, los directores fueron capacitados en cuestiones relacionadas con la Ley 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y Lineamientos de la Oficina Anticorrupción como Programas de Integridad, Códigos de conducta y Conflictos de interés.

Los miembros del Comité de Auditoría y Comité de Dirección fueron convocados al encuentro anual de la Asociación Argentina de Ética y Compliance (AAEC), entidad de la que Naturgy es socia. Además, el área de Personas y Recursos promueve capacitaciones frecuentes al Comité de Dirección sobre temas ambientales, seguridad y salud, entre otros.

Evaluación

Contamos con un cuestionario de autoevaluación anual para que los directores puedan analizar y evaluar su rendimiento y gestión. El sector de Servicios jurídicos revisa y archiva los cuestionarios respondidos por los directores y formula propuestas que ayuden a mejorar su desempeño. Además, evaluamos la gestión del Directorio durante todo el año mediante un seguimiento trimestral del desempeño y verificamos que los objetivos establecidos al inicio del ejercicio se cumplan según lo previsto. Esa información se registra tanto en las actas del Directorio como en las Reseñas informativas y la Memoria anual que acompañan los estados financieros.

Remuneraciones

El Directorio informa a la Asamblea de accionistas las retribuciones para sus miembros, comunica además si considera que son razonables y ajustados a pautas de mercado y a las particulares circunstancias de la Sociedad, teniendo en cuenta las responsabilidades ejercidas por los Directores, el tiempo dedicado a tales funciones, su competencia y reputación profesional. Además, se utilizan encuestas independientes internacionales para conocer las opiniones de grupos de interés. En este sentido, cabe destacar que no existe relación entre la Política de remuneración con el cumplimiento de objetivos sociales y ambientales.

Disponemos de un área específica que se encarga del análisis del mercado, la realización de encuestas y en base a eso, sugiere las cantidades que considera adecuadas respecto a las remuneraciones y política de beneficios.

En cuanto a la remuneración del Comité de Dirección, la misma se compone de acuerdo a:

Comité de Dirección	Función/Cargo	Tipo de sueldo	Bonificaciones/incentivos	Indemnización Reembolsos Beneficios jubilación
Gerardo Gómez	Gerente General	Fijo y Variable por objetivos	Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional. Seguro de ahorro Colectivo.	Igual al resto de la compañía. Según LCT.
Verónica Argañaraz	Comunicación		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional.	
Gustavo Martínez	Servicios Jurídicos		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional.	
Marcela Córdoba	Regulación		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional. Seguro de ahorro Colectivo.	
Omar Payero	Recursos		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional.	
Jorge Teich	Administración y Seguimiento Operativo		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional.	
Martín Yañez	Gestor de Sistema de Distribución		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional. Seguro de ahorro Colectivo.	
Adolfo Mendivil	Operaciones		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional. Seguro de ahorro Colectivo.	
Gustavo Latorre	Comercial		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional.	
Florencia Saleme	Servicios Compartidos - LEAN		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional.	
Gonzalo Di Mauro	Controlling		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional.	

Comités

El Comité de Auditoría está compuesto por tres directores titulares y tres suplentes, creado en cumplimiento con lo establecido por la normativa vigente en Argentina con funciones de supervisión, informe, asesoramiento y propuesta en las cuestiones de materia de su competencia.

Sus principales competencias y responsabilidades están vinculadas con la calidad y aseguramiento en materia de información, control interno y gestión de riesgos, tales como:

- Supervisión de la auditoría externa, evaluar su independencia, los planes y su desempeño.
- Evaluación de los planes y desempeño de la auditoría interna
- Supervisión del control interno y el funcionamiento y fiabilidad del sistema administrativo contable.
- Supervisión de la aplicación de las políticas de información sobre gestión de riesgos.
- Evaluación del cumplimiento de las normas de conducta aplicables en la Sociedad.
- Supervisión de la fiabilidad de la información financiera y sobre hechos relevantes presentada a la Comisión Nacional de Valores y a los mercados de valores.
- Opinar, de acuerdo con lo establecido por el Art. 72 de la Ley N° 26.831, Ley de Mercado de Capitales, sobre los acuerdos que se celebren con partes relacionadas por importes superiores al 1% del Patrimonio Neto de la Sociedad, según el último estado de situación financiera aprobado, que el Directorio o uno de sus miembros someta a su consideración respecto de su adecuación a las condiciones de mercado.
- Otras funciones como considerar la distribución de dividendos anticipados.

En cumplimiento de sus funciones, al inicio del ejercicio elaboró y aprobó su Plan de actuación, el cual fue ejecutando a lo largo del ejercicio 2024 a través de las reuniones pertinentes y necesarias con los auditores externos de la Sociedad -como la Firma KPMG-, con Auditoría interna y con funcionarios clave de la Sociedad.

● Composición del Comité de Auditoría (al 31.12.24)

Nombre	Cargo	Independencia	Función
Rafael Salas Cox	Presidente	No independiente	No ejecutivo
Ariel Lambert	Titular	Independiente	No ejecutivo
Fernando Borio	Titular	Independiente	No ejecutivo
Gustavo Martínez*	Suplente	No independiente	Ejecutivo
M. José Alzari	Suplente	Independiente	No ejecutivo
Guillermo Ambroggi	Suplente	Independiente	No ejecutivo

Nota

Desvinculaciones: 23/12/2024: Gustavo Martínez (Servicios Jurídicos) y Omar Payero (Personas y Recursos).

Comisión Fiscalizadora

La Comisión Fiscalizadora tuvo 5 reuniones en 2024 para abordar principalmente los siguientes temas: Revisión de los Estados Financieros y de los informes de auditoría de la firma KPMG Argentina y el Estudio de la situación del negocio y tarifaria de la gestión de la distribuidora.

● Composición de la Comisión fiscalizadora (al 31.12.24)

Nombre	Cargo
Miguel A. Tesón	Titular
Jose Luis Zapata	Titular
Guillermo Stok	Titular
Ernesto Genco	Suplente
Cecilia Leonor Carabelli	Suplente

Comité de Dirección de Naturgy Argentina

El Comité de Dirección es el órgano que decide las acciones ejecutivas, supervisa nuestro desempeño operativo y de ESG y lo informa al Directorio. El área de Personas y Recursos realiza el análisis de mercado necesario para tomar decisiones, como política de beneficios y remuneraciones. En 2024, este comité se reunió 37 veces y los temas principales fueron los resultados mensuales, seguimiento de las áreas operativas, temas regulatorios y revisión de gastos e inversiones.

Comité de Dirección	Función / Cargo
Gerardo Gómez	Gerente General
Verónica Argañaraz	Comunicación y RRHH
Gustavo Martínez	Servicios Jurídicos
Marcela Córdoba	Regulación
Omar Payero ¹	Personas y Recursos
Jorge Teich	Planificación, Administración y Seguimiento Operativo
Martín Yañez	Sistema de Distribución
Adolfo Mendivil	Operaciones
Gustavo Latorre	Comercial
Florencia Saleme	Servicio al cliente y Transformación
Gonzalo Di Mauro	Controlling

¹ Desvinculaciones: 23/12/2024: Gustavo Martínez (Servicios Jurídicos) y Omar Payero (Personas y Recursos).



Código de Gobierno Societario

Contamos con un Código de Gobierno Societario que se actualiza periódicamente a fin de cumplir con los requerimientos de la Resolución N°797/2019 de la CNV.





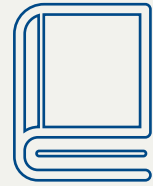
Informe de Sostenibilidad
2024

Estrategia y modelo de negocio

- 3.1. Grupo Naturgy de un vistazo
- 3.2. Naturgy Argentina
- 3.3. Propósito y estrategia
- 3.4. Marco regulatorio de la industria
del gas y electricidad
- 3.5. Intereses y opiniones de los grupos
de interés
- 3.6. Ciberseguridad y seguridad
de la información

3 •

Estrategia y modelo de negocio



3.1. Grupo Naturgy de un vistazo

Hace 180 años, nació el proyecto que hoy es Naturgy con la vocación de transformar el mundo a través de la energía. Pionera en la introducción en España del gas ciudad y, más tarde, del gas natural; casi dos siglos después, Grupo Naturgy continúa demostrando su espíritu innovador y pionero con la introducción del gas renovable como vector energético fundamental en la transición energética, junto con el impulso de las energías renovables eólica y solar.

A lo largo de este tiempo, Grupo Naturgy se ha consolidado como uno de los principales protagonistas de la evolución energética no solo de España, sino también de otros muchos países donde ha llevado los avances tecnológicos que han mejorado la vida de millones de personas, han contribuido a la competitividad de miles de empresas y han fomentado el bienestar y el crecimiento económico de sociedades diversas en los cinco continentes.

En estos 180 años, Grupo Naturgy ha sabido adaptar su modelo de negocio a los cambios sociales, tecnológicos y económicos acontecidos en el mundo a través de una gestión empresarial resiliente a los distintos contextos de la historia y a una cultura transformadora que impulsa el día a día de las personas.

Grupo Naturgy del presente y el futuro está plenamente comprometida con el desarrollo sostenible, los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), con especial hincapié en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, y para ello se apoya en un modelo de negocio enfocado en garantizar el suministro de energía competitiva, segura y sostenible que apuesta por las energías y gases renovables.

La compañía mira al futuro inspirada por los pilares que la han guiado durante casi dos siglos e impulsada por su propósito y sus valores transformadores.

3.1.1. Estructura organizativa y negocios en los que opera

El modelo de negocio de Grupo Naturgy se desarrolla a través de un amplio número de empresas principalmente en España, Latinoamérica (Argentina, Chile, Brasil, México, Panamá y Costa Rica), Estados Unidos, Australia y resto de Europa. Naturgy, siguiendo el proceso de transformación continua, en el ejercicio 2023 reorganizó sus negocios en torno a dos grandes áreas estratégicas (Redes de Distribución y Mercados de Energía) aportando mayor claridad sobre la marcha de las operaciones, ante la evolución del modelo económico en el que opera el Grupo.



Presencia geográfica

República Dominicana

Generación (198 MW, fuel).



EE.UU.

Generación (300 MW, solar) y proyectos de generación renovable (8,8 GW solar).



México

Distribución de gas (15 estados y 1,6 millones de clientes) y generación (2.446 MW ciclos combinados y 234 MW eólica).



Panamá

Distribución de electricidad (Panamá centro, oeste, interior, Chiriquí y 0,8 millones de clientes) y generación (22 MW hidráulica).



Costa Rica

Generación (50 MW, hidráulica).



Chile

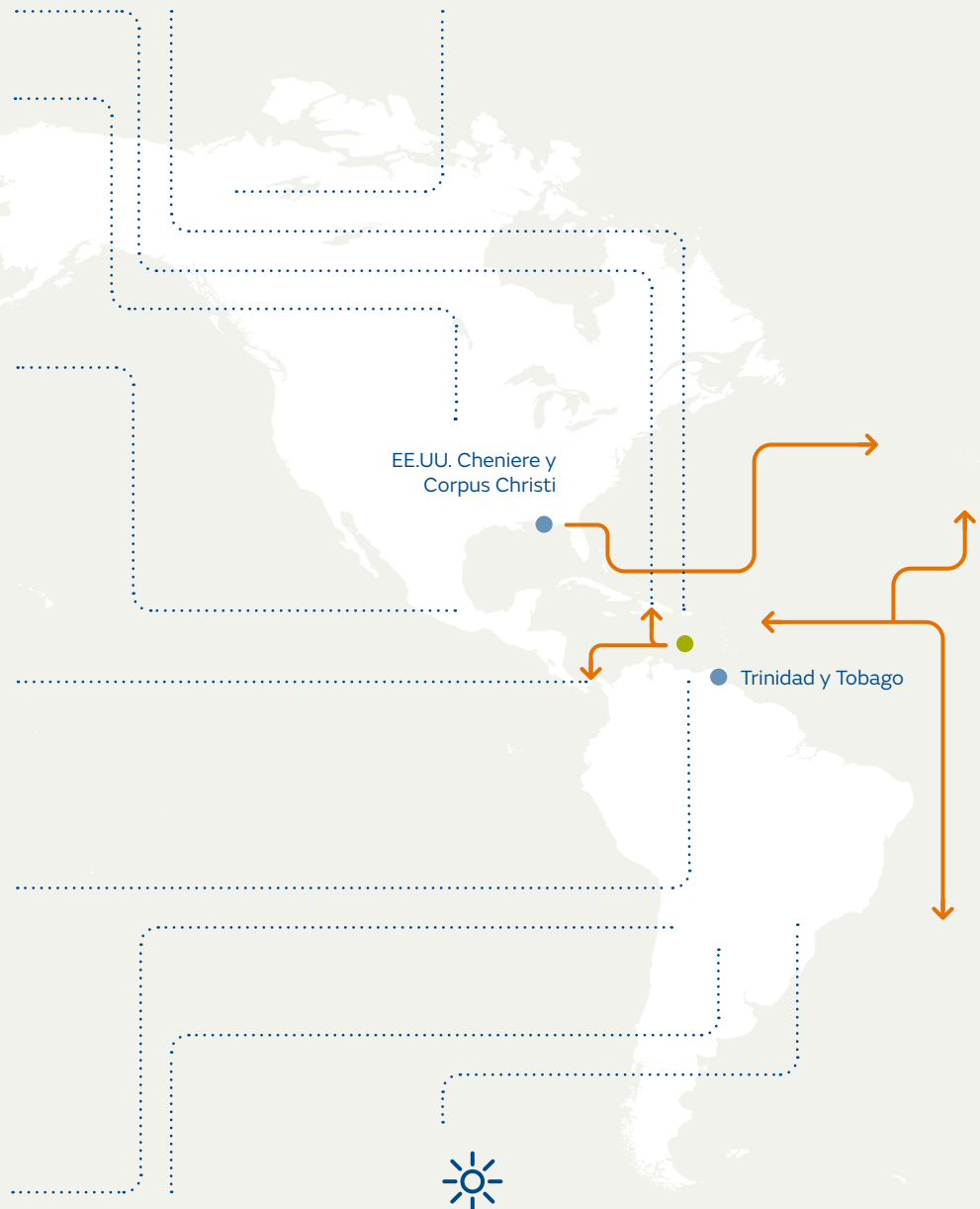
Distribución de gas (4 regiones y 0,7 millones de clientes), comercialización de GN/GNL y generación (206 MW eólica y 149 MW solar).

Puerto Rico

Infraestructura de GN/GNL (planta de regasificación).

Canadá

Comercialización de GN/GNL.



Argentina

Distribución de gas (5 provincias incluyendo Buenos Aires y 2,3 millones de clientes) y distribución de electricidad (0,3 millones de clientes).

Brasil

Distribución de gas (Estado de Río de Janeiro, Sao Paulo Sur y 1,1 millones de clientes), comercialización de GN/GNL y generación (153 MW solar).



Energía
fotovoltaica



Energía
hidráulica



Energía
eólica



Gases
renovables

Irlanda

Comercialización de GN/GNL.

Francia

Comercialización de GN/GNL.
Regasificación Montoir.

Italia

Proyectos de generación renovable
(0,4 GW).

Noruega

Rusia Yamal

China

Comercialización de GN/GNL.

India

Comercialización de GN/GNL.

Nigeria

Omán

Aprovisionamiento de GN/GNL
y planta de licuefacción de Qalhat.

Australia

Generación (386 MW, eólica)
y proyectos de generación renovable
(2,1 GW solar y eólica).

Argelia

Aprovisionamiento de GN/GNL
y gasoducto Medgaz.

Portugal

Comercialización de GN/GNL
y comercialización de electricidad.

España

Transporte, distribución y comercialización
de gas y electricidad. Generación (ciclo
combinado, nuclear, hidráulica, eólica, solar,
cogeneración y mini hidráulica). Gases
renovables con proyectos de biometano
e hidrógeno verde.

● Flujo de gas.

● Gasoducto Medgaz.

● Planta de licuefacción.

● Planta de regasificación.

● Planta de regasificación arrendada.

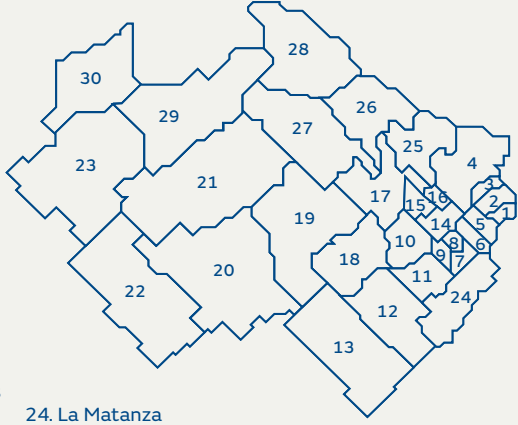
● Contratos de gas a largo plazo.

3.2. Operaciones de Naturgy BAN

Somos la segunda distribuidora del país por número de clientes y brindamos suministro a comercios, industrias y estaciones de GNC. El área de distribución de la compañía abarca una de las zonas más densamente pobladas del país, en la que se concentran grandes conglomerados urbanos e importantes parques industriales.

La Sociedad Licenciataria Naturgy BAN S.A. fue constituida en 1992 como consecuencia de las Leyes N° 23.696 y 24.076 y el Decreto N° 1.189/92. Se dispuso la privatización de los servicios de transporte y distribución de gas natural, y resolvió la constitución de las sociedades a través de la convocatoria a licitación pública internacional, las cuales recibirían las licencias para ejecutar el servicio público de distribución operando los bienes aportados por Gas del Estado, por un plazo de 35 años prorrogable por 10 años más.

Área de distribución

- 
- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| 1. Vicente López | 24. La Matanza |
| 2. San Isidro | 25. Escobar |
| 3. San Fernando | 26. Campana |
| 4. Tigre | 27. Exaltación de la Cruz |
| 5. San Martín | 28. Zárate |
| 6. Tres de Febrero | 29. San Antonio de Areco |
| 7. Morón | 30. Capitán Sarmiento |
| 8. Hurlingham | |
| 9. Ituzaingó | |
| 10. Moreno | |
| 11. Merlo | |
| 12. Marcos Paz | |
| 13. Gral. Las Heras | |
| 14. San Miguel | |
| 15. José C. Paz | |
| 16. Malvinas Argentinas | |
| 17. Pilar | |
| 18. Gral. Rodríguez | |
| 19. Luján | |
| 20. Mercedes | |
| 21. San Andrés de Giles | |
| 22. Suipacha | |
| 23. Carmen de Areco | |



Red

La red cuenta con una extensión de

27.503 km



Participación

13%

de participación del total de ventas del mercado residencial y comercial

Somos la segunda distribuidora del país
por número de clientes y brindamos
suministro a comercios, industrias
y estaciones de GNC



En 2024, unificamos las 3 empresas de Naturgy en el país, haciendo foco en la innovación, digitalización, simplicidad y globalidad.

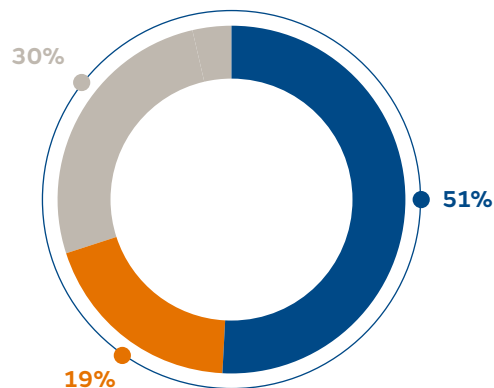


Como parte de la estrategia de negocios destinado a consolidar nuestra presencia en Argentina y en la búsqueda de fortalecer las sinergias, en 2024 unificamos nuestras tres empresas subsidiarias en el país (Naturgy BAN, Gasnor y Energía San Juan) bajo una sola: Naturgy. Esta decisión representa un cambio significativo en el mercado energético argentino y tiene como objetivo principal fortalecer la posición de la compañía en la región.

Además de fortalecer nuestra posición en el país, la unificación de las tres empresas del grupo bajo el único nombre de Naturgy también nos permitirá mejorar la calidad de nuestros servicios y ofrecer una experiencia más satisfactoria a los clientes. Al concentrar las empresas bajo una sola marca, trabajaremos en seguir mejorando la eficiencia de nuestras operaciones y garantizar un mejor servicio a nuestros clientes en todas las regiones del país donde brindamos servicios de gas y electricidad.

● Composición accionaria

- Invergas S.A.
- Gas Natural SDG Argentina*
- Bolsas y Mercados Argentinos S.A. (26,6 % FGS – ANSES)



● Indicadores financieros

	2024
Ingresos por ventas y servicios (millones de pesos)	\$ 545.377,00
Ganancia/Pérdida del ejercicio (millones de pesos)	\$ 12.326,00
Inversión en bienes de uso (millones de pesos)	\$ 25.827,00
Inversión en bienes de uso acumulada desde el inicio de las operaciones (millones de dólares)	\$ 846,00
Solvencia (patrimonio neto/pasivo total)	2,28
Total pasivo (pesos)	\$ 122.457,00
Patrimonio neto (pesos)	\$ 278.959,00
Dividendos (millones de pesos)	\$ 30.000,00

● Valor económico directo generado, distribuido y retenido en 2024 (en millones de pesos)

	2024	2023
Valor económico directo generado	\$ 561.966,00	\$ 431.157,00
Ventas netas	\$ 545.377,00	\$ 398.606,00
Ingresos de la inversión financiera	\$ 16.264,00	\$ 32.007,00
Venta de activos	\$ 325,00	\$ 544,00
Valor económico distribuido	\$ 484.976,00	\$ 398.825,00
Pago a proveedores	\$ 360.287,00	\$ 303.156,00
Sueldos, jornales y cargas sociales	\$ 34.620,00	\$ 35.029,00
Pago a proveedores de capital	-	-
Inversión en bienes de uso y otros activos	\$ 25.827,00	\$ 22.977,00
Inversión en la comunidad	\$ 87,00	\$ 24,00
Impuestos	\$ 64.155,00	\$ 37.639,00
Impuesto a las ganancias	\$ 27.893,00	\$ 3.049,00
Impuestos tasas y contribuciones	\$ 36.263,00	\$ 34.590,00
Valor económico retenido	\$ 76.990,00	\$ 32.357,00

Premios y reconocimientos 2024

En el marco de los **Premios 2023 del Foro Ecuménico Social**, Naturgy fue reconocida con el **Premio Latinoamericano a la Responsabilidad de Empresas 2023** por la publicación de su **Reporte de Sostenibilidad 2023**.

En los **Premios APSAL 2024**, organizados por la **Asociación de Profesionales de Salud y Alimentos**, fue reconocida en dos categorías:

- Medio Ambiente: por los programas “Sembrando Futuro” y “Pueblos Solares”.
- Inclusión Social: por el programa “Energía del Sabor”.
- Premios BritCham 2024, en reconocimiento a la publicación del Reporte de Sostenibilidad 2023.



3.3. Propósito y estrategia

Nuestra visión de futuro, sin olvidar nuestras raíces, tiene como objeto transformar el actual modelo de negocio y establecer las bases para continuar creando valor a través de la transición energética, apostando por las energías renovables, desarrollando el gas renovable (hidrógeno y biometano) gracias a la posición de liderazgo en el mercado del gas natural convencional, e impulsando la eficiencia energética y la economía circular.

Nuestro propósito como compañía es *“Transformar el mundo a través de la energía, abordando con determinación los retos de la transición energética y las demandas de la sociedad y de nuestros clientes, trabajando con excelencia, transparencia y el talento de un equipo comprometido. Y queremos hacerlo junto con nuestros empleados, clientes, accionistas y colaboradores”*.

Y lo verbalizamos a través del **claim Transforming together** y de los cuatro valores que nos definen:

Transforming together

Forward Vision

innovando para un futuro mejor

Transformamos el mundo desde la innovación, la proactividad y la capacidad de adaptación, afrontando los retos e impulsando las oportunidades de la transición energética, los nuevos modelos de negocio y la digitalización.

Excellence Driven

trabajando con excelencia

Transformamos el mundo desde el liderazgo, la determinación y la mejora continua, apostando por la generación de valor desde cada uno de los negocios y mercados, y respondiendo con rigor a las expectativas de todos los *stakeholders*.

People Oriented

transformando desde el lado más humano

Transformamos el mundo desde la cercanía, la transparencia y la confianza, activando su firme compromiso con las personas –empleados, clientes, accionistas y colaboradores– y transformando el talent y la pasión en impacto positivo.

One Planet

por una sociedad más sostenible

Transformamos el mundo desde la sostenibilidad, el respeto y el compromiso con el medioambiente, sociedad y gobierno corporativo, demostrando ser una empresa responsable que contribuye de manera relevante al progreso, el bienestar y el futuro del planeta.



3.3.1. Compromiso con la sostenibilidad

En un contexto socioeconómico marcado por las diferentes crisis paralelas, los conflictos geopolíticos, el reto del cambio climático y las crecientes desigualdades, Transforming together, el propósito de Naturgy, define la dirección y el futuro de la compañía en base a cuatro valores fundamentales: innovar para un futuro mejor (*Forward Vision*), trabajar con excelencia (*Excellence Driven*) desde el lado más humano (*People Oriented*), y con el objetivo último de contribuir a un mundo más sostenible (*One Planet*).

Con este propósito, damos respuesta a los principales retos de sostenibilidad que se nos presentan a futuro:

- De forma prioritaria, trabajar en la mitigación y adaptación del cambio climático y sus consecuencias sobre el medioambiente.
- Avanzar en la transición energética, con las implicaciones asociadas al paradigma actual de la generación y distribución de energía, y transformarlo en un modelo de economía descarbonizada y circular, preservando en todo momento la seguridad del suministro a precios asequibles.
- Garantizar el respeto de los derechos humanos (laborales y no laborales) en todos los ámbitos de operación de Naturgy y su cadena de valor.
- Contribuir al empleo local y la reactivación de la economía de las regiones afectadas por el cierre de centrales térmicas, y certificar así una transición energética justa.
- Integrar la visión ASG en los diferentes procesos de gobernanza de la compañía, inclusive la toma de decisiones de negocio, siguiendo las recomendaciones de los marcos internacionales de referencia.

Para alcanzar el propósito de Naturgy, así como afrontar los retos que se presentan, el grupo ha implantado una estrategia de sostenibilidad cimentada en el Plan Estratégico 2021-2025, y refrendada y actualizada por el Plan Estratégico 2025-2027.

De este Plan, vigente en 2024, emana el Plan de Sostenibilidad relativo al mismo periodo, en el cual el Grupo establece indicadores y objetivos organizados según seis palancas de actuación, basadas en los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa.

En 2023, en Argentina avanzamos en la definición de un Plan de Sostenibilidad local. Realizamos exhaustivas reuniones con diversas áreas con el objetivo de delinear los alcances y objetivos de un Plan de Sostenibilidad con alcance a todas las empresas del Grupo en nuestro país. Este proceso de colaboración interdepartamental ha sido fundamental para asegurar una implementación efectiva y alineada con los valores y objetivos estratégicos de la organización en términos de sostenibilidad.

En 2025, trabajaremos en definir un nuevo plan en base al trabajo realizado por el Grupo.

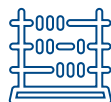
3.3.2. Políticas corporativas

Contamos con una Política de Responsabilidad Corporativa que establece, para todo el Grupo, el marco común de actuación que orienta el comportamiento socialmente responsable de la compañía e incluye los compromisos con nuestros diferentes grupos de interés. Esta política fue actualizada y aprobada por el Consejo de Administración del Grupo en enero de 2019.

La política establece ocho compromisos específicos y unos principios de actuación enfocados a la generación de rentabilidad y la creación de valor en el largo plazo:



**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**

Estos compromisos se desarrollan en mayor detalle a través de políticas específicas, entre las que se encuentran:

- Código Ético y otras políticas derivadas de *compliance*
- Política Global de Derechos humanos
- Política Global de Medioambiente
- Política Global de Personas
- Política Global de Seguridad, Salud y Bienestar
- Política Global de Compensación
- Política Global de Relaciones Laborales
- Política Global de Proveedores
- Política Global de Ciberseguridad
- Política Global de protección de datos personales

En el momento de preparación de este informe, el Grupo Naturgy está en un proceso de definición de un nuevo modelo normativo que incluye la revisión de las políticas relacionadas con los asuntos de sostenibilidad.

El futuro modelo normativo está asentado en la Declaración de Principios y Políticas (DPP) que sustituye a la Política de Responsabilidad Corporativa. La DPP expresa los principios (propósito, valores y compromisos) que dirigen nuestras actividades para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con nuestros grupos de interés, contribuyendo a construir un modelo económico sostenible en las regiones donde operamos.

Los compromisos adquiridos en la DPP son los siguientes:

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| • Ética e integridad | • Cadena de suministro |
| • Derechos humanos | • Sociedad |
| • Medioambiente | • Transparencia y comunicación |
| • Seguridad, salud y bienestar | • Protección de los activos |
| • Clientes | • Excelencia |
| • Personas | • Resultados |

Estos compromisos se desarrollan a través del Código Ético, el Estatuto de Auditoría Interna, las Políticas globales y aquellas políticas de temáticas específicas que emanan de estas y requieran de un mayor desarrollo. Estas Políticas Globales se encuentran en proceso de definición y validación.



Para alcanzar el propósito de Naturgy, así como afrontar los retos que se presentan, el grupo ha implantado **una estrategia de sostenibilidad cimentada en el Plan Estratégico 2021-2025, y refrendada y actualizada por el Plan Estratégico 2025-2027.**

3.4. Marco regulatorio de la industria del gas y electricidad

3.4.1. Marco regulatorio de la industria del gas

Con respecto al marco regulatorio cabe mencionar que el Decreto de Necesidad y Urgencia (“DNU”) N° 465/24 (28/05/2024) determinó la reestructuración del régimen de subsidios a la energía de jurisdicción nacional con el fin de que permita: (i) trasladar a los usuarios los costos reales de la energía; (ii) promover la eficiencia energética; y (iii) asegurar a los usuarios residenciales vulnerables, el acceso al consumo indispensable de energía eléctrica, gas por redes y gas envasado. Se estableció, además, un período de transición hacia subsidios energéticos focalizados, desde el 1° de junio hasta el 30 de noviembre de 2024, que podría ser prorrogado por única vez por un plazo de seis meses.

El 8 de julio de 2024 fue publicada la Ley N° 27.742 (“Ley Bases”) que introduce cambios que impactan, en general, en todas las actividades económicas y comerciales del país.

La Ley Bases entró en vigencia el 9 de julio de 2024 y en lo atinente al marco regulatorio de la industria del gas:

- a. Establece el derecho de las prestatarias de renovar la licencia por el plazo de 20 años, ampliando el plazo original de prórroga fijado en 10 años.
- b. Crea el Ente Nacional Regulador del Gas y la Electricidad (“ENRGE”) el que, una vez constituido, reemplazará y asumirá las funciones del Ente Nacional Regulador de la Electricidad (“ENRE”).
- c. Establece la posibilidad de importación de gas natural sin necesidad de autorización previa y reglas para la exportación firme de gas natural.
- d. Autoriza a los licenciarios de transporte y distribución a adquirir, construir, operar, mantener y administrar instalaciones de almacenaje de gas natural.

En materia procesal, elimina la previsión del recurso de alzada y establece que los actos emanados de la máxima autoridad del ENARGAS serán impugnables ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal mediante un recurso directo a interponerse dentro de los 30 días hábiles judiciales posteriores a su notificación.

Además de los cambios regulatorios de la industria, la Ley Bases incluye una Reforma Laboral, un Régimen de Incentivo para Grandes Inversiones (“RIGI”), cambios en la Ley Hidrocarburos y una Reforma de la Ley de Procedimientos Administrativas.

Mediante nota de 28 de octubre de 2024, comunicamos al ENARGAS nuestra solicitud de prórroga de la licencia de distribución por un período adicional de 20 años, de conformidad con lo previsto en el artículo 6 de la Ley N° 24.076, modificada por la citada Ley N° 27.742 y el art. 3.2. del Anexo B, Sub Anexo I de las Reglas Básicas de la Licencia de Distribución (Decreto N° 2255/92 del PEN).

Con base en las prescripciones de la Ley de Defensa al Consumidor N° 24.240 que establece que los proveedores de bienes y servicios están obligados a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que proveen, y las condiciones de su comercialización, la Secretaría de Industria y Comercio dictó la Resolución N° 267/2024, Boletín Oficial (“BO”) del día 16 de septiembre de 2024, que dispone en su artículo 1° que la información relacionada con los conceptos contenidos en los comprobantes emitidos por los proveedores de bienes y servicios en el marco de las relaciones de consumo deberán referirse en forma única y exclusiva al bien o servicio contratado específicamente por el consumidor y suministrado por el proveedor, no pudiendo contener sumas o conceptos ajenos a dicho bien o servicio.

Posteriormente el ENARGAS dictó la Resolución N° 625, publicada en el BO el 7 de octubre de 2024, en la que dejó sin efecto la Resolución ENARGAS N° 185/2018 y todas las autorizaciones otorgadas bajo su vigencia y dio de baja todos los códigos de facturación. Esta norma dispuso oportunamente el “Procedimiento para la inclusión

de percepciones en factura por línea separada”, vale decir de aquellos tributos respecto de los cuales la Sociedad no era sujeto pasivo y solo actuaba como agente de percepción de la autoridad municipal o provincial que la había designado como tal para servirse del cobro a través de la facturación y posterior rendición de la Distribuidora

En Naturgy BAN hemos dado cumplimiento a la nueva reglamentación y discontinuado el cobro de las percepciones locales en facturas. Distintos Municipios plantearon acciones de amparo y en algunos casos se dictaron medidas judiciales interinas que ordenan no innovar y mantener el cobro de la percepción local, las que son respetadas por la Sociedad.

Con fecha 20 de noviembre de 2024, se publicó el DNU N°1023 del PEN que extiende la emergencia del Sector Energético Nacional, declarada por el Decreto N° 55/23 del PEN del 18 de diciembre de 2023, hasta el 9 de julio de 2025.

En consecuencia, la entrada en vigencia de los cuadros tarifarios resultantes de la revisión tarifaria iniciada en función de lo ordenado por el artículo 3° del Decreto N° 55/23 del PEN, no podrá exceder del 9 de julio de 2025.

El 8 y 9 de enero de 2024 tuvo lugar la Audiencia Pública N° 104 convocada por el ENARGAS, la cual se desarrolló de forma virtual bajo la convocatoria realizada por la Resolución ENARGAS N° 704 de fecha 14 de diciembre de 2023, en la misma la Sociedad ratificó su propuesta, consistente en la aplicación del índice de precios internos mayoristas (“IPIM”), como fuera acordado en la RTI aprobada por Resolución ENARGAS N° 4354/17, e insistió en la necesidad de solucionar las cuestiones pendientes en materia de subsidios y su impacto en la actividad de la Distribuidora, fondo fiduciario y traslado de impuestos locales en facturas.

El 7 de febrero de 2024, la SE publicó en el BO, la Resolución N° 8/2024 por la cual convocó para el 29 de febrero de 2024 a una audiencia pública con el objeto de tratar la redeterminación de la estructura de subsidios vigente.

El 9 de febrero de 2024 el ENARGAS dictó la Resolución “RESOL-2024-52-APN-DIRECTORIO#ENARGAS” que, además de validar la Audiencia Pública N° 104 del 8 y 9 de enero pasado, por haberse respetado todas las normas procedimentales y sustantivas que la regulan, hace saber: (i) que la aprobación de las tarifas transitorias que resulten de los análisis pertinentes tendrá lugar dentro de los 30 días hábiles administrativos de publicada; (ii) que la determinación de un índice de actualización mensual para las tarifas de los servicios públicos de transporte y distribución de gas por redes, será objeto de análisis adicionales, considerando las cuestiones sustantivas y adjetivas del mecanismo de readecuación, y sus resultados se darán a conocer dentro de los 90 días hábiles administrativos de publicada la referida nota; (iii) que el tratamiento de la incidencia del Gas Natural No Contabilizado (“GNNC”), será evaluado en oportunidad de la Revisión Quinquenal Tarifaria (“RQT”) ordenada por el DNU N° 55/2023 del PEN; sin perjuicio de los ajustes propios del margen de distribución que se efectúen y (iv) que los criterios definitivos para la Reversión del Gasoducto Norte -de tarificación y asignación de capacidad-, serán establecidos en oportunidad de la RQT ordenada por referido Decreto.

Bajo las pautas del DNU N° 55/23 del PEN, el 26 de marzo de 2024 hemos suscripto un Acuerdo de Adecuación Transitoria de Tarifas (“AATT”); en el mismo se estableció una tarifa de distribución correspondiente a la RTI 2017 actualizada y un esquema de actualización mensual con una fórmula polinómica a partir del mes de mayo de 2024 que contempla el índice de salarios privado, el índice del costo de la construcción (capítulos materiales) y el IPIM (nivel general). También prevé la obligación de ejecutar un plan de inversiones por la suma de \$ 15.050 millones e implica la suspensión, mantenimiento o prórroga de la suspensión de todos los reclamos de cualquier índole vinculados a la renegociación de la RTI y no implica la renuncia de derechos que pudieran corresponder.

En concordancia con lo establecido en el citado AATT, el ENARGAS, con fecha 3 de abril de 2024, dictó la Resolución N° 115/24 para Naturgy BAN, publicada en el BO con los nuevos cuadros tarifarios y de tasas y cargos de la Sociedad.

La citada Resolución elimina el cargo variable de distribución para clientes residenciales, concentrando todo el ingreso en un cargo fijo que refleja mejor la estructura de costos no estacional de la Sociedad.

3.5. Intereses y opiniones de los grupos de interés

Entendemos que el modo de avanzar en nuestra estrategia y alcanzar el propósito anterior es a través de la colaboración con nuestros diferentes grupos de interés. Por ello, recogemos sistemáticamente la visión de los mismos en nuestra toma de decisiones, mediante el establecimiento de canales de relación bidireccional y de divulgación.

Establecer relaciones de confianza basadas en la transparencia, y de creación de valor compartido, resulta clave para el desarrollo de nuestras ventajas competitivas y para contribuir al desarrollo de las comunidades en las que operamos.

Como parte de nuestra estrategia, revisamos periódicamente la identificación y priorización de los principales grupos de interés de la compañía. Como resultado de este ejercicio, actualmente tenemos definidos a los siguientes grupos de interés prioritarios, con los que desarrollamos diferentes actividades de relacionamiento a través de diversos canales de comunicación y divulgación adaptados a sus características y necesidades.



Como parte de nuestra estrategia,
**revisamos periódicamente la identificación
 y priorización** de los principales grupos
 de interés de la compañía.

3.5.1. Canales de diálogo con los grupos de interés

Accionistas

Departamento de Relaciones con el Inversor.

Relaciones con el inversor: comunicaciones oficiales relacionadas con organismos oficiales como la Bolsa de Comercio de Buenos Aires y la Comisión Nacional de valores.

Reuniones con accionistas y asambleas.

Correo electrónico relacionesconelmmercado@naturgy.com.ar permite atender consultas e inquietudes de los interesados.

Web corporativa apartado “Información para accionistas e inversores”.

Clientes

Centros de Atención presencial (CDA).

FonoGas: servicio de atención al cliente.

Servicio de Atención de Urgencias: atención de emergencias relacionadas con el suministro de gas en nuestra zona de distribución.

Oficina virtual: herramienta para realizar trámites, consultas y reclamos y pagos de facturas a través de nuestro espacio corporativo (www.naturgy.com.ar).

Uso seguro del gas: planes periódicos de información en materia de consejos de seguridad y prevención de accidentes por monóxido de carbono, escapes de gas o emergencias.

Asesoramiento a clientes: información acerca de cualquier aplicación del gas natural.

Naturgy online: actualización de la información de la empresa y nuestros servicios.

Comunicaciones con el Mercado Industrial: actividades de diálogo sobre temas de interés para nuestros clientes industriales.

Campaña de uso racional del gas: fomento del consumo responsable del gas.

Redes sociales: presencia en Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn y YouTube.

Aplicación NaturgyPIC.

Empleados

Casilla de mail.

Reuniones específicas: presentación de nuevos modelos organizativos o de gestión para el personal de estructura, técnicos de alta especialización y mandos medios.

Reuniones de áreas: reuniones informativas y de intercambio.

Calidad de vida: acciones de sensibilización con trabajadores sobre la preservación de la salud.

Comunicados emitidos por la Dirección de Recursos Humanos envíos de mailings con información relevante para el personal.

Desde casilla selección, para comunicar vacantes internas.

Desayunos con Country Manager.

Happy Force como app de compañía para medir Happy index, eNPS, recibir ideas , comentarios y sugerencias.

Sociedad

Articulación con distintos sectores: participación con asociaciones empresariales, gubernamentales y ONGs en programas, talleres y actividades.

Programa Consumo Responsable en la escuela: tiene como objetivo capacitar a niños sobre la temática del uso eficiente y seguro de la energía y la prevención de accidentes por un uso indebido de dichos recursos.

Programa Asociar Energía: realizamos diversas acciones de difusión y concientización con el fin de promover el uso eficiente de los recursos naturales fomentando el ahorro de la energía en el público en general.

Campañas en redes sociales: utilizamos las redes para transmitir consejos acerca del uso responsable del gas natural e información para prevenir accidentes.

Difusión de otros programas sociales de Naturgy y nuestra Fundación: cada vez que hay resultados o lanzamientos de los principales programas y actividades, enviamos gacetillas de prensa para la publicación de notas en medios del sector, nacionales y locales.

Proveedores

Portal de Matriculados: sitio web que actúa como canal de comunicación con los Instaladores Matriculados.

Sitio web corporativo: sección específica para gestiones on-line con nuestros proveedores.

Visitas: visitas a instalaciones de proveedores y la posibilidad para aquellos que quieran visitar las nuestras.

Planes de formación y capacitación técnica: contamos con programas de formación y capacitación técnica/comercial a contratistas de obras e instaladores.

Casilla canalproveedores@naturgy.com se encuentra publicada en el pliego, en el pedido y en nuestra página web.

Cumplimientos de los requisitos del Registro de proveedores a través de la plataforma Achilles/TSMS: solicitamos declaraciones de cumplimiento en calidad y gestión ambiental, prevención de riesgos laborales y seguridad industrial, y responsabilidad corporativa.

Canal Atenea: plataforma donde se incluyen videos cortos, de 5 a 7 minutos, sobre temas de normativa y operativa para capacitar a su personal y enriquecer su negocio.

Con los gasistas matriculados: **la aplicación NaturgyPIC.**

Ambiente

Concientización ambiental: charlas y capacitaciones a nuestros empleados, cadena de valor y comunidad para una mayor conciencia ambiental.

4.5.2. Diálogo con grupos de interés

Hemos desarrollado diálogos desde el año 2007 con públicos clave para evaluar nuestro rendimiento en sostenibilidad y enriquecer nuestros Informes de Sostenibilidad. Para asegurar la transparencia en estos procesos, nos regimos por el estándar AA1000SES (AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard) para el relacionamiento y diálogo con grupos de interés.

Para este período, realizamos por primera vez un diálogo para las 3 empresas de Naturgy en Argentina. 26 personas participaron del encuentro, incluyendo expertos en sustentabilidad, prensa, ONG y representantes de las comunidades donde la empresa provee sus servicios. Las expectativas relevadas y nuestra respuesta podrán ser consultadas en el Informe de Sostenibilidad de Naturgy Argentina, que incluye el desempeño de las 3 compañías del Grupo en nuestro país, disponible en www.naturgy.com.ar.

Complementariamente, con el objetivo de ampliar el alcance del diálogo y conocer percepciones más sobre el Informe de Sostenibilidad 2023 de Naturgy BAN, se realizó una encuesta dirigida a distintos grupos de interés. En relación con los desafíos que implica integrar múltiples unidades de negocio –como la distribución de gas en Buenos Aires, Tucumán, Salta, Jujuy y Santiago del Estero, y la distribución de electricidad en San Juan–, los encuestados expresaron su interés en encontrar información clara sobre los compromisos y políticas de la compañía, la eficiencia operativa, la gestión de infraestructuras y tecnología, y la adaptación a la transición energética. Asimismo, destacaron la importancia de abordar la gestión de la relación con las comunidades locales, la diversidad regulatoria y legal, y las sinergias derivadas de la consolidación operativa y organizacional.

Respecto a las oportunidades de mejora para los próximos informes, se subrayó la necesidad de incluir información más detallada sobre riesgos, oportunidades e impactos en temas ambientales, sociales y de gobernanza. También se propuso mejorar la calidad de los datos reportados, fortalecer los indicadores y optimizar el diseño y formato del documento, mediante una presentación más visual, con recursos gráficos y una organización de los contenidos diferenciada por grupos de interés. Se buscará incorporar estas mejoras tanto en este documento como en los próximos informes de sostenibilidad de la compañía.

4.5.3. Compromiso institucional y alianzas de trabajo para lograr objetivos

En el marco del trabajo permanente que realizamos con nuestros grupos de interés, nuestra participación en diversas entidades asociativas resulta fundamental para la contribución al diálogo social y la construcción de mejores políticas públicas.

Colaboramos activamente con las siguientes entidades:



3.6. Ciberseguridad y seguridad de la información

El incremento de las amenazas, tanto en un importante aumento de los ciberataques, como en una mayor sofisticación y apoyados en tecnologías como la Inteligencia Artificial (IA), supone un constante desafío en el ámbito de la ciberseguridad en Naturgy. Adicionalmente, la compañía gestiona y provee servicios esenciales e infraestructuras críticas en los mercados en que opera, lo que hace de la gestión de la ciberseguridad un asunto prioritario. En este sentido, Naturgy cuenta con unas políticas, normativas, marco de control y un sistema de gobierno de la ciberseguridad global para toda la organización.

La ciberseguridad se gestiona de manera transversal en toda la organización a través de la función corporativa (Global Head Chief Information Security Officer), que se encarga de velar por el correcto alineamiento estratégico de las políticas y normativas de aplicación en cada uno de los negocios que, a su vez, cuentan con responsables de ciberseguridad específicos (Business Information Security Officers). La función corporativa de ciberseguridad está liderada por el Chief Information Officer, que forma parte del Comité de Dirección de Naturgy.

Grupo Naturgy cuenta con un Plan de Ciberseguridad actualizado en 2024 que implementa nuevas estrategias e iniciativas de transformación de la ciberseguridad, en un contexto donde es prioritario seguir fortaleciendo las medidas ya tomadas en los planes de ciberseguridad anteriores y manteniendo la proactividad ante las nuevas exigencias y amenazas. Este plan busca incrementar la prevención, protección e investigación en materia de ciberataques y, en consecuencia, reforzar la resiliencia de la compañía en los entornos digitales con el fin de asegurar la protección de todos los activos de información de Naturgy. El plan es de aplicación global y se basa en tres pilares fundamentales: personas, procesos y tecnología.



El plan de ciberseguridad 2024 en Argentina incluyó las siguientes tareas:

- Proceso de gestión de riesgos con seguimiento quincenal de riesgos detectados y su plan de remediación
- Aseguramiento y prueba de los resguardos de información
- Evaluación del estado de la ciberseguridad en proveedores clave
- Evaluación del estado de la seguridad de Naturgy basado en NIST2
- Bloqueo de puertos USB
- Implantación de estrategia Zero Trust
- Programa permanente de formación de personal en materia de riesgos de ciberseguridad
- Ejercicios trimestrales de recuperación de infraestructura
- Ejercicio de prueba del plan de continuidad de negocio

En materia de privacidad de datos, se destacan las tareas de ciber higiene que permiten minimizar los accesos indebidos a los sistemas de información. Esas tareas incluyen no solo la depuración de usuarios y perfiles, sino también reglas de *firewall*, permisos de acceso a recursos de red y autenticación multifactor para conexiones VPN y para toda la suite de Microsoft 365.

El proyecto de Awareness de Naturgy Argentina se complementa con las acciones que se llevan a cabo desde la Corporación. En este sentido, se realizan comunicaciones de forma regular a los usuarios sobre diferentes temáticas y por diferentes medios. Además, en 2024 se realizaron 8 jornadas de capacitación para las áreas de desarrollo de sistemas para fomentar el desarrollo seguro de aplicaciones.

De esta estrategia surgen proyectos recurrentes que requieren una ejecución anual como:

- las evaluaciones del estado de la seguridad de las distintas plataformas que tenemos,
- los ciber ejercicios de recuperación de infraestructura y los planes de continuidad de negocio,
- la ciber higiene de la infraestructura y
- los planes de capacitación y concienciación

¿Cómo gestiona Naturgy la privacidad de los datos de los clientes?

Los datos de los clientes se gestionan por medio de aplicaciones a las cuales se accede por medio de credenciales. Las aplicaciones se acceden desde nuestra red de datos que está protegida por medio de distintas tecnologías que minimizan el riesgo de conexiones fraudulentas. Los datos además se respaldan regularmente y se realizan pruebas de recuperación para asegurar su disponibilidad.



Informe de Sostenibilidad
2024

Medioambiente

- 4.1. Gestión ambiental
- 4.2. Cambio climático
- 4.3 Gestión de agua y efluentes
- 4.4. Gestión de residuos
- 4.5. Biodiversidad

4 ●

Medioambiente



Expresamos nuestro compromiso voluntario de ser un actor clave en la transición energética hacia un modelo de economía circular y descarbonizado, que en línea con los objetivos del Acuerdo de París impulsa la acción por el clima y la protección de la biodiversidad, y que al mismo tiempo promueve una transición justa e inclusiva mediante la generación y mejora de las oportunidades de empleo.

¿Cuál es nuestro compromiso?

- Contribuir al desarrollo sostenible mediante la ecoeficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.
- Contribuir a la mitigación y adaptación del cambio climático a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética, y la aplicación de nuevas tecnologías.
- Integrar criterios ambientales en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores.
- Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad.
- Promover el uso eficiente y responsable de la energía y los recursos naturales, estableciendo actividades encaminadas a la mejora en su gestión en el marco de la economía circular.
- Garantizar la prevención de la contaminación mediante la mejora continua, el empleo de las mejores técnicas disponibles y el análisis, control y minimización de los riesgos ambientales.

Desafíos 2024	Grado de cumplimiento 2024	
Reducir las emisiones de gas natural a la atmósfera de manera que representen en el acumulado anual una disminución superior a 12.900 m. a través del cambio a válvulas pilotadas para evitar el venteo a la atmósfera y recambio de 4 válvulas de ERP Centro San Martín y 2 válvulas obra Casco.	50%	Se realizó el reemplazo de las 4 válvulas controladoras por dispositivos pilotados en la ERM Centro San Martín que representó una reducción de 3.810 m³ de gas natural a la atmósfera. Debido a que los trabajos se hicieron efectivos a finales del período analizado el impacto de la medida no representó un ahorro significativo. El desafío alcanzaba además los trabajos de reemplazo en la obra de la ERM Casco que no pudieron llevarse a cabo como consecuencia de no disponer de los dispositivos de recambio.
Disminución de la emisión de CO ₂ eq. por reducción del consumo de gasolina donde se priorice el uso de GNC en fuentes móviles dualizadas (GNC/ Gasolina).	0%	Este desafío no se pudo llevar a cabo en atención a que los usuarios de los vehículos de flota no alcanzaron los porcentajes que se habían planificado para la relación de uso con GNC versus el empleo de combustibles líquidos.
Disminución de los residuos especiales asociados al recambio de los filtros en las ERP, tras la adquisición e instalación de manómetros destinados a medir presión diferencial.	0%	Este desafío no pudo materializarse durante este período debido a que la instalación de los manómetros fue realizada en pocas Estaciones de Regulación de Presión (ERP) y las actividades de mantenimiento asociadas al recambio de filtros de dichas instalaciones fue desarrollada con antelación al emplazamiento de los mismos.
Educar sobre la importancia de la biodiversidad y promover la participación comunitaria. Asimismo, nos proponemos colaborar con comunidades locales y organizaciones para restaurar y proteger los ecosistemas naturales cercanos a nuestras operaciones.	100%	



Desafíos 2025

- Realizar el reemplazo de nueve cajas controladoras por dispositivos pilotados en las ERP Open Door, Suipacha y Parada Robles, con el objeto de poder alcanzar una reducción en la emisión de gas natural a la atmósfera del orden de los 11.000 m³ acumulados a lo largo del anual 2025.
- Disminuir los residuos especiales asociados al recambio de los filtros en las ERP, tras la adquisición e instalación de manómetros destinados a medir presión diferencial.

4.1. Gestión ambiental

Nuestra acción medioambiental se rige bajo la Política Global de Medioambiente, que aplica a todos los países y negocios, y la política de mayor rango de la compañía en favor del desarrollo ambiental sostenible, la Política de Responsabilidad Corporativa. Basamos las acciones en torno a la ecoeficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.

Para ello, trabajamos en cuatro ejes ambientales estratégicos:

- Gobernanza y gestión ambiental.
- Cambio climático y transición energética.
- Economía circular y ecoeficiencia.
- Biodiversidad y capital natural.

Contamos con un sistema de gestión ambiental (SIG) certificado con la norma ISO 14001 que permite el desarrollo eficiente y seguro de procesos minimizando los impactos negativos en el entorno y potenciando los positivos. Durante 2024, se realizó la actualización de la Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales y de Riesgos Ambientales, la Evaluación de Cumplimiento Legal asociada a 745 requisitos, el Informe de Revisión por la Dirección con alcance a la Gestión de Medio Ambiente, el seguimiento de los objetivos propuestos y el cierre de los hallazgos en la herramienta Prodi². Asimismo, realizamos la actualización de la herramienta THEMIS a un nuevo formato denominado SALEM 3. Se procedió a contratar la elaboración de la Matriz Legal Ambiental Municipal con alcance a aquellos municipios que no se hallaban considerados por la herramienta. Los mismos fueron remitidos a NOVOTEC a fin de que sean incorporados a SALEM 3.

Matriz de identificación y evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales

En 2024, se realizó el relevamiento y actualización de esta Matriz que correspondió con el ajuste de la información existente y la identificación y evaluación de tres nuevos aspectos e impactos ambientales. Se incorporaron nuevos aspectos ambientales asociados a derrames que generan impactos de contaminación del agua. Los mismos refieren a actividades que implican el uso de combustibles y lubricantes y el purgado de aceite de los tanques de choque que se encuentran instalados en las ERP. La identificación y evaluación de los mismos se corresponde con los procesos de Mantenimiento de Redes, MIAR y Planta Peak Shaving, dando como resultado para el nivel que establece la importancia de los impactos, que éstos se consideren como no significativos. No se detectaron nuevos aspectos e impactos ambientales significativos.



En 2024, se ponderó la evaluación de los riesgos asociados al cambio climático en el marco de la certificación de ISO 14001.

² Durante 2024, cambió el nombre de esta plataforma. Con anterioridad se llamaba Prosafety y durante el año lo modificamos a Prodi², por lo que siempre que se menciona a Prodi en este Reporte nos estaremos refiriendo también a la plataforma anterior, Prosafety.

Matriz de Riesgos Ambientales

Se actualizó la Matriz de Riesgos Ambientales y se contempló con alcance a la gestión ambiental, el análisis de riesgo que podría generar el “Cambio Climático” como consecuencia de los daños a infraestructura por eventos climáticos extremos y a la disminución de la demanda de consumo de gas natural. Estableciendo un riesgo que se considera moderado para la ponderación realizada de gravedad de fallo (GF) y probabilidad de ocurrencia (PO) sobre las hipótesis evaluadas.

Auditorías ambientales

Durante 2024, las áreas de Aseguramiento de la Calidad y de Seguridad, Prevención y Medio Ambiente realizaron auditorías de control operacional con alcance a evaluar aspectos de calidad, prevención y medioambiente. Las mismas se desarrollaron de acuerdo con el siguiente detalle: 373 en acometidas de las que 144 correspondieron a instalaciones nuevas, 98 en obras de redes de alta y media presión, 12 a centros de trabajo propios y 2 al operador logístico (IFLOW). Los hallazgos con alcance ambiental que fueron detectados se corresponden principalmente con los que a continuación se detallan:

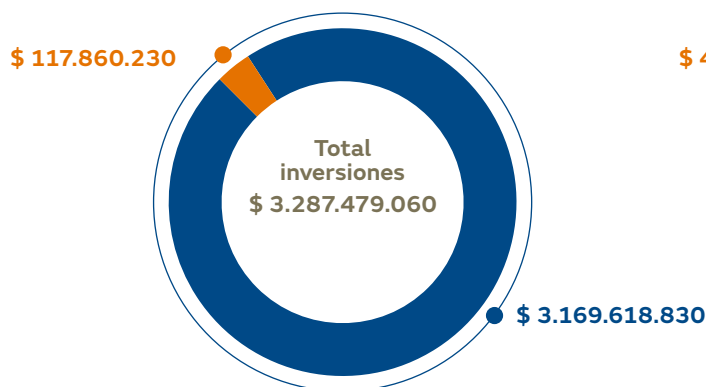
- Residuos: Falta de cestos, recipientes que no identificaban las corrientes de generación o se encontraban mal etiquetados y/o en condiciones de deterioro.
- Sustancias químicas: Falta de kit antiderrame y bandejas de contención de derrames que se hallaban deterioradas.

Manual de Procedimientos Ambientales

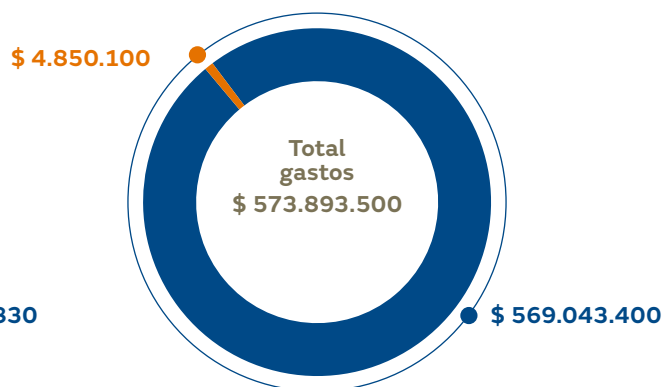
Se realizó la revisión y revalidación en el Soft Expert del Manual de Procedimientos Ambientales (MPA) y de los Procedimientos Específicos (PE) que lo componen y luego se procedió a remitir la misma al ENARGAS a fin de dar cumplimiento con el requerimiento de esa Autoridad.

Inversiones y costos ambientales

● Inversiones ambientales 2024



● Gastos ambientales 2024



Reducción y control de emisión GEI

- Renovación de redes de MP y BP por fuga (procedentes del CAU y Reseguimiento de Red)
- Renovación de acometidas por fuga (procedentes del CAU y Reseguimiento de Red)

Reducción y control de emisión GEI

- Mantenimiento y Reseguimiento de Redes de AP (Reparación de fugas procedentes del CAU y Reseguimiento de Red)
- Mantenimiento y Reseguimiento de Redes de MP y BP (Reparación de fugas procedentes del CAU y Reseguimiento de Red)

Capacitaciones ambientales

Se realizaron tres sesiones formativas de carácter presencial tituladas “Derrames de aceite y gestión de residuos”, que fueron destinadas a un total de 62 personas del colectivo operativo de nuestra compañía y de empresas colaboradoras, donde se desarrollaron conceptos relacionados con el conocimiento de los aspectos e impactos ambientales asociados a los procesos, consideraciones necesarias para la prevención de un derrame y actuación en caso de ocurrencia y la adecuada gestión de los residuos que surgen como consecuencia de la intervención de una incidencia. Las mismas finalizaron con la realización de un simulacro con la finalidad de poder evaluar el nivel de respuesta del personal operativo de la Planta Peak Shaving y de los Centros Operativos San Martín y San Justo frente a la ocurrencia de una situación simulada de derrame. Además, se desarrollaron dos actividades formativas de carácter virtual denominada “Taller sobre el cuidado del medioambiente” para empleados con alcance a un total de 24 personas. Además, se realizaron dos encuentros virtuales destinados a nuestros colaboradores, de los que participaron 474 personas y en la que se desarrollaron temas relacionados con el “Día de la Tierra” y la Huella de Carbono.”

En cuanto a acciones de concientización ambiental para usuarios, a través del programa “Sembrando Futuro” que se viene desarrollando todos los años, se realizaron cuatro iniciativas orientadas al cuidado del medioambiente en las que se incluyó la plantación de 83 árboles nativos y la concientización sobre temas de carácter ambiental. Dos de estas iniciativas se llevaron a cabo en el corredor biológico Groussac en la localidad de Don Torcuato, con la participación de 125 personas entre alumnos, docentes, vecinos y colaboradores de Naturgy BAN. Otra de las iniciativas se desarrolló en conjunto con el Municipio de Campana y el Centro de Desarrollo Infantil de esa localidad, en la que participaron 45 personas. Por último, en conjunto con el Municipio de Escobar y la Escuela N° 15 de esa localidad, se realizó otra iniciativa en la que participaron 48 personas.

Además, a través del programa “Cuidemos Nuestros Recursos” se desarrollaron actividades formativas en materia de eficiencia energética, donde alumnos y docentes pudieron capacitarse sobre el uso eficiente y seguro del gas natural y la electricidad y en la prevención de accidentes por el uso incorrecto de estos recursos. Las mismas se llevaron a cabo a través de establecimientos educativos y eventos, entre otros, con charlas y talleres dinámicos, de las que participaron 2.468 alumnos y 456 docentes.



4.2. Cambio climático

La transición energética global representa uno de los principales desafíos para disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y mitigar el cambio climático que afecta al planeta. En Naturgy, impulsamos estrategias climáticas clave orientadas a la reducción de estas emisiones, mediante diversas líneas de actuación concretas.

- Promover las energías renovables y favorecer su integración mediante el desarrollo de redes inteligentes.
- Promover el gas natural como alternativa a los combustibles fósiles más emisores.
- Desarrollar tecnologías y nuevos modelos de negocio para reducir emisiones, como por ejemplo el gas renovable, tanto con residuos orgánicos como a partir del hidrógeno producido a partir de electricidad renovable.
- Promover la eficiencia energética en instalaciones propias y de clientes.
- Impulsar la movilidad sostenible que reduzca las emisiones de GEI y también la contaminación atmosférica, contribuyendo a la mejora de la calidad del aire.

A lo largo de 2024, realizamos el reemplazo de cuatro unidades de regulación de presión que disponían de cajas controladoras por dispositivos pilotados, que representaron una reducción de 3.810 m³ de gas natural a la atmósfera durante el año. Además, se procedió a la localización de las fugas de gas a través de las tareas de reseguimiento de red y la reparación de las mismas. Se realizó el seguimiento en zona comercial de 16.301,85 km de cañería de media presión, en zona no comercial de 1.835,78 km de cañería de media presión y en zona de alta presión de 1.883,32 km de cañería.

Como consecuencia de estas tareas, se detectaron 14.385 fugas, que sumado a las denuncias recibidas de los clientes a través del CCAU permitió la eliminación de 14.265 fugas, que dieron lugar a la renovación de 556 metros de cañería de red y de 12.175 acometidas. De estas últimas, el 80% (9.740 acometidas) fueron renovadas empleando el dispositivo obturador que evita la emisión de gas natural a la atmósfera.

Asimismo, se continuó realizando la reducción de las presiones de la red de acuerdo con el perfil de consumo residencial, relacionado con la estacionalidad de las temperaturas. Se gestionó en abril a través de Despacho de Gas el aumento de las presiones de las ERP a valores acordes al período invernal y en noviembre se realizó la gestión para que se reduzcan a valores acordes al período estival. Esta gestión reduce el caudal de emisión de gas natural a la atmósfera generado por las fugas existentes en la red de distribución.

Como consecuencia de la modalidad home office que viene desarrollando el personal administrativo de nuestro negocio, poco más de 200 personas dejaron de desplazarse a las oficinas 2 días a la semana, generando ahorros directos e indirectos que se relacionan con el consumo de los combustibles y la consecuente disminución de las emisiones de gases contaminantes y de efecto invernadero.

En otro orden, la mayoría de los procesos que generan vínculos con proveedores, clientes u otras empresas asociadas a nuestra actividad, se digitalizaron. Estas actuaciones que se vieron forzadas a tener que realizarse con motivo de la Pandemia, se continúan desarrollando hoy en día, generando un ahorro indirecto considerable en el consumo de los combustibles que ocasionan los desplazamientos de terceros a nuestros establecimientos; situación que además genera la consecuente disminución de las emisiones gaseosas que producen los vehículos.

● Emisiones directas de GEI en fuentes fijas (en procesos)

	2024	2023
Emisiones de dióxido de carbono		
Por consumo de gas natural (Kg CO ₂)	7.069.254,01	4.782.766,553
Por consumo de propano (Kg CO ₂)	0	35.585,123
Por consumo de diésel (Kg CO ₂)	9.878,36	14.767,813
1. Total emisiones de CO₂ totales en fuentes fijas por consumo de combustible (kgCO₂)	7.079.132,36	4.833.119,489
Por consumo de gas natural en centros de trabajo (Kg CO ₂)	41.679,93	64.495,796
A. Total Emisiones totales de CO₂ en centros de trabajo (Kg CO₂)	41.679,93	64.495,796
Emisiones de metano		
Por consumo de gas natural (kg CH ₄)	631,296	425,665
Por consumo de propano (kg CO ₂)	0	0
Por consumo de diésel (kg CH ₄)	1,333	1,993
Emisiones totales de CH ₄ en procesos (kg CH ₄)	632,629	427,657
Emisiones totales de CH₄ en procesos (kg CO₂)	Sin datos	11.974,396
Por emisiones fugitivas (kg CH ₄)	16.219.416,17	17.544.427,67
Por emisiones fugitivas (Kg CO₂ eq)	452.521.711,26	491.243.974,76
Por emisiones por ventilación de planta satélite (kgCH ₄)	2.461,46	2.212,77
Por emisiones por ventilación de planta satélite (kgCO₂ e)	68.674,76	61.957,56
2. Total Emisiones CO₂ equivalente en fuentes fijas por CH₄	452.608.036,37	491.317.906,729
Por consumo de gas natural en centros de trabajo (kg CH ₄)	3,722	5,74
Emisiones totales de CH₄ en centros de trabajo (kg CH₄)	3,722	5,74
B. Total Emisiones CO₂ equivalente en fuentes fijas por CH₄ en centros de trabajo	103,846	160,723
Emisiones de Óxido Nitroso		
Por consumo de gas natural (Kg N ₂ O)	12,626	8,513
Por consumo de diésel (kg N ₂ O)	0,08	0,12
Emisiones totales de N₂O en procesos (Kg N₂O)	12,706	8,633
3. Total Emisiones CO₂ equivalente en fuentes fijas por N₂O	3.468,71	2.287,71
Por consumo de gas natural en centros de trabajo (kg N ₂ O)	0,074	0,115
Emisiones totales de N ₂ O en centros de trabajo (Kg N ₂ O)	0,074	0,115
C. Total Emisiones CO₂ equivalente en fuentes fijas por N₂O	20,323	30,423
Total Emisiones totales directas de CO₂ equivalente (1+2+3)	459.690.637,45	496.153.313,929

	2024	2023
Emisión fugitiva / intrínseca de CH ₄	22.621.222	24.452.164
Emisiones de CH ₄ : venteo / operacional	3.433	3.084
Emisiones de CO ₂ e en fuentes fijas por consumo gas natural proceso/ medios	7.090.314,05	4.796.941,18
Emisiones de CO ₂ e en fuentes fijas por consumo diesel/gasóleo proceso/ medios	9.937,39	14.855,30
Emisiones CO ₂ e por consumo de propano en procesos / medios	0	35.585,12
Emisiones de CO ₂ e totales en fuentes fijas por consumo de combustible	7.100.251,43	4.847.381,61
Emisiones de CO ₂ totales en fuentes fijas por consumo de combustible	7.079.132,36	4.833.119,49
Total Emisiones de CO ₂ totales en fuentes fijas y móviles por consumo de combustible	7.079.132,36	4.833.119,49
Total Emisiones CH ₄ totales por combustión y fugitivas	452.608.036,37	491.317.906,73
Total Emisiones totales CO₂ equivalente en fuentes fijas	459.690.637,45	496.153.313,93

● Emisiones directas de GEI en fuentes móviles (medios)

	2024	2023
Emisiones de CO₂		
Por consumo de gas natural (kg CO ₂)	92.795,97	99.573,171
Por consumo de gasolina (kg CO ₂)	78.778,69	111.827,972
Por consumo de diésel/gasóleo (kg CO ₂)	383.817,72	415.530,547
1. Total Emisiones totales de CO₂ por flota propia (kg CO₂)	555.392,38	626.931,690
Emisiones de metano		
Por consumo de gas natural (kg CH ₂)	36,296	39,586
Por consumo de gasolina (kg CH ₂)	7,844	12,253
Por consumo de diésel/gasóleo (kg CH ₂)	0,57	0,933
Emisiones totales de CH₄ por flota propia (kg CHCH₄)	44,71	52,772
2. Total Emisiones CO₂ equivalente en fuentes móviles por CH₄ (kgCO₂e)	1.247,42	1.477,630
Emisiones de Óxido Nitroso		
Por consumo de gas natural (kg N ₂ O)	0,994	1,211
Por consumo de gasolina (kg N ₂ O)	0,663	1,300
Por consumo de diésel/gasóleo (kg N ₂ O)	15,021	18,351
Emisiones totales de N₂O por flota propia (kg N₂O)	16,679	20,862

	2024	2023
3. Total Emisiones CO₂ equivalente en fuentes móviles por N₂O (kgCO₂e)	4.553,23	5.528,503
4. Emisiones de hidrofluorocarbonados (HFC) (Kg CO₂e)	173.600	208.320,000
Emisiones CO₂e en fuentes móviles por consumo combustible (kgCO₂e) (1+2+3+4)	734.793,030	842.257,822
Otras emisiones		
Emisiones CO ₂ e por consumo de gas natural en flota propia	94.080,12	101.002,42
Emisiones CO ₂ e por consumo de gasolina en flota propia	79.178,51	112.515,64
Emisiones CO ₂ e por consumo de diesel/gasóleo en flota propia	387.934,41	420.419,75
Emisiones CO ₂ e en fuentes móviles por consumo combustible	561.193,03	633.937,82
Total Emisiones CO₂ en fuentes móviles por consumo combustible [kgCO₂]	555.392,38	626.931,69
Total Emisiones totales CO₂ equivalente en fuentes móviles	561.193,03	633.937,82

● Emisiones directas de GEI en fuentes fijas (medios)

	2024	2023
Emisiones de CO₂		
Emisiones de CO ₂ e en fuentes fijas por consumo gas natural proceso/medios	41.804,10	64.686,94
Emisiones de CO ₂ e totales en fuentes fijas por consumo de combustible	41.804,10	64.686,94
Emisiones de hidrofluorocarbonados (HFC)	0,014	0,017
Total Emisiones totales CO ₂ equivalente en fuentes fijas	215.404,10	273.006,94
Total Emisiones de CO ₂ totales en fuentes fijas y móviles por consumo de combustible	597.072,31	691.427,49
Total Emisiones CH ₄ totales por combustión y fugitivas	1.351,26	1.638,35
Total Emisiones fugitivas HFC totales	173.600	208.320

● Emisiones directas totales

	2024	2023
Emisiones totales directas de CO₂ (kg CO₂ eq.)	460.467.234,58	497.060.258,70

● **Emisiones Indirectas de CO₂ (Alcance 2) (KG CO₂)**

	2024	2023
Centros de trabajo	414.294,899	454.820,378
Procesos	1.475.701,827	1.401.294,963
Total	1.889.996,73	1.856.115,34

● **Otras emisiones indirectas de CO₂ (Alcance 3) (KG CO₂)**

	2024	2023
Centros de trabajo		
Número de viajes en avión en trayectos medios (500-1.600km)	334	180
Número de viajes en avión en trayectos largos (>1.600km)	112	36
Emisiones totales de CO ₂ por viajes en avión (kg CO ₂)	109.496,36	47.130,48

● **Otras emisiones (en toneladas)**

	2024	2023
Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (en toneladas)		
Emisiones de R22	0	0,003
NOx y SOx y otras emisiones significativas al aire (en toneladas)		
<i>Proceso</i>		
Emisiones de NOx	1,57	0,5
Emisiones de CO	4,13	4,404
Emisiones de SO ₂	0,08	0,002
<i>Centros de trabajo</i>		
Emisiones de NOx	0,027	0,059
Emisiones de SO ₂	0,054	0,119
Emisiones de CO	0	0

Gestión eficiente del consumo energético

Al finalizar la jornada laboral se realiza habitualmente el apagado de los equipos informáticos, la iluminación y los equipos de aire frío/calor de las oficinas. Se observa automatización de la iluminación en algunos sectores de escasa permanencia como baños y pasillos. El área de Servicios Generales realiza el reemplazo de luminarias por las de bajo consumo y adquiere equipos que dispongan de una eficiencia energética clase A o superior. Al momento, no se dispone de indicadores destinados a calcular el ahorro del consumo energético que se asocia a estas iniciativas. Se continúan digitalizando procesos que reducen o evitan la presencia física en nuestras dependencias, y que por ende generan la disminución del consumo de combustibles y de emisiones asociados a los desplazamientos del personal.

Consumo de energía (i)	Unidad de medida	2024	2023
Consumo de gas natural			
Proceso	GJ	140.141,27	94.487,13
Centros de trabajo	GJ	826,265	1.274,16
Flota propia	GJ	1.839,59	1.967,14
Consumo por pérdidas en la red de distribución	GJ	1.098.533,49	1.176.625,13
Consumo de electricidad			
Proceso	kWh (eq.)	4.731.330	4.493.460
Centros de trabajo	kWh (eq.)	1.328.294	1.458.225
Consumo de propano	GJ	0,00	599,636
Consumo de diésel			
Proceso	GJ	133,311	199,296
Centros de trabajo-gasóleo en flota propia	GJ	5.179,73	5.607,70
Consumo de gasolina en flota propia	GJ	1.104,80	1.568,99

(i) Naturgy no utiliza para sus procesos combustibles procedentes de fuentes renovables.



Al finalizar la jornada laboral se realiza habitualmente el apagado de los equipos informáticos, la iluminación y los equipos de aire frío/calor de las oficinas.

4.3. Gestión de agua y efluentes

El consumo de agua que es requerido por los procesos de la operación y establecimientos de Naturgy BAN proviene principalmente del sistema de red de distribución pública, salvo el de la Planta Peak Shaving que, por inexistencia de este servicio, capta agua subterránea, a través de dos pozos semi-surgentes del acuífero Puelche. El predio de la mencionada planta se emplaza en una zona de disponibilidad “condicionada” para dicho acuífero, de acuerdo con lo que refiere la Resolución AdA 796/17. Sin embargo, en el área donde se encuentra la planta, el acuífero presenta una buena capacidad de generación de agua, debido fundamentalmente a su recarga vertical y su balance hídrico favorable. Por otra parte, es importante señalar que el nivel de extracción actual es compatible con la capacidad de recarga y recuperación del acuífero explotado. Es por ello, que la Autoridad del Agua (AdA) tras evaluar el grado de compromiso que posee el recurso hídrico de la zona, las características hidrológicas y la demanda de agua del establecimiento, otorga al mismo el Certificado de Prefactibilidad, considerando favorable su explotación, dadas las condiciones actuales. Más allá de lo señalado, el establecimiento cumple con otro requerimiento asociado al cuidado del recurso hídrico, a través de la renovación del Permiso de Explotación que es otorgado por la Autoridad del Agua.

Con motivo de mantener el consumo responsable del agua que se utiliza en la planta, continuamos haciendo los estudios hidrológicos que garantizan el control sobre el consumo total del recurso y el comportamiento de la napa al momento de su extracción.

Es de destacar que, durante el 2024, se mantuvo el nivel de uso de agua asociado a esta instalación, sin producirse alternaciones significativas respecto de los valores históricos.

Las actividades que se desarrollan en los Centros de Trabajo y aquellas que surgen como consecuencia de los procesos operativos que desarrollamos no afectan significativamente la captación de ninguna fuente de agua subterránea renovable, no renovable ni la red de abastecimiento. Asimismo, priorizamos la utilización de cuerpos de agua que no representen riesgo para los ecosistemas o hábitats cercanos.



● Vertidos totales de aguas residuales (en megalitros)

	2024	2023
Proceso		
Agua de terceros (red pública de saneamiento)	97,81	318,04
Agua subterránea (para recarga de un acuífero)	20.659,50	21.708,00
Volumen total vertido	20.757,31	22.026,04
Centros de trabajo		
Agua de terceros (red pública de saneamiento)	27.519,44	42.598,57
Volumen total vertido	27.519,44	42.598,57

● Captación de agua por fuentes

	2024	2023
Proceso		
Captación de agua subterránea renovable	22.955	24.120
Captación de agua de la red de abastecimiento	97,81	318,04
Consumo en otros procesos	0	0
Volumen total de agua captada y consumida	23.052,81	24.438,04
Centros de trabajo		
Captación de agua de la red de abastecimiento	27.519,44	42.598,57
Consumo en otros procesos	0	0
Volumen total de agua captada y consumida	27.519,44	42.598,57

● Consumo de agua

Consumo total de agua (en megalitros)	2024
De todas las zonas	2,2955
De todas las zonas con estrés hídrico	2,2955

Consumo total de agua (Captación – Vertido)

4.4. Gestión de residuos

Los impactos ambientales que se relacionan con residuos, que fueron identificados y evaluados de los procesos de Naturgy BAN no arrojan carácter de significativos. El hecho de que los mismos no se consideren significativos refiere a los controles que se encuentran definidos. La identificación y evaluación de los mismos se corresponde con actividades de la organización y de sus contratistas. Se evaluaron los siguientes aspectos ambientales: Generación de residuos especiales, Generación de residuos especiales sólidos y líquidos, Generación de residuos industriales no especiales, Generación de residuos sólidos urbanos, Generación de residuos patológicos y Disposición de residuos líquidos. Los mismos generaron impactos ambientales asociados a: Contaminación del suelo, Contaminación del aire y Contaminación del agua. Los residuos evaluados se corresponden con las siguientes corrientes de generación: **Residuos Especiales:** Sólidos contaminados con hidrocarburos, Sólidos contaminados con odorante, Sólidos contaminados con pinturas, Emulsiones de hidrocarburos y agua, Aceite mineral en desuso, RAEEs, Pilas y baterías agotadas, Tubos fluorescentes y lámparas de bajo consumo, Patogénicos; **Residuos sólidos urbanos:** Orgánicos y comunes de oficina; **Industriales no especiales:** Provenientes de las actividades de la operación (Plásticos, Madera, Metales, Vidrios, Textiles, Gomas entre otros).

Se incorporan consideraciones ambientales destinadas a evitar, reducir, reutilizar, reciclar y disponer adecuadamente los residuos que generan los procesos de Naturgy BAN, a través de nuestras actividades, la de los proveedores y contratistas, que son establecidas en todos los contratos de adquisición de insumos y servicios que ingresan a Compras. Durante 2024, se comenzaron a instalar en las ERP manómetros para determinar las presiones diferenciales de los filtros. Esta medida permitirá establecer si un filtro se encuentra colmatado y así evitará generar reemplazos innecesarios de elementos filtrantes. Se realizan actividades de formación asociadas a la gestión de residuos. Precedentemente se han mencionado las iniciativas de circularidad realizadas durante este período. Las áreas de Aseguramiento de la Calidad y de Seguridad, Prevención y Medio Ambiente realizaron auditorías de control operacional con alcance a evaluar aspectos de calidad, prevención y medioambiente de actividades propias y de contratistas. Las mismas se desarrollaron de acuerdo con el siguiente detalle: 373 en acometidas de las que 144 correspondieron a instalaciones nuevas, 98 en obras de redes de alta y media presión, 12 a centros de trabajo propios, 2 al operador logístico (IFLOW). Entre otros aspectos, a través de las mismas se evalúa la gestión realizada por terceros con respecto a los residuos.

A través de la firma Mercopel Recycling S.A., se reciclaron 8250 kilos de papel y cartón. Además, se desecharon 41.168 medidores de gas en condición de desuso que representaron aproximadamente 83.287 kg de residuos que fueron comercializados a través de la empresa Hierros Abalos como chatarra y sometidos a reciclaje, a partir del que se reutiliza el material de fundición y algunos de sus componentes. Además, se comercializaron y reciclaron 13.120 kg de chatarra proveniente de materiales en desuso que se corresponden con otros procesos de la operación y las tareas de mantenimiento desarrolladas en los centros de trabajo, también a través de la empresa Hierros Abalos. Por otra parte, se reciclaron 1.122 kg de polietileno a través de la firma Ciberplas, que surge del descarte de precintos y el rezago de cañería que es posteriormente transformado en scrap.

Como consecuencia de la modalidad home office que viene desarrollando el personal administrativo de nuestro negocio, poco más de 200 personas dejaron de desplazarse a las oficinas 2 días a la semana, generando ahorros directos e indirectos que se relacionan con el consumo de los combustibles, el agua y la energía eléctrica, sumado a la consecuente disminución de las emisiones de gases contaminantes y de efecto invernadero. Situación similar se aprecia como consecuencia de las acciones que se llevaron a cabo en algunos procesos administrativos y operativos que generan vínculos con proveedores, clientes u otras empresas asociadas a nuestra actividad, a través de la digitalización de los mismos. La adhesión de 105.751 clientes a la factura electrónica significó un ahorro de aproximadamente 3,4 toneladas de papel al año. Se realizó la recuperación de medidores de gas en desuso o con problemas de funcionamiento que son retirados de la red. En total se repararon 9.495 unidades para ser reutilizados.

• Materiales utilizados en procesos (t (m))

					
Odorizante	Aceite lubricante/hidráulico	Aceite aislante	Desinfectante	Anticorrosivo	
2024 21,47	2024 2,400	2024 0	2024 0,00990	2024 0	
2023 22,74	2023 4,18	2023 0	2023 0,005	2023 0	
					
Plaguicidas	SF6	Pinturas y solventes	Detergente	Nitrógeno (N2)	
2024 0	2024 0	2024 0,08705	2024 0,43	2024 91,92	
2023 0	2023 0	2023 0,020	2023 0,31	2023 103,15	
			Total materiales		
Carbón Calcinado	Propano	Butano			
2024 13,00	2024 22,94	2024 27,20	2024 179,457		
2023 16,00	2023 13,94	2023 20,23	2023 180,580		

● Materiales utilizados en centros de trabajo (t (m))

**Papel****2024****1,6****2023****1,0****Tóner
y cartuchos
de tinta****2024****0,015****2023****0,01****Aceite
lubricante/
hidráulico****2024****0****2023****0****Aceite
aislante****2024****0****2023****0****Hipoclorito
de sodio
(NaClO)****2024****1,26****2023****1,85****Ambientador****2024****0****2023****0****Biocida****2024****0****2023****0****Desinfectantes****2024****0****2023****0****Pinturas
y solventes****2024****0,044****2023****0****Desincrustante****2024****0****2023****0****Detergente****2024****1,05****2023****0,96****Desengrasante****2024****0****2023****0****Jabón****2024****0,78****2023****1,02****Lámparas
y tubos
fluorescentes****2024****0,038****2023****0,11****Total materiales****2024****4,787****2023****4,950**

● Residuos no especiales gestionados en procesos

	2024	2023
Chatarra	89,09 (ii)	12,2
Envases vacíos generados	0	0
Escombros	0	0
Filtros de aire	0	0
Madera	0	0
Neumáticos	0	0
Papel y cartón generado	0	0
Pilas alcalinas	0	0
Plásticos	1,12 (ii)	0
Residuos asimilables a urbanos	45,96 (iii)	29,663
Tóner, cartuchos o CD	0	0
Residuos eléctricos y electrónicos no peligrosos	0	0
Total de residuos no especiales gestionados y tratados	136,17	41,80

(i) Método de eliminación: Valorización energética. (ii) Método de eliminación: Reciclaje o valorización no energética. (iii) Método de eliminación: Vertedero.

● Residuos no especiales gestionados en centros de trabajo

	2024	2023
Chatarra	7,32 (ii)	0
Envases vacíos generados	0	0
Escombros	0	0
Filtros de aire	0	0
Madera	0	0
Neumáticos	0	0
Papel y cartón generado	8,25 (ii)	0
Pilas alcalinas	0	0
Plásticos	0	0
Residuos asimilables a urbanos	6,71 (iii)	3,31
Tóner, cartuchos o CD	0	0
Residuos eléctricos y electrónicos no peligrosos	0	0
Total de residuos no especiales gestionados y tratados	22,28	3,31

(i) Método de eliminación: Valorización energética. (ii) Método de eliminación: Reciclaje o valorización no energética. (iii) Método de eliminación: Vertedero.

● Residuos especiales gestionados en procesos (t (m))

	2024	2023
Absorbentes, aislantes y mat. Filtración	0	0
Aceite usado	1,6 (ii)	0
Amianto	0	0,65 (i)
Envases vacíos contaminantes	0	0
Hidrocarburo más agua	25,4 (iii)	16,65 (iii)
Grasa usada	0	0
Pilas, baterías y acumuladores	0,55 (iv)	0,91 (iv)
Pinturas y barnices	0	0,05 (ii)
Residuos eléctricos y electrónicos	0,1 (ii)	0,50 (ii)
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos	1,665 (iv)	3,95 (iv)
Tubos fluorescentes	0,005 (iv)	0,17 (iv)
Total de residuos no especiales gestionados y tratados	29,32	22,88

(i) Método de eliminación: Valorización energética. (ii) Método de eliminación: Reciclaje o valorización no energética. (iii) Método de eliminación: Incineración.
(iv) Método de eliminación: Vertedero.

● Residuos especiales gestionados en centros de trabajo

	2024	2023
Residuos biosanitarios	0,05 (iv)	0,076
Total de residuos especiales gestionados y tratados	0,05	0,076

(i) Método de eliminación: Valorización energética. (ii) Método de eliminación: Reciclaje o valorización no energética. (iii) Método de eliminación: Incineración.
(iv) Método de eliminación: Vertedero.

4.5. Biodiversidad

La Política de Medioambiente de Naturgy determina el compromiso de nuestra compañía con la conservación de la biodiversidad, el capital natural y el patrimonio cultural en los entornos de sus instalaciones, con especial atención a los espacios y especies protegidas. Sus principios de actuación son los siguientes:

- Respetar el capital natural, la biodiversidad y el patrimonio cultural en los entornos donde se desarrolla la actividad del grupo, identificando, valorando y realizando el seguimiento durante el ciclo de vida de las instalaciones, de los impactos y las dependencias sobre la biodiversidad.
- Integrar la biodiversidad en el diseño y operación de los proyectos para reducir progresivamente los impactos ambientales negativos, evitando en la medida de lo posible el desarrollo de la actividad cerca de zonas de alto valor para la biodiversidad, especialmente áreas protegidas, implementando un enfoque preventivo basado en la jerarquía de mitigación de impactos (evitar, mitigar, restaurar y compensar) e impulsando el desarrollo de soluciones basadas en la naturaleza.
- Prevenir en la medida de lo posible la alteración de la vegetación, evitando la deforestación en los entornos de operación y fomentar a lo largo de la cadena de valor la mitigación de los impactos significativos en los bosques.
- Alcanzar la no pérdida neta de biodiversidad, promoviendo la creación neta de capital natural siempre que sea posible.

Disponemos de un Manual de Procedimientos Ambientales que tiene por propósito, describir y definir los criterios y exigencias técnicas mínimas para identificar y cuantificar impactos ambientales, y establecer pautas y procedimientos comunes para formular medidas preventivas y correctivas de dichos impactos. A partir de allí y de los procedimientos específicos que conforman el Manual, se gestiona entre otros aspectos el impacto que generan nuestras actividades sobre la biodiversidad. Más allá de ello, se identifican las áreas protegidas o de alto valor ecosistémico y se consolidan en el Icaro, herramienta informática donde se encuentran emplazadas, además, las instalaciones que se corresponden con el servicio de distribución de gas natural. Cada vez que se realiza un nuevo proyecto se contrasta con este sistema de información, a fin de determinar si el mismo se va a desarrollar en el ámbito de un área protegida, en el caso de que así sea se identifica el proyecto con una leyenda que obliga al área de Construcciones a consultar al área de Medio Ambiente previo a su ejecución. Medio Ambiente evalúa la situación y de considerarlo necesario elabora una Evaluación Ambiental o un Estudio de Impacto Ambiental, que luego deriva al sector de Construcciones para que dé cumplimiento a los requerimientos que surgen de los mismos.



Se realizó la evaluación ambiental de **8 (ocho) proyectos** que se desarrollaron en el ámbito de un espacio protegido denominado **Reserva Ecológica y Área Protegida de Parque Leloir**, que se encuentra en nuestra zona de distribución.

Matriz de Aspectos e Impactos ambientales

Se incorporaron nuevos aspectos ambientales asociados a derrames que generan impactos de contaminación del agua. Los mismos refieren a actividades que implican el uso de combustibles y lubricantes y el purgado de aceite de los tanques de choque que se encuentran instalados en las ERP. La identificación y evaluación de los mismos se corresponde con los procesos de Mantenimiento de Redes, MIAR y Planta Peak Shaving, dando como resultado para el nivel que establece la importancia de los impactos, que éstos se consideren como no significativos. Los impactos significativos identificados en la Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales se encuentran asociados con incendios y explosiones.

Evaluaciones ambientales de proyectos que se desarrollaron en el ámbito de la Reserva Ecológica y Área Protegida Parque Leloir (Municipio de Ituzaingó)

Se realizó la evaluación ambiental de 8 (ocho) proyectos que se desarrollaron en el ámbito de un espacio protegido denominado Reserva Ecológica y Área Protegida de Parque Leloir, que se encuentra en nuestra zona de distribución. La protección se establece sobre las especies arbóreas existentes en el espacio protegido. Dicha evaluación tiene por objeto analizar ambientalmente si los proyectos, por las características constructivas que presentan, asociadas al entorno protectorio donde se emplazarán, pueden quedar alcanzados por la elaboración de una declaración jurada que justifique la utilización del Manual de Procedimientos Ambientales para obras menores o se debe elaborar un Estudio de Impacto Ambiental. El análisis ambiental “in situ” de los 8 (ocho) proyectos constructivos determinó que los mismos pueden quedar alcanzados por nuestro Manual de Procedimientos Ambientales a saber: IT-2316, IT-2317, IT-2320, IT-2323, IT-2325, IT-2328, IT-2329 e IT-2331.

Área ecológicamente protegida: 613 m²

En la Reserva Ecológica y Área Protegida de Parque Leloir se encuentran protegidas las siguientes especies arbóreas: Araucarias, Ceibos, Coníferas en general, Eucaliptos, Robles y demás especies que determinen las autoridades competentes en ocasión de los censos arbóreos que se realicen.

Grado: Data deficiente (DD) o Not evaluated (NE)

Nivel de protección en el país: Vulnerable.

El área Ecológica Protegida de Parque Leloir se corresponde con una zona que fue declarada “Área Ecológicamente Protegida” por el Honorable Consejo Deliberante de Ituzaingó a través de la Ordenanza N°2013 del 16 de agosto del 2007. Este espacio que ya se encontraba altamente antropizado se encuentra protegido por decisión del Municipio en atención a la alta diversidad de especies arbóreas añosas que se encontraban emplazadas dentro del entorno referido, constituyendo un ámbito en el que no sólo se encuentra vedada la poda u otra acción que determine la afectación de los ejemplares ubicados en la vía pública, sino que también extiende su nivel de protección sobre aquellas especies dispuestas en propiedad privada. El área mencionada no se encuentra alcanzado por los sistemas de protección establecidos en el Sistema Federal de Áreas Protegidas (SiFAP), ni por la UICN ni tampoco por la Convención Ramsar.

En 2024, se llevaron a cabo evaluaciones ambientales sobre 8 proyectos que iban a ejecutarse en el ámbito de la Reserva Ecológica y Área Protegida Parque Leloir en el Municipio de Ituzaingó. Las actuaciones que se desarrollaron tuvieron por objeto evitar la afectación que puede llegar a generar en las especies arbóreas de este espacio protegido, la construcción de redes de distribución de gas natural. A través de estas evaluaciones, se establecen las consideraciones protectivas que deberán ser tenidas en cuenta por los gestores de obra durante la construcción de los proyectos.

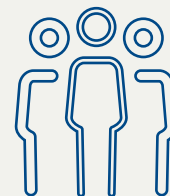


Informe de Sostenibilidad
2024

Social

- 5.1. Personal propio
- 5.2. Gestión de Seguridad y salud
- 5.3. Cadena de suministros
- 5.4. Comunidades locales
- 5.5. Clientes y usuarios finales

5 • Social



5.1. Personal propio

Estamos comprometidos a desarrollar y mejorar la experiencia profesional de las personas, colocándolas en el centro de nuestras decisiones y acciones desde nuestra estrategia, propósito y propuesta de valor. En este marco promovemos un entorno de trabajo seguro y de calidad basado en el respeto, el diálogo y la valoración de la diversidad, así como ofrecemos carreras profesionales sólidas, estructuradas y atractivas. Los integrantes de nuestra compañía son profesionales interesados en el aprendizaje continuo, motivados, con espíritu innovador y comprometidos con la sostenibilidad y con nuestros objetivos.



¿Cuál es nuestro compromiso?

- 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, raza, trayectoria profesional previa, etc.).
- Favorecer el desarrollo profesional de las personas dentro del modelo de gestión del talento, asegurando la puesta a disposición, para todos los profesionales, de los medios, programas y herramientas necesarias para potenciar sus habilidades y competencias.
- Promover un entorno de trabajo motivador que asegure el reconocimiento interno de la cultura del esfuerzo, la autonomía necesaria para poder crear, desarrollar e innovar, y un marco de compensación total en concordancia.
- Promover 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.

Desafíos 2024	Grado de cumplimiento 2024
Afianzar los indicadores de Happyforce.	100%
Desarrollar beneficios y acciones de cercanía con el personal.	100%
Continuar a nivel local la implementación de evaluación 360, reporte <i>feedback</i> y objetivo de desarrollo anual, a través de la <i>app</i> desarrollada localmente para tal fin. Dar seguimiento e impulso a los colaboradores participantes.	100%



Desafíos 2025

- Unificación de la operación y la presentación de informes del servicio médico de manera integrada con las otras compañías del Grupo en Argentina.
- Desarrollar el Programa Skill Up.

5.1.1. Gestión integrada de recursos humanos

Nuestra cultura tiene como pilar fundamental el fomento de la diversidad y la igualdad de oportunidades para todos nuestros empleados, en un entorno de respeto, escucha y diálogo permanente.



Certificación del Sistema de Gestión de Organización Saludable (SIGOS) en el negocio de distribución de gas en Buenos Aires

Nos enfocamos en la salud y bienestar de nuestros empleados y en la mejora continua, alineándonos con la filosofía de la Organización Saludable (SIGOS). Este enfoque se basa en cuatro factores de influencia: salud y seguridad de las personas, estilo de vida, cultura organizacional de bienestar, y compromiso con la comunidad. Este enfoque nos permitió dar un salto cualitativo, al evolucionar nuestro sistema de gestión hacia una visión que incorpora el bienestar en todas sus dimensiones al conseguir la certificación como “Organización Saludable” en 2022, así como a promover y proteger de manera continuada la salud, la seguridad y el bienestar de nuestros trabajadores, sus familiares y las distintas comunidades donde nos desarrollamos, con la participación de todas las partes interesadas.

En 2024, alcanzamos una nueva certificación en este sistema que confirma nuestro compromiso por ofrecer un entorno de trabajo seguro y saludable, promover una cultura de bienestar organizacional y ejercer un compromiso responsable con la sociedad.

● Indicadores de interés por las personas



Número de empleados

2024
397
2023
374



**Hombres/
mujeres**

2024
74/26
2023
75/25



**Mujeres en
puestos
directivos**

2024
17%
2023
20%



**Plantilla
menor
de 30 años**

2024
3%
2023
4,26%



**Edad
media de
la plantilla**

2024
51,91
2023
49,63



**Empleados
en convenio
colectivo**

2024
70%
2023
71%(i)

(i) Valor modificado con respecto a lo publicado anteriormente.

Relaciones laborales

Creemos que la negociación colectiva es una herramienta esencial para garantizar condiciones de trabajo justas y equitativas. Siendo uno de nuestros pilares fundamentales de las relaciones laborales, estamos comprometidos con afianzar nuestra relación con los diferentes sindicatos a través de un diálogo abierto y constante.

Nuestra política salarial es transparente y se fundamenta en la igualdad, sin hacer diferencias de género ni de ningún otro tipo. De esta manera, establecemos los rangos salariales de acuerdo a las metas y habilidades requeridas para cada puesto. Los empleados bajo convenio perciben una remuneración según los convenios vigentes, conforme con el grupo o subgrupo profesional al que pertenecen. Aquellos que desempeñan funciones especiales reciben un plus salarial, incluido en el Convenio Colectivo de Trabajo. Por último, los empleados que no están bajo convenio –como directivos, gerentes, jefes de servicios y otros profesionales–, perciben una remuneración basada en el cumplimiento de objetivos.

Contamos un único convenio empresa 687/05 STIGAS y dos sindicatos: STIGAS y APJGAS. En 2024, hubo acuerdos salariales como todos los años, acompañando la inflación del período.

● Retribución

	2024 (ii)	2023 (i)
Relación entre el salario más alto y el más bajo	15,49	12,38
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local	7,05	3,31
Porcentaje del personal con parte de su retribución fijada en base a objetivos	30,00%	33,68%
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local - Mujeres	7,1	3,31
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local - Hombres	7,05	4,35

(i) Salario mínimo vital y móvil correspondiente a enero de 2023.

(ii) Salario mínimo vital y móvil correspondiente a enero de 2024.

● Porcentaje de empleados de la plantilla sindicalizados

	2024	2023
STIGAS	62%	19,50%
APJGAS	76%	30,04%

● Convenios colectivos de trabajo (en %)

	2024	2023
Sin representación	30%	29%
Personal representado	70%	71%(i)

(i) Valor modificado con respecto a lo publicado anteriormente.

5.1.2. Condiciones de trabajo e igualdad de trato y oportunidades para todos

Para nosotros, el respeto y la dignidad son el punto de partida de cualquier relación, tanto entre empleados como entre ellos y nuestra compañía. En esta línea, contamos con nuestro Protocolo de Prevención del Acoso laboral, sexual y por razón de sexo, donde establecemos nuestro rechazo y la prohibición de cualquier manifestación de acoso físico, psicológico, moral, sexual, por razón de género o de abuso de autoridad. De la misma manera, repudiamos y vetamos expresamente cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil para las personas.

Dicho protocolo está en concordancia con nuestro Código Ético, donde decretamos no aceptar ningún tipo de discriminación en el ámbito laboral o profesional por motivos de edad, raza, color, género, religión, opinión política, ascendencia nacional, origen social o discapacidad. Este código está dirigido a todo nuestro personal, de manera de garantizar la igualdad de trato y de oportunidades para todos nuestros colaboradores.

Adicionalmente, brindamos a nuestro personal un taller de sensibilización y prevención de situaciones violentas, para otorgarles las herramientas necesarias para tranquilizar a un individuo frente a una situación tensa, así como prevenir ese tipo de ocasiones.

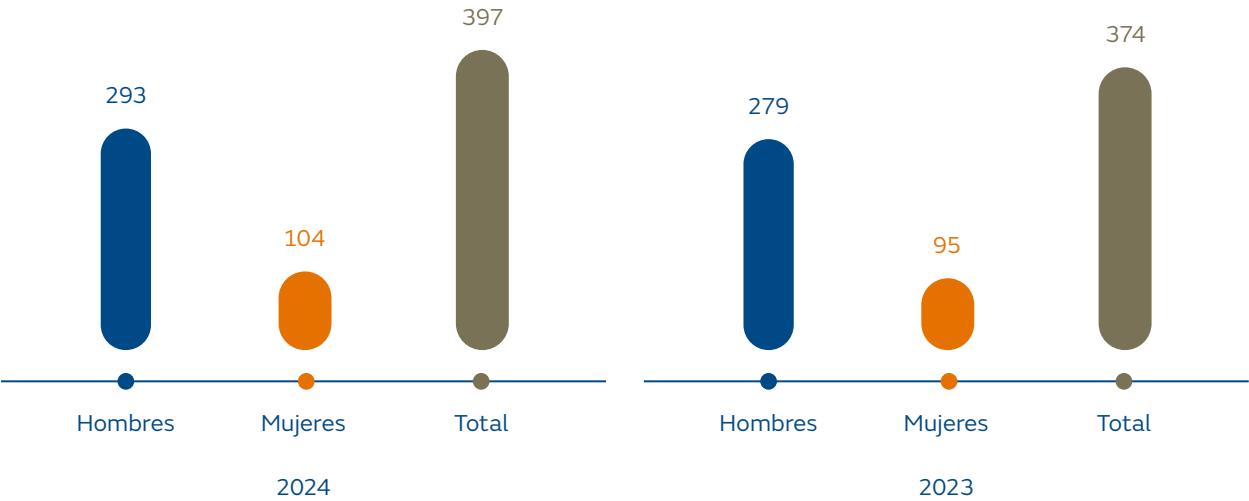
Por otra parte, incorporamos 2 empleadas para posiciones de liderazgo y promocionamos 3 a nivel nacional al Comité de Dirección de Naturgy en Argentina. Además, contamos con un programa de Jóvenes Profesionales orientado exclusivamente a estudiantes mujeres de ingeniería del que actualmente participan 7 personas.



Adicionalmente, brindamos a nuestro personal un **taller de sensibilización y prevención de situaciones violentas**, para otorgarles las herramientas necesarias para tranquilizar a un individuo frente a una situación tensa, así como prevenir ese tipo de ocasiones.



● Colaboradores por género (i)



(i) El total de colaboradores posee un tipo de contrato de tiempo indeterminado y a tiempo completo. No consideramos relevante desglosar a la plantilla por región debido a que todos se encuentran en Buenos Aires, Argentina.

● Colaboradores por categoría profesional y edad

	2024			2023		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Administrativo	1%	53%	46%	1%	52%	47%
Operario	8%	42%	50%	7%	41%	52%
Técnico	1%	40%	59%	1%	36%	73%
Directivo	0%	13%	88%	0%	9%	91%

● Colaboradores por categoría profesional y genero

	2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Administrativo	39%	61%	39%	61%
Operario	96%	4%	96%	4%
Técnico	81%	19%	84%	16%
Directivo	83%	17%	83%	17%

● Indicadores de pasantías

	2024
Total	46
<i>Por género</i>	
Hombres	13
Mujeres	33

Certificación EFR Global - Empresa Familiarmente Responsable

Desde Naturgy, la conciliación, la corresponsabilidad, el bienestar y la diversidad son ejes de nuestra propuesta de valor. La certificación global EFR otorgada por la Fundación Másfamilia acredita nuestras medidas, indicadores, acciones y logros de dichos ejes en cinco ámbitos: calidad en el empleo, flexibilidad temporal y espacial, apoyo a la familia de los empleados, apoyo al entorno personal y profesional, e igualdad de oportunidades. A través de la aplicación del Modelo EFR –una herramienta de gestión eficaz que posibilita los procesos de conciliación– alcanzamos la certificación EFR en 2023 y la recertificación en 2024.

En este marco, gestionamos el Modelo EFR por medio de diferentes beneficios, medidas de flexibilidad, prácticas de bienestar, salud y de desarrollo profesional –adaptadas a la diversidad de la plantilla según su situación y etapa de la vida– buscando favorecer el equilibrio entre la vida profesional y personal de cada uno de nuestros colaboradores. Logramos dicho equilibrio a través del compromiso con la corresponsabilidad y la igualdad de oportunidades, promoviendo una cultura plural y de inclusión, y a través de la escucha activa, que permite oportunidades de mejora y el reconocimiento de nuestros equipos. La conciliación no sólo impulsa el bienestar, sino también promueve la motivación.

El modelo EFR es de ámbito global pero adaptado a las particularidades locales, destinado a generar una experiencia profesional transformadora y contribuyendo a una sociedad más igualitaria y más sostenible.



En 2024, obtuvimos la recertificación EFR.

● Medidas EFR de aplicación global



1.

Calidad en el empleo

Estabilidad laboral
Seguridad y salud
Salud y bienestar
Previsión y aseguramiento
Beneficios sociales
Herramienta de trabajo Teams

2.

Flexibilidad temporal y espacial

Flexibilidad de horarios y teletrabajo
Permisos retribuidos por razones personales y familiares

3.

Apoyo al entorno personal

Actividades de integración con los empleados y sus familiares
Apoyo al entorno familiar

4.

Desarrollo personal y profesional

Programas de desarrollo profesional
Modelo de liderazgo por competencias
Universidad corporativa
Actividades extralaborales y programas de voluntariado
Movilidad interna

5.

Igualdad de oportunidad

Programa para directivas
Sensibilización enfocada a la sostenibilidad
Adhesión a la Política Global de Sostenibilidad y Política de política de Desarrollo Humano y Social



● Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad y paternidad

	2024		2023	
	Maternidad	Paternidad	Maternidad	Paternidad
El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental.	2	3	3	2
El número total de empleados que se han acogido al permiso parental.	2	3	3	2
El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental.	2	3	3	2
El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo.	2	3	4	2
Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental (ver fórmula)	100%	100%	100%	100%
Tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental (ver fórmula)	100%	100%	100%	100%

Beneficios brindados a empleados

Promovemos el bienestar de todos nuestros empleados y el de sus familias a través de diferentes beneficios destinados a incentivar su desarrollo personal y profesional, y a generar equilibrio entre el trabajo y su vida personal. Creemos que un entorno laboral positivo y una mejor calidad de vida contribuyen a aumentar la productividad de nuestro personal y reforzar su compromiso hacia nuestra organización.

● Beneficios para nuestros empleados

Seguro de vida
Asistencia sanitaria
Talleres de salud para el personal y familia
Descuentos en red de gimnasios para empleados y sus familias
Permiso prenatal
Hora de lactancia
Pago beneficio de Jubilación
Esquema de trabajo híbrido 2 días a la semana para quienes lo deseen y cuyos roles apliquen (no esenciales)
Opciones de préstamos y adelantos salariales ³
Bono anual por desempeño ³
Programas de capacitación
Descuentos a empleados (Samshop, Club de beneficios, Unilever, Molinos, CUI plataforma de idiomas UBA, BONDA, Lumilagro, Universidad Siglo XXI)
Permiso de medio día por cumpleaños ⁴
Regalo de cumpleaños para trabajadores operativos que trabajan ese día
Regalo por el Día del Trabajador de Gas/electricidad
Subsidio de guardería para hijos de hasta 5 años
Entrega de kits escolares (mochila y útiles) para hijos del personal previo al inicio escolar, desde jardín hasta secundario (2 a 17 años)
Talleres de orientación vocacional para hijos de empleados (11 participantes)
Giftcard para el Día del Niño
Entradas de cine en vacaciones de invierno para hijos de empleados 2 a 12 años inclusive y sus padres.

³ Beneficio para el personal fuera de convenio. ⁴ Beneficio para el personal administrativo.

Para fomentar la conciliación de la vida profesional y familiar ofrecemos a los empleados que lo deseen la posibilidad de teletrabajar dos días a la semana, siempre y cuando sus roles sean compatibles con dicha modalidad. Asimismo, contamos con diversos beneficios para los colaboradores y sus familias a través de diferentes convenios, tales como entradas para el cine en vacaciones de invierno, descuentos en gimnasios y talleres de salud para toda la familia. Adicionalmente, organizamos una serie de talleres dedicados al equilibrio de la vida laboral, familiar y personal, así como otros vinculados a la salud:

- Taller teórico-práctico sobre el uso de DEA y RCP**
225 personas - 450 horas

Taller de nutrición
174 personas - 348 horas

Taller de actividad física y pausas activas
93 personas - 186 horas

Taller de prevención cardiovascular
131 personas - 262 horas

Taller de prevención primaria de enfermedades de la mujer. ETS
71 personas - 142 horas
- Gestión de la energía y el estrés**
81 personas - 121 horas

Gestión emocional y del optimismo
89 personas - 133 horas

Herramientas prácticas y hábitos para la felicidad en el trabajo
51 personas - 76 horas

Naturgy sostenible: taller sobre el cuidado del medio ambiente
25 personas - 36 horas

● Indicadores de selección y retención en 2024

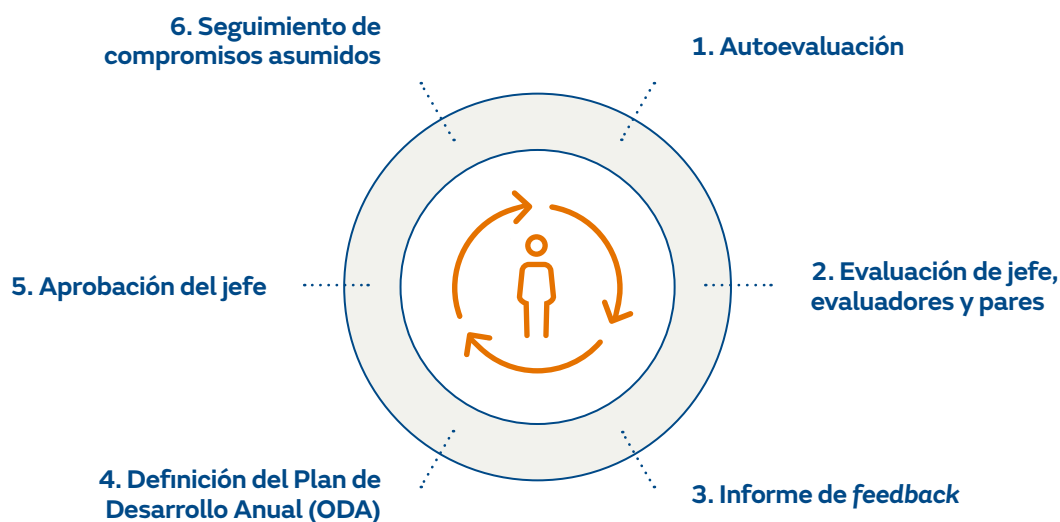
	Altas de empleados	Tasa de contratación	Bajas de empleados	Tasa de rotación
Total	13	3%	38	10%
Por género				
Mujeres	10	10%	13	13%
Hombres	3	1%	25	9%
Por edad				
<30	9	69%	11	85%
30-50	4	2%	5	3%
>50	0	0%	22	10%

5.1.3. Desarrollo del talento interno

Desde Naturgy estamos comprometidos con la formación de cada uno de nuestros colaboradores, ofreciendo un entorno de aprendizaje continuo, con metodologías, herramientas y conocimientos que facilitan su crecimiento. Nuestro modelo de gestión del talento impulsa su desarrollo de manera evolutiva, comenzando con procesos que incluyen la evaluación, segmentación y desarrollo de nuestros profesionales, con el fin de potenciar las habilidades y competencias vinculadas a nuestro modelo de liderazgo y en sintonía con los retos de competitividad, innovación y sostenibilidad. Monitoreamos nuestras capacitaciones con informes permanentes, así como llevamos a cabo encuestas de satisfacción para evaluarlas y permitir la posibilidad de mejoras y ajustes.

Gestión del talento y modelo de liderazgo

A nivel global y local implementamos la Evaluación 360 del modelo de liderazgo de Naturgy, un enfoque holístico que incluye las siguientes instancias:



Además, determinamos cuadros de sucesión a nivel local –validados por el Grupo– y llevamos a cabo entrevistas de desarrollo para fomentar el avance continuo de los líderes dentro de nuestra organización.

Por otro lado, nuestro esquema de Dirección por Objetivos (DPO) –establecido en 2018 y de acuerdo con el contexto corporativo y nuestros desafíos estratégicos–, está enfocado en la simplificación y homogeneización e incorpora al personal fuera de convenio. Sus indicadores son:

- 75 % objetivos financieros
- 10 % objetivos seguridad y salud/diversidad y género
- 10 % objetivo cualitativo de desempeño
- 5 % objetivo de contribución al crecimiento del negocio

Desde 2023, incluimos el objetivo cualitativo de desempeño (15%), que engloba la evaluación de:

- Las funciones realizadas, proyectos gestionados y logros alcanzados a lo largo del año.
- La calidad de servicio y atención al cliente, tanto interno como externo.
- La gestión frente a los cambios producidos a lo largo del año y la flexibilidad y adaptación a los mismos.
- La actitud y compromiso respecto a la seguridad y salud tanto a nivel individual como al de las personas a su cargo (internas y externas).
- La gestión y desarrollo de los equipos de personas a su cargo, en el caso de que los tenga.

Durante 2024, implementamos a nivel local el seguimiento del Objetivo de Desarrollo Anual (ODA) a través de una app diseñada especialmente para tal fin.

● Evaluación de desempeño desglosado por categoría profesional

	2024	2023
Directivos	100%	100%
Técnicos	45%	52%
Administrativos	34%	30%
Operarios	3%	10%
Total	29%	33%

● Evaluación de desempeño desglosado por género

	2024	2023
Hombres	23%	30%
Mujeres	46%	41%

Formación para el desarrollo y la mejora de la actuación profesional

Diseñamos las capacitaciones de nuestros talentos de acuerdo a los lineamientos corporativos para las distintas áreas, a través de la definición de metas y objetivos a futuro en conjunto con todos los países del Grupo. Asimismo, a través de una evaluación en coordinación con los jefes, identificamos las áreas de mejora en conocimientos específicos de cada empleado y su rol, lo que nos permite determinar las necesidades de formación anuales de cada uno, y elaborar así su plan de desarrollo. Consideramos siempre primero las formaciones internas para aprovechar la experiencia de nuestro personal, y en segundo lugar buscamos opciones de aprendizaje con empresas asociadas y en el mercado en general.

Adicionalmente, realizamos evaluaciones de impacto sobre nuestra gestión de educación y evaluación a través de auditorías tanto internas como externas. El Grupo mide la aplicación de las capacitaciones, su eficacia y la percepción de los empleados sobre las mismas. Durante 2024, obtuvimos una calificación superior a la esperada, obteniendo un 9,07 vs el nivel esperado de 7,9.





9,07 fue el índice de satisfacción de nuestras capacitaciones, superando en 1,17 puntos el objetivo global esperado.

● Indicadores de formación

	2024	2023
Promedio de horas de formación a empleados por género		
Mujeres	2,31	2
Hombres	2,45	1,7
Promedio de horas de formación a empleados por categoría profesional		
Directores	4,9	2,2
Mandos medios	1,9	1,5
Operarios	2,2	1,9
Técnicos	2	1,7

Universidad Corporativa

Nuestra Universidad Corporativa (UC) es la pieza fundamental y estructural de nuestra experiencia formativa, siendo una de las palancas de transformación para contribuir a la creación de valor y a la consecución de nuestros objetivos. Sus programas están enfocados en la actualización y aprendizaje continuo de nuestros profesionales, brindándoles conocimientos clave y conectándolos con tendencias, tecnologías y mejores prácticas. También desarrolla en ellos habilidades y competencias vinculadas a nuestro modelo de liderazgo y cultural. Actualmente, se encuentra implantada con procesos recurrentes dirigidos a directivos, mandos medios y empleados del grupo en general, a empresas colaboradoras externas, clientes y proveedores.



144 cursos
de formación
brindados



2.872
participaciones
en acciones
de formación



6.907 horas
de formación
brindadas



2,4
participaciones
por persona

● Principales acciones de formación en 2024

Modalidad	Programa / Temática	Objetivo y desarrollo / Acción	Participantes
Presencial y online	Sensibilización y prevención de situaciones violentas	Aprender y practicar los conocimientos y destrezas que se requieren para tranquilizar a un individuo frente a una situación tensa. Comprender las respuestas violentas a través de los conceptos de ira, agresión y hostilidad.	61
Presencial	Control de instrumentos de seguimiento y medición	Gestionar los equipos de medición de las áreas, mantener el control del stock y disponibilidad. Determinar la correcta selección y uso de equipos de detección y seguimiento de fugas.	72
Presencial	Gestión de residuos + derrame de aceites	Capacitar en ambas temáticas al personal operativo que esté a diario en contacto con la gestión de residuos y aceites.	52
Presencial y online	Seguridad vial	Formar sobre los elementos básicos de la seguridad vial.	206

5.1.4. Diálogo y comunicación interna

Creemos firmemente que una buena comunicación es el pilar fundamental para crear relaciones sólidas y fortalecer el ambiente laboral. Por ello, promovemos el diálogo fluido y constante con nuestros colaboradores, ofreciendo distintos canales a través de los cuales puedan participar activa y abiertamente. Fomentamos además una interlocución continua con los representantes sociales, que permita la retroalimentación para la toma de decisiones.

En esta línea, facilitamos encuentros y ofrecemos múltiples canales de comunicación para asegurar una interacción efectiva. Contamos con llamadas, correos electrónicos, plataformas digitales y redes sociales para mantener informados y conectados a todos, complementado con reuniones regulares con los gremios. Asimismo, invitamos a nuestros colaboradores a participar de desayunos, reuniones de equipo y charlas con country managers y directores de área. Buscamos, además, profundizar nuestra cercanía con nuestro personal mediante encuestas sobre los beneficios que les ofrecemos individualmente y a sus familias, y a través del seguimiento diario de la plataforma Happyforce, la cual impulsamos durante 2024.

● Nuestros canales destacados



Canal de Denuncias del Código Ético

A disposición de todos los trabajadores para consultar dudas e inquietudes sobre nuestro Código Ético y a través del cual pueden realizar denuncias de incumplimientos de manera confidencial.



Happyforce

Nos permite conocer la opinión de nuestros colaboradores sobre su experiencia en Naturgy y mantener un diálogo abierto y directo con ellos. A través de esta herramienta no solo conocemos su percepción respecto a indicadores que le afectan en su día a día, sino que además nos posibilita recoger sugerencias espontáneas y contribuir así al diseño de acciones concretas para la mejora continua.

● Canales para la comunicación con nuestro personal

E-mail	Reuniones específicas	Reuniones de áreas	Comunicados emitidos por RRHH
Beneficios para el personal	Presentación de nuevos modelos organizativos o de gestión para el personal de estructura, técnicos de alta especialización y mandos medios.	Reuniones informativas y de intercambio.	Comunicados generales
Obsequios para hijos y empleados en fechas especiales.			Acciones de sensibilización sobre el cuidado de la salud (talleres y comunicaciones de prevención).
Cambios organizativos (incorporación y movimientos de personal)			
Publicación de búsquedas internas	Happyforce	Redes sociales	Teams
Novedades de Happyforce	Beneficios para el personal	Campañas	Reuniones informales
	Reconocimientos mensuales al personal	Invitaciones a eventos	Encuentro de equipos
		Capacitaciones	Capacitaciones
		Refuerzo de los mensajes de nuestra compañía	Encuentros virtuales
			Comunicación formal de novedades

Experiencia del colaborador

Para conocer el clima laboral dentro de nuestra organización llevamos a cabo el seguimiento de Happyforce, una plataforma enfocada en medir y mejorar la experiencia de los empleados en las organizaciones, transformando sus emociones y opiniones en datos para que nuestros líderes puedan tomar decisiones y actuar.



66

colaboradores participaron de reuniones
con el gerente general (18,54%)

“Realmente fue una linda experiencia, enriquecedora, ya que pude conocer compañeros de otras áreas y saber más de ellos en lo personal y en lo laboral. De la experiencia me queda la agradable sensación de que nuestro Country Manager, Gerardo, quiera conocernos y escuchar nuestras sugerencias y/o pedidos.”

Testimonio de una empleada de Naturgy BAN,
participante del desayuno con el Country Manager.

Durante 2024, llevamos a cabo diferentes acciones para mejorar nuestros indicadores relacionados a recursos humanos, como nuevos acuerdos con diferentes empresas para brindar mejores beneficios a nuestro personal y la comunicación perfeccionada de dichos beneficios a través de Happyforce. A través de esa herramienta, además, difundimos a todo el personal los empleados reconocidos cada mes, otorgándole obsequios a fin de año a aquellos con más distinciones.

5.2. Seguridad y salud

En Naturgy, nuestra estrategia se cimienta en el principio de que “nada es más importante que la seguridad, la salud y el bienestar de las personas”, y la hemos desarrollado en estrecha colaboración con nuestras unidades de negocio. Nuestro firme propósito es cultivar una cultura de seguridad y salud que involucre a la totalidad de la organización y a cada uno de los individuos que la integran. Trabajamos proactivamente para evitar y prevenir tanto los accidentes como los perjuicios para la salud, al tiempo que garantizamos un entorno laboral seguro y propicio para el bienestar de todos.

¿Cuál es nuestro compromiso?

- 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 en general 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.

● Desafíos 2024

Desafíos 2024	Grado de cumplimiento 2024	
Hacer estudios ergonómicos de todos los puestos de trabajo junto al área de Salud para su posterior presentación en la ART.	100%	Realizamos los estudios ergonómicos del personal, evaluando los riesgos específicos de 76 tareas y puestos de trabajo, junto con sus posteriores análisis y evaluaciones.
Realizar prácticas de incendios incorporando: - redes fijas, mangas y sistema fijo de extinción - todos los equipos de intervención - brigadistas de todas las sucursales	0%	Completamos la formación en sucursales. Por razones de fuerza mayor, postergamos las prácticas para abril de 2025.
Implementar un sistema de gestión documental para contratistas mediante una plataforma digital externa.	50%	Finalizamos la gestión y licitación del servicio. El sistema comenzará a funcionar en marzo de 2025.



Desafíos 2025

- Realizar pliego y licitación para pintura y reparación del tanque de reserva de la red de incendios del Centro Operativo San Martín.
- Realizar prácticas de incendios incorporando:
 - redes fijas, mangas y sistema fijo de extinción
 - todos los equipos de intervención
 - brigadistas de todas las sucursales.
- Realizar reuniones periódicas con todas las empresas contratistas. Incorporar nueva plataforma de gestión documental.



Nuestra estrategia se cimienta en el principio de que **nada es más importante que la seguridad, la salud y el bienestar de las personas**

5.2.1 La estrategia en seguridad y salud en Naturgy

Promovemos activamente la adopción de políticas de seguridad y salud laboral, implementando las medidas preventivas establecidas en la legislación vigente de cada país y asegurando en todo momento el cumplimiento normativo en esta área.

Además, impulsamos e incentivamos la aplicación de nuestras normas y políticas de seguridad y salud laboral por parte de las empresas colaboradoras y proveedores con los que operamos.

Consideramos la seguridad una responsabilidad individual y una condición de empleo, por lo que no permitiremos comportamientos inseguros que puedan provocar daños graves a las personas e instalaciones. Por ello y con el objetivo de evitar estos comportamientos inseguros, hemos definido una serie de líneas rojas que no debe traspasar el personal del Grupo, y que son las que se indican a continuación:

- Ocultar accidentes de trabajo o incidentes muy graves, ni inducir a terceras personas a hacerlo, ocasionados en la ejecución de actividades por cuenta de la compañía, tanto por personal propio, como cualquier colaborador externo que preste servicios.
- Falsificar registros de seguridad.
- Ordenar incumplimientos de normas de seguridad.

Es fundamental que todos los empleados del Grupo conozcan y cumplan las normas de protección de la seguridad y salud en el trabajo, velando por la seguridad propia, de otros empleados, clientes, proveedores, colaboradores y, en general, de todas las personas que pudieran verse afectadas por el desarrollo de sus actividades. Naturgy, por su parte, se compromete a ofrecer los recursos y conocimiento necesario para que puedan desempeñar sus funciones con seguridad y en un entorno saludable.

Cinco principios de seguridad y salud

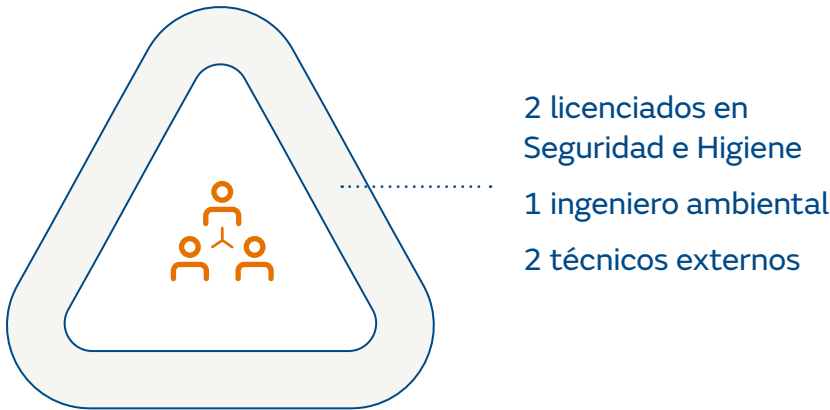
Contamos con cinco principios de gestión de seguridad y salud que sostienen nuestra visión, guían nuestras actividades y se aplican a todas las empresas colaboradoras:

1. Nada es más importante que la seguridad y la salud. Ni la producción, ni las ventas, ni los beneficios.
2. Todo accidente puede ser evitado.
3. La seguridad es una responsabilidad de la Dirección y como tal debe gestionarse.
4. La seguridad es una responsabilidad individual y una condición de empleo y de contratación para las empresas colaboradoras.
5. Todos los trabajos se deben planificar y ejecutar pensando en nuestra seguridad, la de nuestros colaboradores, empresas colaboradoras, visitantes, clientes y la comunidad.

La prevención de riesgos es clave en todo lo que hacemos. Por esta razón, todos los años implementamos un programa de prevención de riesgos, dentro del Proyecto Compromiso con la Seguridad y la Salud, que venimos desarrollando desde 2013.

Esta iniciativa incluye la evaluación continua de los riesgos asociados a nuestras tareas, para identificar e implementar las medidas necesarias para su minimización. Dichas acciones son rigurosamente controladas y auditadas a través de inspecciones periódicas en las obras, las cuales se complementan con reuniones y comités regulares con los responsables de prevención de nuestras empresas contratistas, para garantizar el estricto cumplimiento de la normativa y los procedimientos regulatorios y corporativos.

● Composición de los equipos responsables de la gestión de seguridad y salud en 2024



Plan en Seguridad y Salud 2024-2025

Este plan, que se ejecuta durante 2024-2025, pretende poner el foco en el “liderazgo visible en seguridad”, no solo propio sino también el de la gerencia de las empresas colaboradoras (EECC), y evolucionar el modelo de seguridad de la compañía a las nuevas formas de organización del trabajo y sus riesgos asociados. Se consideran dos objetivos fundamentales para este periodo:

Revitalizar la cultura corporativa de seguridad desde el liderazgo	Seguridad, contribuidor necesario a la excelencia en la operación
Comité de Dirección y Comités de Negocio como palancas clave para el refuerzo del liderazgo visible en seguridad a todos los niveles.	Incrementar el volumen de agua acumulada para la red contra incendios del predio de Redes Eléctricas
Plan de acción personal en seguridad para líderes de negocios	Seguridad en la operación de activos y <i>asset integrity</i> .
Rol de la gerencia de las EECC habituales como prescriptores del compromiso en seguridad de Naturgy, en toda la cadena de subcontratación.	Visión Cero accidentes y mayor rigor en la investigación, asegurando la implantación de los planes de acción asociados a sucesos PLGGF (precursores de lesiones graves o fatales)

En el marco de este programa, durante 2024 se realizaron reuniones de Comité Operativo e Higiene para avanzar con el plan.

5.2.2 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) del Grupo es un marco unificado para todas sus filiales, centrado en las áreas de mayor riesgo y desarrollado con la colaboración de todas las unidades de negocio. Este sistema integral, que abarca al 100% de empleados y trabajadores externos en nuestras sedes, se integra con los sistemas de calidad y medioambiente, cuenta con certificación ISO 45001 y es auditado por entidades independientes a nivel global.

Su operación se basa en cinco pilares:



Liderazgo



Empleados



**Empresas
colaboradoras**



**Gestión de
seguridad
de procesos**



Sociedad

Este sistema establece acciones concretas para minimizar la siniestralidad asociada a los riesgos críticos, mediante controles operacionales y la definición de las “líneas rojas” mencionadas previamente, cuyo incumplimiento conlleva sanciones.

Desarrollo del SGSST

Los siguientes elementos y características forman parte del desarrollo de este sistema de gestión:

- Un sistema integrado de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, auditado y certificado por terceros, con alcance a todos los negocios.
- La integración de la seguridad y la salud en todos los procesos, incluyendo la contratación, el diseño y la planificación de actividades e instalaciones.
- Planes de acción para abordar los aspectos más críticos, asegurando la implementación de medidas preventivas y/o correctivas y líneas de trabajo estratégicas.
- Itinerarios y requisitos de formación adaptados a cada puesto de trabajo.
- Herramientas de supervisión homogéneas para la evaluación y el seguimiento de riesgos, requisitos legales, accidentes, lecciones aprendidas y su difusión.
- Reporte periódico del desempeño en seguridad y salud, ajustado a las necesidades de las distintas partes interesadas, con una comunicación transparente y clara.
- El cumplimiento de las normas y reglamentos internacionales pertinentes en materia de salud y seguridad en el trabajo, como la ISO 45001.
- Consulta y participación activa de los trabajadores o sus representantes.
- Un compromiso firme con la mejora continua del SGSST.
- El establecimiento de objetivos cuantitativos para la mejora del rendimiento en seguridad y salud laboral, vinculados al seguimiento de indicadores y los planes de acción derivados de incidentes y accidentes.

Avances 2024 del SGSST en el negocio de distribución de gas

Continuamos trabajando en la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Así, llevamos a cabo la auditoría interna y posteriormente la auditoría externa. Un cambio significativo fue la incorporación de TÜV Rheinland como nuevo ente certificador, lo cual arrojó resultados muy positivos que permitieron a Naturgy BAN S.A. mantener las certificaciones de las Normas ISO 9001, 14001 y 45001.

Además, completamos las auditorías internas y externas del referencial Sistema de Gestión de Organización Saludable (SIGOS) con resultados favorables y la recomendación de AENOR para la continuidad de la certificación. Esto se traduce en una gestión optimizada de la calidad, la seguridad y la reducción del impacto ambiental. Adicionalmente, implementamos y certificamos la auditoría del SIGOS.

Por otra parte, seguimos ofreciendo capacitaciones en el uso de herramientas *SoftExpert* –que gestiona planes de emergencia y documentos de prevención– y *Proclivity* Seguridad y Salud.

Participación de los representantes de los trabajadores

Todos nuestros colaboradores, tanto sindicalizados como no sindicalizados, están representados y cubiertos por los comités de seguridad y salud, en cumplimiento de las normas vigentes. El 73,03 % de nuestro personal, bajo convenio colectivo, participa indirectamente en el Comité Mixto de Seguridad y Salud mediante la elección colectiva de sus delegados.

Durante 2024, continuamos el procedimiento de sistematización de la participación y consulta del personal en temas de seguridad y salud. Con ello, buscamos definir la forma y el sistema para involucrar y consultar a los colaboradores a través del comité correspondiente y la atención a sus solicitudes y consultas individuales. Así, cumplimos con los principios de participación y consulta de la norma ISO 45001 y del SIGOS (referencial de organización saludable). En este contexto, realizamos una reunión general donde tratamos temas como la formación de brigadistas y operarios en incendios, y el mantenimiento edilicio.



Plan de salud y seguridad en operaciones en AMBA

Continuamos utilizando el Instructivo de Control Operacional de Medio Ambiente y S&SO para la supervisión de obras y centros de trabajo. Durante 2024, realizamos 30 visitas a obras propias y de contratistas, 98 a obras de redes de alta/media presión y 373 acometidas por Gestión de Activos (114 de ellas nuevas). Adicionalmente, efectuamos 12 visitas a centros de trabajo propios y 2 al predio del operador logístico para verificar las condiciones de seguridad y salud.

5.2.3 Gestión de riesgos

Gestionamos los potenciales impactos negativos vinculados al aumento de la accidentabilidad e incidentes críticos, así como aquellos derivados del incremento de los riesgos psicosociales, mediante diversas acciones. Entre ellas, se destacan el desarrollo e implementación del SGSST y el Plan en Seguridad y Salud 2024-2025, así como también la provisión de servicios de asistencia médica y salud integral. Estas iniciativas generan resultados positivos en nuestro personal al contribuir con la disminución de la accidentalidad y la promoción de un entorno laboral seguro para fortalecer la cultura preventiva.

En todas nuestras empresas, contamos con una Matriz de Riesgos elaborada a partir del análisis detallado de las tareas inherentes a cada rol. Esta matriz constituye la base para la implementación de capacitaciones específicas, inspecciones de seguridad, el desarrollo de procedimientos de trabajo e instructivos, adaptados a las actividades particulares de cada puesto. Asimismo, nos valemos de herramientas como las OPS y las IDS para fomentar la comunicación de acciones y condiciones inseguras, permitiendo su registro, análisis y la implementación de medidas correctivas. Además, investigamos exhaustivamente todos los incidentes y accidentes con el fin de extraer conclusiones y prevenir su recurrencia.

A continuación, detallamos las acciones específicas implementadas durante 2024:

- Investigamos accidentes de manera sistemática en la plataforma Prodivy, siguiendo los procedimientos y la normativa interna del grupo NT.00035.GN. También actualizamos la matriz de evaluación de riesgos por puestos y centros de trabajo, clasificando los riesgos para priorizar controles preventivos.
- Actualizamos además el relevamiento de agentes de riesgo de enfermedades profesionales. Declaramos así 139 trabajadores a la ART y gestionamos exámenes médicos con 100 % de asistencia. Asimismo, llevamos a cabo estudios ergonómicos detallados en los cuales evaluamos los riesgos específicos de 76 tareas y puestos de trabajo.

Proyecto Compromiso Visible con la Seguridad y la Salud

Seguimos avanzando en este proyecto y filosofía de gestión integral enfocada en priorizar la seguridad, la salud y el bienestar de todas las personas relacionadas con las actividades del Grupo. Con motivo de la Semana de la Seguridad Vial, realizamos talleres presenciales y virtuales para todo el personal. Las charlas fueron dictadas por Axel Dell'Olio, director del Centro de Formación de la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV) y especialista en la temática.

● Seguimiento de observaciones preventivas de seguridad

	2024	2023
OPS realizadas / programadas en el año	130%	137%
Número de observadores con actividad en el mes año / número de observadores previstos en el año	100%	100%
Número de acciones (mejoras o correctivas) emprendidas como consecuencia de la aplicación de las OPS	63	245
Número de OPS donde se han observado comportamientos inseguros / número de OPS realizadas	63/272	245/323
OPS acumuladas	DIC 2024	DIC 2023
OPS realizadas acumuladas / programadas acumuladas	275/212	323/235

● Seguimiento de Inspecciones Documentadas de Seguridad

	2024	2023
IDS realizadas en el año/ programadas en el año	111%	141%
Número de inspectores con actividad en el mes año / número de inspectores previstos en el año	23-23	22-22
Número de desviaciones leves tipificadas	8	127
Número de desviaciones graves o muy graves tipificadas	0	0
Seguimiento de acciones derivadas	8	127
IDS acumuladas	DIC 2024	DIC 2023
IDS realizadas acumuladas en el año/ programadas acumuladas en el año	259/233	263/186

● Seguimiento de Reuniones de seguridad con Personal Propio (RPP)

	2024	2023
RPP realizadas en el año / programadas en el año	2453/1650	2854/1753
Número de capacitadores con actividad en el mes año / número de capacitadores previstos en el año	44/44	52/52
RPP acumuladas	DIC 2024	DIC 2023
IDS realizadas acumuladas en el año / programadas acumuladas en el año	202/180	299/200

● Seguimiento de Reuniones de seguridad con Contratistas (RC)

	2024	2023
RC realizadas / programadas en el mes	49/29	27/21
Número de capacitadores con actividad en el mes / número de capacitadores previstos en el mes	11/11	12/12
RC acumuladas	DIC 2024	DIC 2023
RC realizadas acumuladas en el año / programadas acumuladas en el año	49/29	27/21

Acciones preventivas

Observaciones Preventivas de Seguridad

Seguimos adelante con el registro de Observaciones Preventivas de Seguridad como la mejor estrategia preventiva de accidentes e incidentes, enfocándonos en la identificación de las situaciones con precursores de lesiones graves y/o fatales.

Simulacros

Realizamos un simulacro de emergencia en el Centro San Martín (CSM) antes de la reforma del edificio principal y dos más en las nuevas oficinas de Corrientes 800, con participación de todo el edificio y brigadistas de Naturgy en la evacuación. También capacitamos brigadistas de sucursales de atención al cliente.

Prevención, detección y extintores de incendios

- **Redes de incendio:** controlamos mensualmente las redes de centros de trabajo de ICA, CSM Y PPS. En cada visita, corroboramos el estado y funcionamiento del sistema de bombas de incendio, mangueras, rociadores y demás dispositivos. En el CSM modificamos algunos parámetros de la sala de bombas para lograr el perfecto funcionamiento.
- **Detección de incendios:** realizamos controles mensuales en los centros CSM y PPS para verificar el correcto funcionamiento del sistema de alarmas y detección de incendios. En cada visita, probamos la central y los detectores, corroborando su operatividad y el estado general de cada sistema.
- **Extintores de incendios:** la empresa contratista responsable del mantenimiento y control realizó 54 visitas de supervisión. Además, recargamos 450 extintores distribuidos en todos los centros de trabajo.

Inspecciones de los equipos de izaje

En 2024, una entidad habilitada realizó el control y la verificación de los siguientes equipos:

- 1 hidrogrúa montada sobre camión
- 2 autoelevadores
- 1 grúa móvil
- 1 aparejo manual
- 1 elevador de autos
- 1 elevador eléctrico sin carro
- 1 puente grúa monorriel
- 1 puente grúa birriel manual
- 1 grúa bandera
- 2 puentes grúa birriel

Estudios y mediciones

- **Iluminación:** 9 relevamientos de los niveles de iluminación en los puntos de medición de cada centro de trabajo habilitado.
- **Análisis de agua:** 80 análisis bacteriológicos y 10 análisis físico-químicos en diversos puntos de muestreo de agua potable en todos los centros de trabajo.
- **Calidad de aire:** 9 estudios de calidad de aire en cada centro de trabajo.
- **Carga de fuego:** 10 estudios de carga de fuego en cada centro de trabajo habilitado. Estudio antisiniestral y actualización de planos y del predio del CSM para presentar en Bomberos.
- **Puesta a tierra:** 9 mediciones de puesta a tierra y continuidad, según la legislación vigente y sus protocolos en todos los centros de trabajo habilitados.

Obras de mantenimiento de instalaciones auxiliares

En 2024, llevamos a cabo las siguientes obras de mantenimiento en instalaciones auxiliares:

- Realizamos 1200 mediciones de ruido en cámaras para controlar el nivel sonoro y prevenir molestias al vecindario.
- Lavamos y limpiamos 146 cámaras de válvulas de gasoducto y ERP.
- Desinfectamos 150 recintos de ERP y cámaras de válvulas de gasoducto.
- Reparamos los cierres y bisagras de las tapas de acceso en 36 sitios de cámaras de válvulas de gasoducto y ERP, eliminando un riesgo de accidente por dificultad en su manipulación.
- Reparamos 48 cerraduras de ERP y 10 de cámaras de válvulas de gasoducto.

5.2.4 Identificación de peligros e investigación de incidentes

De acuerdo con nuestro compromiso con la seguridad y salud laboral, hemos establecido procedimientos claros para la notificación de peligros y el ejercicio del derecho a retirarse de situaciones de riesgo. Como parte del plan de acción destinado a la reducción de accidentes, con foco en los factores que preceden a lesiones serias y mortales, desarrollamos la Matriz de Factores de Lesiones Graves y Fatales (PLGF) junto con las respectivas Reglas de Oro.

Realizamos el análisis de riesgos en base al procedimiento PG.00071.GN Identificación, evaluación y control de riesgos laborales cuyo objeto es: establecer las pautas y principios básicos que deben seguirse en Naturgy para la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales a los que puedan estar expuestos las personas trabajadoras como consecuencia del puesto de trabajo que ocupan, de los lugares en los que se desarrollan los

trabajos y de las actividades que se puedan realizar, así como establecer la periodicidad y los criterios de las revisiones de la evaluación. Del mismo modo, establece los criterios para la difusión de la información de riesgos y medidas de prevención a las personas trabajadoras de Naturgy. Los accidentes e incidentes serán analizados en la Matriz de evaluación de riesgos en búsqueda de la mejora continua en materia de prevención.

5.2.5 Formación y sensibilización para la prevención

La formación y la sensibilización son pilares esenciales de nuestra estrategia de prevención. Reconocemos que un personal informado y comprometido es fundamental para asegurar un entorno laboral seguro y saludable, por lo cual desarrollamos continuamente diversas iniciativas y programas destinados a la educación y el fomento de la conciencia en todos los aspectos relacionados con la seguridad y la salud laboral.

En 2024, fortalecimos nuestras acciones de capacitación, incorporando instancias orientadas tanto a la prevención de riesgos como al cuidado integral de la salud y el bienestar de las personas. Estas incluyeron:

- **Seguridad vial:** formación sobre los principios básicos para una conducción segura y responsable.
- **Bienestar y salud integral:** talleres sobre equilibrio entre la vida laboral, familiar y personal; uso del DEA y RCP; nutrición saludable; actividad física y pausas activas; prevención cardiovascular; prevención primaria de enfermedades de la mujer (ETS); gestión de la energía y el estrés; y herramientas para el desarrollo de la gestión emocional, el optimismo y la felicidad en el trabajo.

● Indicadores de formación por compañía

	2024	2023
Empleados formados	295	335
Asistentes a cursos de formación seguridad y salud	1.760	1.096
Acciones formativas realizadas en materia de seguridad	38	43
Horas de formación por empleado en materia de seguridad	6,43	8,4
Horas totales de formación en materia de seguridad	1.899,55	2.814

5.2.6. Monitoreo continuo y registro de datos

Mantenemos un monitoreo y registro continuo de datos operativos, aplicando las Normas Técnicas del Grupo Naturgy. Los resultados del seguimiento de los índices de accidentalidad se comunican mensualmente a la Gerencia Técnica a través de un informe que detalla tanto los datos del mes en curso como los valores acumulados.

Nuestra matriz de evaluación de riesgos, elaborada por puestos y centros de trabajo, nos permite identificar los riesgos específicos a los que están expuestos los colaboradores de Naturgy en función de sus tareas. Esta herramienta facilita el control de situaciones de peligro y la implementación de medidas preventivas.

Continuando la gestión iniciada en 2022, seguimos implementando acciones relacionadas con los Precusores de Lesiones Graves y Fatales (PLGF). Esto incluyó la realización de capacitaciones y la difusión de información sobre los PLGF, resaltando la importancia de su reconocimiento e integración en las IDS.



En 2024, mejoramos nuestros índices de accidentabilidad: redujimos los accidentes de personal propio en un 20 % y los de contratistas en un 23 %.

Mensualmente, remitimos a la Dirección de Gestión del Sistema de Distribución los índices de accidentabilidad, tanto del personal propio como de empresas contratistas. El área de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente envía por correo electrónico un reporte interno detallando los KPI a esta Dirección, la cual consolida los datos de las demás compañías de Argentina y envía el reporte correspondiente a España.

5.2.7. Promoción de la salud de nuestros colaboradores

Naturgy procura ofrecer a su personal un ambiente de trabajo saludable y de bienestar. Este compromiso se articula a través de un enfoque integral alineado con los criterios del modelo SIGOS, que representa nuestra evolución desde un modelo de “empresa saludable” hacia uno que integra el bienestar en todas sus dimensiones. El objetivo primordial es mejorar la calidad de vida de las personas mediante condiciones de seguridad, ergonomía, atención a factores psicosociales y una sólida cultura de bienestar.

Para facilitar el acceso a servicios médicos y de salud, contamos con una estructura asistencial propia en el CSM, donde médicos realizan actividades asistenciales y preventivas, además de brindar consultas virtuales y telefónicas. En la clínica de nuestro prestador médico, se realizan exámenes obligatorios y voluntarios, así como campañas de prevención.

Durante 2024, llevamos a cabo cinco talleres sobre DEA y RCP, nutrición, actividad física, riesgo cardiovascular y prevención de enfermedades de la mujer; y nuestro Programa Calidad de Vida contó con una alta participación voluntaria (52,2 %), con acceso a exámenes médicos.

Además, implementamos campañas de concientización sobre diversas patologías y hábitos saludables, incluyendo derivaciones a especialistas; fortalecimos la atención a través de canales telefónicos, gestionando 1176 consultas; y un número significativo de colaboradores participó en reconocimientos (195) y programas de prevención (205).

● Indicadores de gestión de la salud

	2024	2023
Participación en los programas de prevención	195	195
Reconocimientos	201	310
Visitas médicas presenciales		
Visitas médicas virtuales	1.176	2.363
Visitas a domicilio		

Indicadores de siniestralidad

● Indicadores de empleados

	Desglose	2024	2023
Nº de accidentes con baja (i)	Mujeres	0	1
	Hombres	4	4
	Total	4	5
Días perdidos por accidente laboral (ii)	Mujeres	0	15
	Hombres	53	60
	Total	53	75
Duración media de la baja (iii)	Mujeres	0	15
	Hombres	13,25	15
	Total	13,25	15
Días perdidos por enfermedad (Servicio Médico/RRHH)	Mujeres	849	1.249
	Hombres	3.492	2.962
	Total	4.341	4.211
Días perdidos por enfermedad/hombre (Servicio Médico/ RRHH)	Mujeres	8,32	12,25 (iv)
	Hombres	12,93	10,28 (iv)
	Total	21,26	22,53 (iv)
Tasa de absentismo (Servicio Médico/ RRHH)	Mujeres	0,93	1,37
	Hombres	3,83	3,25
	Total	4,76	4,62

(i) No incluye accidentes *in itinere*. (ii) Cantidad de días perdidos en todos los accidentes con baja. (iii) Cantidad de días perdidos dividido el número de accidentes con baja. (iv) Se actualiza el dato con respecto a lo publicado en 2023.

● Indicadores de contratistas

	Desglose	2024	2023
Nº de accidentes con baja	Mujeres	1	0
	Hombres	9	13
	Total	10	13
Días perdidos por accidente laboral	Mujeres	38	0
	Hombres	485	292
	Total	523	292
Duración media de la baja	Mujeres	6,74	0
	Hombres	53,9	22,46
	Total	60,64	22,46

● Índices de siniestralidad

	2024	2023
Índice de incidencia acumulada personal propio (i)	11,24	13,37
Índice de frecuencia acumulada personal propio (ii)	5,52	6,61
Índice de gravedad acumulada personal propio (iii)	0,07	0,1
Accidentes con baja <i>in labore</i> de personal propio	4	5
Accidentes con baja <i>in itinere</i> de personal propio	3	0
Accidentes con baja <i>in labore</i> de contratistas	10	13
Accidentes con baja <i>in itinere</i> de contratistas	0	1

(i) Cantidad de accidentes cada 1.000 trabajadores

(ii) Cantidad de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas. No incluye accidentes *in itinere*.

(iii) Cantidad de días perdidos por cada mil horas trabajadas. No incluye los días perdidos por accidentes *in itinere*.

● Lesiones relacionadas con el trabajo

	Alcance	2024	2023
Número de horas trabajadas	Empleados	725.288	756.160
	Trabajadores que no son empleados	1.634.426	1.793.532
Número de lesiones por accidente laboral registrables	Empleados	4	5
	Trabajadores que no son empleados	10	13
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	Empleados	0	0
	Trabajadores que no son empleados	0	0
Número de fallecimientos resultantes de una lesión por un accidente laboral	Empleados	0	0
	Trabajadores que no son empleados	0	0
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables (I)	Empleados	5,15	6,61
	Trabajadores que no son empleados	6,11	7,24
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimiento) (II)	Empleados	0	0
	Trabajadores que no son empleados	0	0
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por un accidente laboral (III)	Empleados	0	0
	Trabajadores que no son empleados	0	0

(I) Número de lesiones por accidente laboral registrables/número de horas trabajadas × 1.000.000

(II) Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)/número de horas trabajadas × 1.000.000

(III) Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral /número de horas trabajadas × 1.000.000

Definiciones empleadas:

- Lesiones relacionadas con el trabajo: pueden incluir muerte, amputación de una extremidad, laceración, fractura, hernia, quemaduras, pérdida del conocimiento y parálisis, entre otros.

- Lesiones de alta consecuencia: lesiones relacionadas con el trabajo que resultan en una muerte o una lesión de la cual el trabajador no puede, o no se espera que se recupere completamente al estado de salud anterior a la lesión dentro de los 6 meses.

Los principales tipos de lesiones por accidentes laborales más frecuentes son:

- Empleados: Caídas de personas a nivel, golpes con objetos y aprisionamiento
- Trabajadores que no son empleados: Caídas de personas a nivel, aprisionamientos atropellos o golpes con vehículos y sobreesfuerzos

Medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar riesgos: Gracias a nuestra matriz de evaluación de riesgos por puestos y por centros de trabajo, identificamos los riesgos que afectan a los colaboradores de Naturgy, según las tareas que hacen. Con esta herramienta, podemos controlar las situaciones de peligro y establecer medidas de prevención. Seguimos con la gestión de los Precursores de Lesiones Graves y Fatales (PLGF).

● **Enfermedades profesionales relacionadas con el trabajo**

	Alcance	2024	2023
Número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	Empleados	0	0
	Trabajadores que no son empleados	0	0
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables.	Empleados	0	0
	Trabajadores que no son empleados	0	0



5.3. Cadena de suministros

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

¿Cuál es nuestro compromiso?

- Extender la cultura de Naturgy a la cadena de suministro, transmitiendo el objetivo de excelencia en el servicio, de eficiencia en los recursos 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 y medio ambiente.
- Fomentar la contratación de proveedores del país o región donde la Compañía desarrolla sus actividades ante competitividad similar en otras ubicaciones, apoyando la generación de impacto social positivo.
- Impulsar prácticas que favorezcan la trazabilidad y el comercio justo de las materias primas desde el origen.

Desafíos 2024	Grado de cumplimiento 2024
Dar cumplimiento al Plan de Compras 2024 estimado en un volumen de €42.233.246,00 para dar cobertura a las necesidades de las distintas áreas usuarias de la Compañía.	100%
Cumplir con las exigencias del Grupo en cuanto a la presentación de certificados de huella de carbono por parte de los proveedores, cuando corresponda.	100%
Diversificar la oferta formativa a la cadena de valor, ofreciendo en la Universidad Extendida temas como talleres de felicidad laboral, bienestar y diversidad.	100%



Desafíos 2025

- Dar cumplimiento al Plan de Compras 2025 estimado en un volumen de € 119.218.630 para dar cobertura a las necesidades de las distintas áreas usuarias de la Compañía.
- Dar cumplimiento a los ahorros objetivo para el 2025 y superar el valor estimado de ahorro del Plan de Compras de € 6.504.654
- Continuar ampliando la oferta formativa a la cadena de valor e incluir las temáticas de diversidad, innovación y bienestar.

5.3.1. La cadena de suministro de Naturgy

Nuestras relaciones con proveedores se basan en la búsqueda de vínculos a largo plazo, promoviendo permanentemente la competencia como elemento básico para alcanzar la eficiencia en costes y calidad. Seguimos un proceso de contratación que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de bienes y servicios de manera eficiente. Cubre todas las fases de la compra, desde que se identifica la necesidad de un bien o servicio hasta el seguimiento de la gestión de los contratos o pedidos.

La contratación se basa en condiciones contractuales unificadas y universales para todo el ámbito de actuación del Grupo, en el que se incluyen, entre otras, cláusulas sociales, prácticas laborales y derechos humanos, requisitos medioambientales, cláusulas anticorrupción y prácticas éticas.

Nuestros proveedores incluyen especialmente contratistas de obras o servicios, así como fabricantes o distribuidores, y suelen requerir una intensa mano de obra. La mayoría se localiza en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires.

● **Indicadores de proveedores**

	2024	2023
Número total de proveedores	255 (i)	206
% de gasto a proveedores locales	99,99%	99,8%
Compras emitidas en millones de pesos	\$85.795.588.236,75	\$21.370.667.551

(i) Corresponde a 254 proveedores locales, y 1 proveedor extranjero.



99,99% de gasto en proveedores locales

373 órdenes de compra emitidas

● **Indicadores de proveedores (en millones de pesos)**

	2024	2023
Pagos efectuados a proveedores generales (i)	\$ 95.468,00	\$36.005
Pagos efectuados por compra de gas a YPF	\$ 43.548,00	\$23.053
Pagos a TGS	\$ 64.031,00	\$15.532
Pagos a TGN	\$ 40.684,00	\$ 7.657
Pagos por compra de gas a otros proveedores	\$ 142.384,00	\$67.521

(i) Estos importes incluyen impuestos, y corresponde a lo pagado, no a lo devengado.

5.3.2. La gestión de la cadena de suministro

Todas las especificaciones técnicas que forman parte de los pliegos de licitación son revisadas por Prevención y Medioambiente y, en caso de requerirse, este sector incorpora especificaciones en materia de higiene, seguridad y ambiente. Acompañando el proceso de fusión de las 3 compañías bajo el nombre de Naturgy, durante todo el 2024 se trabajó de manera integrada en los sectores de las empresas y se avanzó en unificar las especificaciones técnicas; esto permitió al área de Compras realizar licitaciones integradas, optimizando recursos y obteniendo mejores resultados económicos por el volumen a cotizar.

El Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) puede auditar el 100% de nuestros procesos de compras, tanto los internos como los externos, en las compañías del negocio de gas.

Nuestro procedimiento de compra se estructura en distintas etapas:

1. Compras recibe la solicitud de pedido para un servicio o material.
2. Invitamos a participar de la licitación a los proveedores que propone el área de Negocio y a los que adicione Compras.
3. Los proveedores cumplen el proceso de Evaluación Inicial de Proveedores.
4. En paralelo, emitimos el pliego de licitación con una fecha límite de presentación de ofertas
5. Al finalizar el plazo, analizamos las ofertas presentadas desde el punto de vista económico y técnico. Tenemos la posibilidad de gestionar más rondas de solicitud de precios o de negociación para mejorar las condiciones.
6. Los proveedores que resulten adjudicatarios serán quienes cuenten con mejor precio cotizado, dentro de las ofertas técnicamente aptas validadas por el área de negocio, usuario del bien o servicio licitado.
7. Una vez aprobada la compra por el Comité Totex y Comité de Compras (si corresponde), se realiza lapropuesta de adjudicación, que será también aprobada de acuerdo a nivel de firmas por monto. Por último, formalizamos la contratación con un pedido emitido por sistema (SAP), el cual se envía al proveedor y sector usuario.

La gestión de riesgos derivada de las relaciones con proveedores en Naturgy se asienta en el cumplimiento por parte de éstos, de estándares equivalentes a los aplicados internamente y toma como partida los siguientes compromisos:

- Extender la cultura de Naturgy a la cadena de valor, transmitiendo el objetivo de excelencia en el servicio, eficiencia en los recursos y cumplimiento de los principios de actuación responsable de la compañía. Fomentar también la incorporación de criterios de sostenibilidad en su gestión diaria.
- Promover el cumplimiento de los códigos y las políticas de Naturgy en la cadena de valor, especialmente en el ámbito de derechos humanos, ética, seguridad y salud y medioambiente.
- Fomentar la contratación de proveedores del país o la región donde la compañía desarrolla sus actividades ante competitividad similar en otras ubicaciones, apoyando así la generación de impacto social positivo.
- Asegurar la libre competencia, la objetividad, la imparcialidad, la transparencia y la trazabilidad a lo largo de todo el proceso de contratación.

● Elementos destacables en la gestión de la cadena de suministro de Naturgy Argentina

Política de Responsabilidad Corporativa	Incluye compromisos específicos para la gestión responsable de su cadena de suministro.
Código ético del proveedor	Todos los proveedores del grupo tienen que adherirse al Código Ético del proveedor.
Política de Derechos Humanos	La Política de Derechos Humanos de Naturgy se extiende al Código Ético del proveedor. En la evaluación de proveedores se incluyen cuestiones relativas a las prácticas de derechos humanos que son excluyentes en caso de respuesta no satisfactoria.
Transparencia en las compras y la comunicación con los proveedores	Establecimos mecanismos y canales de comunicación con el proveedor que aseguran la libre competencia, la objetividad, la imparcialidad y la transparencia, y facilitan el acceso a la información necesaria para su participación en los procesos de contratación.
Canal de notificaciones	Todos los proveedores, contratistas y empresas colaboradoras externas pueden ponerse en contacto con el Comité de Ética y Cumplimiento a través del correo electrónico publicado en el Código Ético del proveedor de Naturgy.



Se realizó por tercer año consecutivo el **Programa “Proveedores sostenibles”**, dentro del programa de Pacto Mundial de Naciones Unidas: Durante 2024, participaron del mismo 2 pymes proveedoras invitadas por Naturgy a participar en dicho programa.

5.3.3. Selección de proveedores

La contratación de proveedores se basa en condiciones contractuales unificadas y universales a nivel corporativo (Condiciones generales globales, Anexo país, Política de derechos humanos y Código ético), que incluyen entre otras, cláusulas sociales, prácticas laborales y de derechos humanos, requisitos medioambientales, cláusula anticorrupción y prácticas éticas. Todos los contratos basados en este modelo único incorporan esas cláusulas. Todas las condiciones de contratación están publicadas en las respectivas páginas web del Grupo.

En el negocio de gas, cada proveedor, independientemente de su nivel de riesgo, debe completar un formulario llamado Declaración Responsable, donde proporciona información básica y acepta nuestro Código Ético y la propia Declaración, que abarca aspectos legales, sociales y medioambientales de obligado cumplimiento. Para los proveedores de alto riesgo, se añade un cuestionario más detallado sobre información financiera y compliance. La aceptación de estos criterios sociales y medioambientales no impide su contratación. Si no se completa el registro o la evaluación, se procede a un seguimiento para asegurar la obtención de la declaración.

Declaración de cumplimiento estricto exigidas a proveedores:

1. Cumple las leyes, normativas y reglamentos exigidos por las autoridades competentes en relación con los trabajos y/o productos que realiza.
2. Dispone de los correspondientes permisos o licencias para ejercer la actividad y/o fabricar/distribuir los productos, concretamente manifiesta que dispone de todos los derechos de propiedad intelectual o industrial, cesiones, permisos, licencias y autorizaciones necesarias para llevar a cabo sus prestaciones para Naturgy.
3. Cumple con todas sus obligaciones legales y fiscales, así como con sus responsabilidades legales y contractuales frente a sus proveedores y subcontratistas.
4. Conoce y cumple todas las disposiciones legales que le son de aplicación en materia laboral, seguridad social, salud y seguridad en el trabajo.
5. Está al corriente de todas sus obligaciones en pagos a acreedores, pagos de impuestos empresariales y contribuciones y salarios de los trabajadores. No tiene nóminas atrasadas pendientes de pago. Todos sus empleados disponen del correspondiente contrato en el que se especifiquen las condiciones y los datos identificativos del trabajador, en el que declaran por el tipo de jornada (total / parcial) que efectivamente realizan.
6. Su personal está legalmente contratado, cumple con las obligaciones retributivas, fiscales y de derechos de los trabajadores previstos en la Ley y, en su caso, en los Convenios Colectivos aplicables.
7. En caso de que Naturgy lo requiera, está dispuesto a contratar las coberturas en materia de responsabilidad civil exigidas.
8. Se asegura disponer de la organización y medios necesarios para llevar a cabo sus trabajos, su personal está capacitado, formado e informado para la adecuada realización de los trabajos y en especial en cuanto a los riesgos y medidas preventivas y de protección a adoptar.
9. Dispone de un Sistema de Gestión Medioambiental, o adopta las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones medioambientales y de gestión de residuos peligrosos requeridas por la legislación aplicable.
10. Dispone de un Sistema de Gestión de Calidad, o adopta las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la calidad de los trabajos realizados.
11. Dispone de las medidas de seguridad adecuadas (antimalware, antivirus, etc) para mantener protegidos los dispositivos y contenidos digitales en relación con los trabajos y/o productos que realiza.
12. Cumple con la legislación sobre protección y tratamiento de datos personales de acuerdo con la legislación aplicable.
13. La empresa, sus administradores o directivos no han sido condenados en el último año por delitos de asociaciones ilícitas, corrupción, tráfico de influencias, cohecho, fraude, delitos contra la Hacienda Pública,

Seguridad social, delitos contra los trabajadores, delitos relativos a la protección del medio ambiente o pena de inhabilitación especial para el ejercicio profesional.

14. Fuera de los supuestos contemplados en el punto anterior tipificados como delito, en caso de haber recibido su empresa, sus administradores o directivos, sanciones, multas o sentencias condenatorias por incumplimiento en materia medioambiental, cuestiones laborales, seguridad industrial, de derechos humanos o de protección de datos personales, incumplimientos en materia ética (cohecho, corrupción, fraude fiscal, blanqueo de capitales) o por desarrollar prácticas comerciales irregulares u otras prácticas que vayan en contra de la libre competencia, se han tomado medidas para evitar este riesgo en el futuro.
15. Manifiesta que no se encuentra en una situación de conflicto de interés con respecto a las actividades empresariales que realiza Naturgy.
16. El proveedor no ha incurrido en falsedad al efectuar la declaración responsable.
17. El proveedor conoce y asume que cualquier inexactitud o falsedad de los puntos anteriores, facultaría a Naturgy resolver en su caso la relación contractual que mantenga con Naturgy.

En 2024, renovamos la contratación de un servicio de control documental a todos los contratistas para verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales, laborales y de seguridad. Todos los contratistas y prestadores de servicios a los que les aplique deben subir al portal la siguiente documentación: Recibos de sueldos del personal afectado, Formularios ART, Seguros de vida obligatorio, nómina de personal incluido en F.931, constancia de pago del mismo, contrato firmado y sellado en Rentas, seguros de RC y garantías en caso de corresponder, nota de adhesión al Código Ético y políticas anticorrupción, Compliance, Derechos Humanos y Responsabilidad Corporativa del grupo.

Hemos establecido que todos los proveedores que realizan actividades críticas - por estar definidas con riesgo alto en alguno de los factores de riesgo ASG y calidad - deben estar homologados mediante la realización de auditorías o evaluaciones documentadas por empleados de Naturgy o por consultores contratados, que se efectúan en las instalaciones del proveedor o in situ, según la criticidad, para verificar el cumplimiento de los requisitos específicos definidos para el servicio o material. Si se detectan anomalías durante las auditorías, tendrán que realizar acciones encaminadas a corregirlas e implementarlas en los plazos acordados entre Naturgy y el proveedor, siendo dicho plazo siempre inferior a un año.

Todos los proveedores que participen de un proceso de licitación o sean adjudicatarios en la provisión de bienes o servicios pueden acceder a nuestro Código ético a través de nuestra web. Asimismo, todas las licitaciones incluyen el Compromiso de Seguridad y Salud en el pliego de condiciones particulares. Los proveedores se comprometen a conocer y dar a conocer (a sus trabajadores directos o empresas colaboradoras) la normativa y los procedimientos incluidos en el Plan Compromiso Seguridad y Salud, así como también a ejecutarlos y facilitar su desarrollo.

Contamos con sistemas de registro y clasificación de proveedores, que permite validar y gestionar la información de acuerdo a los estándares del Grupo. En 2024, se implementó en un 100% el registro de proveedores en la plataforma My Achilles para todos aquellos proveedores del negocio de gas que contaban con contratos vigentes y se fueron incorporando a la misma los nuevos adjudicatarios y potenciales adjudicatarios desde 2024.

Código Ético del Proveedor

Somos conscientes de que el riesgo en relación con la integridad de la compañía va mucho más allá de nuestras operaciones. Por este motivo, establecemos diversos mecanismos para gestionar la relación con las empresas que participan en la cadena de valor, ya que un desempeño inadecuado de nuestros proveedores y contratistas en materia de medioambiente, seguridad y salud, derechos humanos, prácticas laborales o corrupción puede dañar la integridad de la compañía.

El Código Ético del Proveedor determina las pautas de conducta en las áreas sociales y laborales, éticas y de buen gobierno, de seguridad y salud, ambientales y de calidad. Por ello, tratamos de prevenir posibles casos de discriminación o exclusión de colectivos vulnerables y establece las siguientes pautas sociales y laborales:

- Respeto a la legalidad, a los derechos humanos y a los valores éticos: asumimos el compromiso de actuar de acuerdo con la legislación vigente, con el sistema normativo interno establecido de acuerdo con las prácticas éticas internacionalmente aceptadas, con respeto a los derechos humanos y las libertades, y aseguramos que nuestros proveedores asuman estrictamente este compromiso.
- Respeto a las personas: rechazamos cualquier conducta de nuestros empleados y proveedores que pueda generar un entorno intimidatorio u ofensivo con los derechos de las personas.
- Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades: promovemos el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores, con el fin de asegurar la igualdad de oportunidades a través de políticas de actuación.
- Oferta de un empleo digno: nuestros proveedores, contratistas y colaboradores externos deberán remunerar a sus empleados de una manera digna.

Desde el año 2016, todos los proveedores de Naturgy deben adherirse de manera sistemática al Código Ético del Proveedor para participar en licitaciones o recibir pedidos.

255 proveedores recibieron el Código de Conducta, representando el 100%

102 proveedores lo firmaron

Criterios de sostenibilidad en la evaluación y selección de propuestas

La gestión ambiental responsable y la lucha contra el cambio climático son pilares centrales de nuestra estrategia empresarial. Siguiendo este compromiso, hemos empezado a integrar gradualmente criterios de sostenibilidad en la evaluación y selección de propuestas. En 2022, invitamos a los proveedores en licitaciones superiores a 60.000 euros a presentar voluntariamente su inventario de huella de carbono, conforme a estándares reconocidos y con certificación verificada por una entidad autorizada.

Desde 2023, en la segunda fase del Proyecto de Huella de Carbono, se ha hecho obligatorio incluir en los pliegos el certificado de huella de carbono para proveedores con licitaciones que excedan los 500.000 euros, siempre que el servicio o material esté clasificado como de alto riesgo climático según la taxonomía de Naturgy. Además, se continúa invitando a los proveedores en licitaciones mayores a 60.000 euros a presentar su inventario de huella de carbono de manera voluntaria, siguiendo estándares reconocidos y con la debida certificación verificada.

5.3.4. Seguimiento del desempeño y evaluación de proveedores

El seguimiento del desempeño de los proveedores se realiza anualmente para aquellos considerados más relevantes, es decir, los que prestan servicios de alto riesgo, cuentan con contratos recurrentes y manejan importes significativos. Esta evaluación contempla el nivel de satisfacción de las unidades operativas e incluye criterios vinculados a la calidad del servicio, la seguridad y salud, el desempeño operativo y aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Actualmente, se encuentra en curso la evaluación 2024, enfocada en 10 proveedores clave.

Asimismo, Naturgy realiza un seguimiento de esta acción a través de la “Evaluación del desempeño en Seguridad y Salud” de las empresas colaboradoras que desarrollan actividades de riesgo alto. En ella se establecen aspectos y criterios que permitan evaluar y controlar de forma objetiva y homogénea el desempeño de las empresas colaboradoras en materia de seguridad y salud en aras a promover la mejora continua en este ámbito.

De los 54 nuevos proveedores en 2024, fueron evaluados 5, que resultaron de riesgo medio. El 10% de estos nuevos proveedores aceptaron la Declaración Responsable y se comprometieron a tomar las medidas necesarias en cuestiones sociales y medioambientales.

	2024
% de proveedores que finalizar el registro de la Declaración Responsable.	30%
Proveedores evaluados con criterios sociales y ambientales	80
Porcentaje de proveedores evaluados por sobre el total de proveedores	31%
Riesgo bajo	76
Riesgo medio	0
Riesgo alto	4
Proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos potenciales y reales.	0
Proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales y sociales negativos significativos –potenciales y reales– con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación.	0
Proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales y sociales negativos significativos –potenciales y reales– con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación.	0

En relación al proceso de homologación de proveedores, los resultados fueron:

- Cantidad de proveedores de servicios verificados: **34**
- Cantidad de proveedores de productos verificados: **14**
- Cantidad de homologaciones: **4**
- Cantidad de revisiones: **0**
- Cantidad de inspecciones: **23**

5.3.5. Desarrollo de proveedores

La Universidad Corporativa de Naturgy pone a disposición de empresas colaboradoras externas, clientes y proveedores una amplia oferta de cursos técnicos y de gestión, con el objetivo de impulsar la eficiencia operativa, fomentar la adopción de métodos innovadores y fortalecer las competencias clave para alcanzar la excelencia en el servicio y en la operativa.

	2024	2023
Sesiones formativas presenciales ofrecidas a proveedores	73	125
Asistentes a sesiones formativas presenciales ofrecidas a proveedores	4016	743
Sesiones formativas a través de la plataforma virtual ofrecidas a proveedores	37	51
Cursos presenciales y online	107	102
Horas de formación	11591,34	
Participantes de sesiones formativas a través de la plataforma virtual ofrecidas a proveedores	1906	442

En 2024, el área de Seguridad Patrimonial y Personal supervisó el cumplimiento de la capacitación del personal de vigilancia y seguridad en temas vinculados a seguridad, derechos humanos y conductas éticas. El **100% del personal de seguridad asignado** recibió formación en estas temáticas, en línea con los requerimientos normativos vigentes. Dicho personal pertenece a la empresa contratista **Prosegur**, y completó los cursos básicos de vigilador que incluyen módulos específicos sobre derechos humanos. Estas capacitaciones están reguladas por la **Ley N.º 12.297** (Provincia de Buenos Aires, con una duración de 100 horas cátedra) y la **Ley N.º 5.688** (Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con una duración de 70 horas cátedra), y tienen una validez de **dos años** según la normativa aplicable.



La Universidad Corporativa de Naturgy pone a disposición de empresas colaboradoras externas, clientes y proveedores **una amplia oferta de cursos técnicos y de gestión**

5.4. Comunidades locales

Mantenemos un compromiso de colaboración continua con las comunidades donde operamos, dedicados día a día a su desarrollo económico y social. Aportamos conocimientos y capacidad de gestión y, por la naturaleza de nuestra industria, contribuimos a afrontar y solucionar retos asociados al acceso a la energía, como los que afectan a los colectivos vulnerables.

¿Cuál es nuestro compromiso?

- 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 para la creación de valor compartido y de impacto social positivo en proyectos energéticos.
- Promover la educación, la riqueza cultural, la salud, la investigación y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.
- Transferir conocimiento y valores a la sociedad a través de acuerdos de colaboración con la comunidad académica y la cadena de suministro.
- Promover la colaboración público-privada y con el tercer sector para mitigar el impacto de la pobreza energética en los colectivos más vulnerables.

Desafíos 2024	Grado de cumplimiento 2024
Apoyar la transición a una economía circular, minimizando el desperdicio y maximizando la reutilización y reciclaje, para lo cual se deben optimizar las cadenas de suministro y productos. En 2024, queremos sensibilizar sobre esta problemática.	65 % Se realizaron campañas de concientización vinculadas al uso eficiente de los recursos y separación de residuos. Además, hay una articulación activa con áreas como Sustentabilidad y Comunicación para incluir este enfoque en acciones internas y externas. No se alcanzó aún una estrategia integral de economía circular, pero sí se avanzó en sensibilización, tal como se planteó como objetivo 2024.
Promover la diversidad, entendiendo la sostenibilidad en sus aspectos sociales y de equidad. Enfrentar el desafío de abordar más efectivamente las cuestiones de justicia social, equidad de género y diversidad en todas las áreas de la Compañía.	55% Se mantuvieron acciones vinculadas a género e inclusión. Sin embargo, todavía falta una bajada transversal a todas las áreas y un abordaje más sistemático, por lo que se considera cumplimiento parcial, con bases sentadas para profundizar.



Desafíos 2025

- Promover la participación activa de los colaboradores en iniciativas sociales a través de un programa de voluntariado corporativo estructurado y visible. Esto permite vincular a la compañía con las comunidades de manera directa.
- Desarrollar una propuesta educativa sobre sostenibilidad y uso responsable de la energía dirigida a escuelas primarias y secundarias, en alianza con gobiernos locales y organizaciones sociales.



5.4.1. Generación de riqueza y bienestar

Desarrollamos nuestras iniciativas sociales a partir de tres ejes transversales: **educación, preservación del medioambiente, y trabajo genuino e inclusivo.**

Estos ejes están alineados a la estrategia de sustentabilidad del Grupo Naturgy y permiten adaptar los programas a las realidades locales, sin perder coherencia en la visión global.

Impulsamos proyectos vinculados al **uso eficiente de la energía**, la **reducción de emisiones GEI**, la **forestación**, el **reciclaje**, la **seguridad eléctrica y gas en el hogar**, así como acciones que fomentan la **equidad de género** y la **inclusión social**.

Además, promovemos la **educación ambiental y energética**, acompañando a escuelas, comunidades e instituciones con herramientas para enfrentar los desafíos del presente con una mirada sostenible y de largo plazo.

Desde Naturgy, trabajamos para promover un **consumo responsable de la energía**, fomentando hábitos que reduzcan el impacto ambiental y contribuyan al uso eficiente de los recursos. Creemos que la **educación ambiental y energética** es una herramienta fundamental para generar conciencia colectiva y transformar prácticas cotidianas en acciones sostenibles.

Además, impulsamos programas que promueven la **inclusión social** y la **generación de oportunidades** para personas en situación de vulnerabilidad, acompañando su desarrollo personal y profesional. En este camino, el **empoderamiento de las mujeres** y la promoción del **talento local** son ejes clave en el diseño e implementación de nuestras iniciativas.

A través de estas acciones, buscamos contribuir a la construcción de comunidades más justas, resilientes y comprometidas con el desarrollo sostenible.

● Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social

	2024	2023
Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social (en pesos)	\$87.104.657,31	\$23.518.190,00



30 municipios alcanzados
con las acciones sociales de Naturgy

5.4.2. Programas desarrollados en 2024

Cuidemos nuestros recursos

Asumimos como parte de nuestra responsabilidad no solo promover el uso eficiente de los recursos naturales y la eficiencia energética, sino también trabajar activamente en la prevención de accidentes domésticos vinculados al uso inadecuado de estos recursos. En este marco desarrollamos el programa “Cuidemos nuestros recursos” con el objetivo de capacitar a niños y docentes a través de charlas y talleres dinámicos en establecimientos educativos y eventos infantiles, entre otros.

De manera complementaria, contamos con un portal educativo destinado a docentes de todo el país, quienes pueden registrarse y sumarse a nuestra comunidad. Esta herramienta digital brinda una oportunidad para que educadores de distintas regiones accedan a contenidos y actividades especialmente diseñados para acompañar la enseñanza y el aprendizaje en materia de eficiencia energética y concientizarse sobre el uso eficiente del gas, la electricidad, el agua y el papel.

A través de este espacio, ofrecemos propuestas formativas orientadas a la educación ambiental, que incluyen capacitaciones sobre las 3R (reducir, reutilizar y reciclar), huerta y compost. Estas iniciativas buscan promover hábitos responsables, contribuir a la conservación del medio ambiente y fomentar una vida más saludable desde las aulas y hogares.

Se continuó con la capacitación a alumnos y docentes a través del portal cuidemosnuestrosrecursos.com, donde reciben información en materia de eficiencia energética y concientización sobre el uso eficiente del gas, la electricidad, el agua y el papel.

Durante 2024 se capacitó a 2.468 alumnos y 456 docentes. Se realizaron 31 actividades (de ellos 27 presenciales y 4 virtuales) en 10 municipios (inclusive CABA): Vicente López, San Isidro, San Martín, San Miguel, Tres de Febrero, Moreno, Escobar, Pilar, Campana, CABA. 5 plantaciones realizadas, entre ellos 4 jornadas con Sembrando futuro 86 árboles y arbustos nativos plantados 317 vecinos/referentes municipales/voluntarios involucrados.

Además, se realizaron dos encuentros virtuales para los colaboradores de Naturgy, una por el Día de la Tierra donde participaron 203 personas, y el segundo encuentro sobre la Huella de Carbono donde participaron 271 personas.

En el marco del Día mundial de la Tierra, que se celebra cada año el 22 de abril, varios empleados de Naturgy se sumaron a un encuentro virtual de concientización y capacitación, siendo un total de 203 participantes. Asimismo, se realizó un taller de educación ambiental en el Instituto Ballester de Villa Adelina, Vicente Lopez, con estudiantes de 6to grado, nivel primario. Participaron 44 alumnos y 3 docentes. En San Isidro con estudiantes de 5to y 6to año, nivel secundario, en la Escuela Secundaria EES Nro 25. Participaron 21 alumnos y 2 docentes. En la Escuela Secundaria N° 10, San Isidro con estudiantes de 1ero y 2do año, nivel secundario. Participaron 29 estudiantes y 2 docentes.

En el marco del Día Mundial del Ambiente (5 de junio), se realizó un evento en el que distintas organizaciones de la sociedad civil, que forman parte del Foro de Organizaciones de Educación para la Sostenibilidad (FOES), ofrecieron propuestas dinámicas y educativas a alumnos de escuelas secundarias de la Red de Escuelas para el Desarrollo Sostenible (REDES). Fundación Manos Verdes, estuvo presente llevando a cabo una propuesta práctica y lúdica sobre el tema del cambio climático y la huella de carbono para realizar con los grupos de estudiantes de colegios de AMBA que se presentaron al evento. Participaron 200 alumnos y 20 docentes.

También participamos en el evento ¿Que hacemos por el ambiente? organizado por el área de Ambiente del Municipio de Tigre, donde estuvieron presentes más de 150 personas y 3 docentes.

Participamos del encuentro EduAlemania, organizado por el Instituto Ballester, invitando a Instituciones Alemanas e Instituciones Educativas y Empresas para la formación universitaria y terciaria en Villa Ballester, San Martín. Participaron 190 alumnos y 10 docentes.

Realizamos un Taller para adultos en instancia de alfabetización, en la Capilla Cristo Redentor, San Isidro. y un taller en la Escuela Primaria N°3, Carlos S. Vernet, San Isidro con estudiantes de 4to y 5to grado de nivel primario. Estuvieron presentes 59 personas.

Programa Sembrando Futuro

Desde hace 9 años que impulsamos este programa con la misión de capacitar a jóvenes y a otras personas interesadas en el cuidado medioambiental. A través de distintas acciones buscamos fomentar la formación, concienciación, restauración y compensación de la biodiversidad. La participación colaborativa de las organizaciones especializadas nos permite implementar una variedad de actividades presenciales que incluyen plantaciones de árboles nativos y la creación de huertas orgánicas en diversos territorios dentro de nuestra área de servicio. Nuestro objetivo es contribuir al cuidado del medioambiente y a la seguridad alimentaria.

2 jornadas realizadas de plantación.

33 árboles nativos plantados

que contribuyen a la biodiversidad, mejoran la calidad del aire, y aportan a la compensación de las emisiones de CO2 que son generadas por la compañía.

En 2024, se realizaron dos jornadas. La primera plantación se realizó en el Biocorredor Paul Groussac, Tigre con alumnos de 3er grado de nivel primario y de nivel inicial de la Escuela Bilingüe Babar, Don Torcuato. Recibimos alumnos entre 5 y 8 años con el acompañamiento de las autoridades del colegio, del área de ambiente municipal de Tigre y dos biólogas fundadoras del corredor. En total participaron más de 60 personas y se plantaron 3 árboles: 2 especímenes de “tala” y un árbol “fumo bravo”. La segunda plantación, también se realizó en el Biocorredor Paul Groussac. Esta vez para celebrar Día del Árbol. En total se plantaron 30 árboles

A través de estas acciones continuamos impulsando la educación ambiental y fomentando la participación activa de la comunidad. Estas iniciativas no solo promueven prácticas sostenibles, sino que también refuerzan el compromiso colectivo con el cuidado del entorno. La sensibilización y la formación continúan siendo pilares fundamentales para generar un impacto ambiental positivo y duradero.

Conciencia digital – Nuestra presencia en redes

Además de nuestras actividades presenciales, utilizamos las redes sociales como un canal clave para informar, concientizar y capacitar sobre prácticas que promueven el desarrollo sostenible y el cuidado del ambiente. A través de estos espacios digitales, ampliamos nuestro alcance y fortalecemos el impacto de nuestros mensajes.



● Redes sociales



Facebook
125.206
seguidores

231
publicaciones



Instagram
12.161
seguidores

202
publicaciones



LinkedIn
1.480
seguidores

110
publicaciones

Energía del Sabor

Este programa busca la inclusión laboral de grupos desprotegidos a través de la capacitación en el oficio gastronómico para brindar herramientas necesarias para una salida laboral a la vez que se propicia la oportunidad de iniciar un emprendimiento.

Al finalizar la capacitación, los participantes obtienen un título oficial en gastronomía, una herramienta fundamental para ampliar sus oportunidades profesionales. El programa incluye seminarios, cursos, visitas a restaurantes de hoteles y una jornada de cierre con entrega de premios y un concurso donde los participantes demuestran lo aprendido a lo largo del año.

En 2024, se dictaron tres cursos anuales (55 alumnos en total) donde se trabajó nuevamente con la Fundación Peregrina, en el barrio Las Tunas, Tigre, en el aula de Fundación Nordelta, con jóvenes que viven en ese barrio carenciado, con la Asociación Civil Siloé en el Centro Comunitario “Acá Sí” del barrio Cascallares, Moreno y con el Sindicato de Trabajadores de Turismo, Gastronómicos y Hoteleros, UTHGRA Seccional Oeste.

Desde el inicio del programa **ya se capacitaron a más de 900 personas.**



Programa Cosas de Mujeres

Acompañamos este programa realizado junto a Fundación Flor, una ONG que impulsa la formación y la transformación de líderes responsables con el objetivo de construir organizaciones más sostenibles, diversas, inclusivas y equitativas. El programa buscaba potenciar las características emprendedoras en la mujer, promoviendo el fortalecimiento personal y brindando herramientas básicas de planificación y gestión para poder desarrollar un emprendimiento sustentable y perdurable.



Asociación Civil Día Solidario

En 2024, Naturgy continuó impulsando su compromiso con la comunidad a través de Día Solidario, una asociación sin ánimo de lucro creada en 1997 por empleados del Grupo, orientada a fomentar la educación de la infancia y la juventud, así como a mejorar las condiciones de vida de comunidades en situación de vulnerabilidad en los países donde la compañía desarrolla sus actividades. La iniciativa se financia mediante las aportaciones voluntarias de los colaboradores, quienes destinan un día de su salario anual, y con la contribución de las empresas del Grupo, que duplican el monto recaudado. Asimismo, Naturgy asume los costos de gestión para garantizar que el 100% de los fondos se destine a los proyectos. Durante el año, se definió colaborar con la Fundación Manos Amigas; participaron 21 personas de Naturgy BAN, y se recaudó un total de \$4.074.668,51.

Conservación de los ecosistemas y acción por el clima

En el marco del Día mundial de la Tierra, en abril, realizamos un encuentro virtual de concientización y capacitación junto a Fundación Manos Verdes, donde se sumaron 203 participantes.

Los colaboradores de Naturgy Argentina participaron de una capacitación para reflexionar sobre las problemáticas ambientales a nivel mundial, como el cambio climático y nuestra huella de carbono a nivel global e individual. El evento ofreció una oportunidad para unirnos como comunidad para abordar los desafíos ambientales que enfrentamos hoy en día. Durante toda la actividad se compartieron datos de interés sobre emisiones de carbono, las problemáticas principales y las causas y efectos del cambio del clima hoy en día y hacia el futuro. La presencia fue muy activa, despertando curiosidades y responsabilidades dando al cierre del espacio preguntas y reflexiones.

En diciembre, cerramos el año 2024 con una actividad virtual junto a la Fundación Manos Verdes y la organización Solar Inti. Un espacio de aprendizaje y reflexión sobre la huella de carbono que generan nuestras actividades diarias relacionadas con nuestros hábitos de consumo como ciudadanos en nuestra rutina. Los participantes mostraron gran interés y compromiso al sumarse a las propuestas didácticas para comprender los criterios básicos de la huella de carbono.

En la charla, se hizo hincapié en la reducción de la huella compartiendo gran variedad de valores numéricos en kilogramos equivalentes de carbono, además de propuestas para jugar con la familia e infografías para compartir con los conocidos. Los participantes pudieron expresar opiniones y mejoras para la disminución de la huella y sobre todo dejar compromisos relacionados al consumo en las fiestas de navidad y año nuevo.

5.4.3. Evaluación de los impactos en la comunidad

Como parte de la estrategia de responsabilidad corporativa de la compañía, realizamos evaluaciones permanentes sobre el impacto de nuestros proyectos en las comunidades donde operamos, con el objetivo de detectar oportunidades de mejora y adaptar nuestras prácticas cuando sea necesario. Este proceso se apoya en un diálogo constante con actores locales para comprender sus necesidades, expectativas y prioridades.

Nuestro compromiso es minimizar posibles efectos negativos y, al mismo tiempo, generar valor a través del diseño de planes de desarrollo comunitario que promuevan el bienestar local. De esta manera, buscamos que nuestras acciones no solo sean sostenibles, sino también una oportunidad real de crecimiento para las comunidades involucradas.

Gestión de asentamientos en instalaciones de la compañía

Nuestro personal recorre periódicamente las instalaciones para verificar la existencia de asentamientos sobre la traza de los gasoductos, advertir inmediatamente a los infractores en caso de hallarlos y constatar con un escribano la situación. De no conseguir que los contraventores recapaciten, dialogamos con el responsable de la jurisdicción para que exija restablecer las distancias de seguridad, ya sea vialidad nacional, provincial, municipios, privados u otros. En caso de no avanzar, recurrimos a presentaciones legales ante la fiscalía correspondiente para conseguir el accionar de la fuerza pública.

En 2024, no tuvimos operaciones que causaron o contribuyeron a reubicaciones involuntarias de personas en tierras propias.

Enfoque para contar con la participación de los grupos vulnerables en nuestras iniciativas sociales

Promovemos la participación activa de grupos vulnerables en nuestros proyectos para identificar y abordar sus necesidades específicas. Para ello, trabajamos en conjunto con instituciones públicas y organizaciones sociales, impulsando programas que fomentan su inclusión y desarrollo.

Además, garantizamos su involucramiento en cada etapa, desde la consulta hasta la toma de decisiones valorando sus opiniones y aportes. A través de capacitaciones adaptadas, les brindamos herramientas que fortalecen su autonomía, mejoran sus oportunidades laborales y favorecen una participación significativa.

Igualdad de género en la participación de proyectos

En línea con nuestros valores, impulsamos la participación activa de mujeres en todos los niveles de nuestra organización, desde la toma de decisiones estratégicas hasta la implementación de iniciativas en el terreno. Para garantizar una intervención segura y equitativa, aplicamos políticas de igualdad de género que aseguran la no discriminación y la equidad en todos los aspectos de nuestra operación.

Así es que apoyamos la representación femenina en espacios clave y fomentamos una cultura organizacional inclusiva y respetuosa, promoviendo la comprensión de las cuestiones de género y la igualdad de oportunidades. Contamos con protocolos para prevenir y abordar la violencia de género, incluyendo políticas de tolerancia cero, canales confidenciales de denuncia y apoyo psicosocial para las víctimas.

5.4.4. Compromiso institucional

Potenciamos nuestro impacto en las comunidades a través de alianzas estratégicas con organismos gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil, fundaciones y asociaciones empresariales y de consumidores. Estas colaboraciones fortalecen una gestión diversa, inclusiva y respetuosa, y garantizan que nuestras iniciativas sean sostenibles y con verdadero valor a largo plazo.

Organizaciones de la sociedad civil

Cada uno de nuestros programas de inversión social se desarrolla en estrecha colaboración con organizaciones sociales aliadas, cuya articulación resulta clave para su implementación efectiva.

- **Asociación Civil Siloé**
- **UTHGRA Seccional Oeste**
- **Cáritas Argentina**

Organización	Descripción	Programa asociado
Manos Verdes	ONG que tiene como misión generar mayor conciencia ambiental para el uso responsable y sustentable de los recursos naturales. Promueve el intercambio de conocimientos y tecnologías ambientales a nivel regional e internacional, y realiza programas y actividades de educación ambiental, economía circular, turismo sostenible, conciencia y arte, y consumo responsable.	Programa Sembrando Futuro Programa Cuidemos nuestros recursos
Fundación Peregrina	Organización sin ánimo de lucro que trabaja por el desarrollo de comunidades vulnerables de la sociedad en situación de indefensión y con dificultades, enfocada en salud y nutrición, educación y emprendimiento, recreación y cultura, y bienestar social.	
Asociación Civil Siloé	Asociación civil sin fines de lucro que trabaja en la construcción de espacios que promueven la salud, la educación y el desarrollo de la comunidad. Trabaja con niños, adolescentes, jóvenes y adultos en situación de vulnerabilidad social, ofreciéndoles espacios de participación, formación y acompañamiento.	Programa Energía del Sabor
UTHGRA Seccional Oeste	Una de las seccionales de la Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA). Ofrece servicios de capacitación, asesoramiento, salud y recreación a sus afiliados, y tiene una escuela de gastronomía donde se dictan carreras profesionales y cursos cortos.	
Cáritas Argentina	Organización de la Iglesia Católica que acompaña a personas, familias y comunidades en situación de exclusión y vulnerabilidad, ofreciéndoles herramientas concretas para que puedan transformar su realidad.	Colaboración con la difusión en RRSS de distintas campañas
Fundación Flor	Es una red que impulsa la formación y la transformación de líderes responsables con el objetivo de construir organizaciones más sostenibles, diversas, inclusivas y equitativas. Fundación FLOR es un puente hacia el cambio positivo que las personas y las instituciones necesitan para lograr una sociedad mejor; y para ello realizamos diferentes actividades y programas para formar Líderes responsables.	Programa Cosas de Mujeres

Organismos gubernamentales

Junto a organismos gubernamentales, médicos especialistas en toxicología y técnicas de la compañía, realizamos campañas de prevención de accidentes con monóxido de carbono por distintos medios de comunicación para concientizar, identificar y tratar los accidentes domésticos causados por el monóxido de carbono. Para ello contamos con el apoyo del Instituto Argentino del Petróleo y del Gas (IAPG) y el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS).

5.4.5. Gestión de conflictos

La gestión adecuada de los conflictos es clave para resguardar la integridad de nuestras operaciones y fortalecer la confianza con nuestros grupos de interés. Contamos con un Código de Ética y Políticas de Compliance que marcan nuestra forma de gestionar. Además, disponemos de canales accesibles para reportar situaciones que puedan generar conflictos. Implementamos procedimientos que nos permiten actuar de forma oportuna y mitigar posibles impactos negativos, promoviendo una cultura de transparencia y responsabilidad.

Los conflictos se gestionan en base a las políticas de compliance y el Manual de Comunicación en Crisis que establece los lineamientos a seguir ante eventuales escenarios de conflicto con los diferentes grupos de interés. Ante un posible conflicto de interés, se disponen los diferentes canales de comunicación.

● Canales de comunicación

Grupos de interés	Canales de comunicación
Clientes	Línea telefónica de Atención a Clientes: 0810 333 46226 Línea telefónica de emergencias: 0800 888 1137 Redes sociales (@naturgyban) WhatsApp: +54 9 11 3306 0800 Canal del Código Ético
Instaladores matriculados	Canal del Código Ético
Empresas contratistas	Canal del Código Ético
Funcionarios públicos/gubernamentales, ONGs, directivos y accionistas	Canal del Código Ético

5.5. Clientes y usuarios finales

Trabajamos enfocados en satisfacer las necesidades de nuestros clientes, colocándolos en el centro de todas nuestras operaciones. Nos esforzamos en brindar un servicio de calidad, ágil y eficiente, que responda a sus demandas y cumpla con los estándares más exigentes, siendo referentes en el sector. Para ello, ofrecemos múltiples canales de comunicación y tenemos el compromiso de mantener con nuestros públicos un diálogo fluido, lo que nos permite no solo conocer su opinión sino resolver sus reclamos y consultas de la mejor manera posible.

¿Cuál es nuestro compromiso?

- Trabajar para la mejora continua de la seguridad, facilidad y competitividad de todos los productos y servicios, ofreciendo el mayor nivel de calidad posible en función de las mejores técnicas disponibles.
- Estar al lado de los clientes en los momentos difíciles, aportando medidas que les ayuden a paliar situaciones coyunturales adversas de la transición energética.
- 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 la relación con los clientes a través de una operativa simple y eficiente.
- Proveer productos y servicios innovadores que promuevan la eficiencia energética y contribuyan a la sostenibilidad de la sociedad.
- Proporcionar una propuesta de valor diferencial al cliente mediante productos y servicios que se adapten a cada segmento y a sus necesidades.
- Aplicar la innovación tecnológica y las mejores técnicas disponibles como medio para mantener un suministro eficiente, seguro y sostenible.

Desafíos 2024	Grado de cumplimiento 2024
Implementación del asistente cognitivo en nuestro WhatsApp.	Incorporamos tres nuevos motivos de contacto al asistente cognitivo en WhatsApp (solicitudes de conexión a la red y requisitos de cambio de titularidad, plan de pagos), lo que permitió la autogestión de más consultas. A partir de los resultados, continuamos relevando la evolución de la herramienta, para incorporar nuevos motivos de contactos.
Implementar un <i>chatbot</i> para gasistas y preclientes en la app Naturgy PIC para reducir consultas y reclamos y que el chat responda de manera automática.	Se incorporará el proceso de puesta en GAS en el chatbot de SAC. La misma está supeditada al desarrollo de PIC en la Oficina Virtual.

Desafíos 2024	Grado de cumplimiento 2024
Implementar un chatbot para clientes con el objetivo de reducir las consultas telefónicas y presenciales.	Unificamos esta solución con el desarrollo de nuestro WhatsApp que, entre sus soluciones, brinda la posibilidad de interactuar con un agente cognitivo desarrollado a partir de IA
Colocar manómetros diferenciales con conexión remota.	Compramos los manómetros e iniciamos su instalación
Concluir la variabilidad de las tareas de atención de urgencia	Finalizamos las etapas 2 y 3 previstas



Desafíos 2025

- Continuar potenciando los canales virtuales y telefónicos priorizando la autogestión.
- Control de operaciones centralizada.



● Total clientes en 2024

1.677.146

Clientes

● Negocio de gas

	2024	2023
Clientes de negocio gas		
Clientes residenciales	1.630.379	1.631.149
Clientes comerciales	45.159	47.515
Clientes industriales (pymes)	769	907
Sub distribuidoras	3	3
Subtotal	1.676.310	1.679.574
Servicios de transporte y/o distribución		
Clientes industriales (pymes + grandes usuarios)	431	299
Clientes gas natural comprimido (GNC)	391	394
Otros servicios de transporte y/o distribución	14	13
Subtotal	836	706
Total de clientes	1.677.146	1.680.280

● Volúmenes vendidos por mercado (en millones de m³) en 2024

	2024
Residencial	1.448,00
Comercial	193,20
Industrial (pyme)	156,20
Sub distribuidoras	18,80
Subtotal	1.816,20
Industrial (pyme y grandes usuarios)	819,80
Gas natural comprimido (GNC)	425,70
Otros servicios de transporte y/o distribución	4.218,30
Total de servicios de transporte y/o distribución	5.463,80
Volúmenes totales vendidos	7.280,00

● Otros indicadores de tarifas y facturas

2024	
Tarifa media de gas al por menor (ARS / MMBTU y € / MMBTU)	
Residencial	\$10.106 (€9,41)
Comercial	\$7.765 (€7,23)
Industrial	\$7.246 (€6,75)
Transferido a un tercero/Servicios únicamente de transporte	\$6.169 (€5,74)
Factura mensual típica de gas para clientes residenciales (ARS - € / factura)	
50 MMBTU de gas suministrados por año	\$41.591 (€38,71)
100 MMBTU de gas suministrados por año	\$83.948(€78,14)



Realizamos campañas para reducir la entrega domiciliaria de facturas.

Integramos el Centro Coordinador de Atención de Urgencias en Naturgy Argentina, unificando los estándares operativos de control y seguimiento, lo que mejoró la eficiencia en la gestión.

Integramos el call-center en el negocio de gas de Naturgy Argentina

5.5.1. Calidad y fiabilidad del servicio

En Naturgy estamos comprometidos con ofrecer un servicio seguro y de calidad. Para ello, realizamos mantenimientos periódicos de todas nuestras instalaciones, vigilamos continuamente nuestro sistema de distribución y llevamos a cabo un seguimiento exhaustivo de posibles fugas. Además, supervisamos y mantenemos de manera constante nuestro sistema de protección catódica, garantizando la integridad de nuestras instalaciones.

En paralelo, ponemos especial énfasis en la correcta resolución de incidentes a través de nuestro Centro de Atención de Urgencias y Emergencias. Nos aseguramos de que nuestros procedimientos operativos en terreno se ejecuten adecuadamente, siempre priorizando la seguridad de las personas y la integridad del sistema.

Mantenimiento del sistema de medición y de regulación

Con el fin de garantizar una correcta determinación del consumo facturable, realizamos un mantenimiento regular en nuestro sistema de medición y de regulación. Esto incluye la calibración quinquenal de los elementos primarios (turbinas, medidores lobulares) y la calibración anual de los dispositivos secundarios (sensores de presión y temperatura). Además, llevamos a cabo controles periódicos y un seguimiento continuo del consumo a través de nuestro sistema comercial y de facturación.

Respecto a las auditorías gubernamentales, durante 2024 cumplimos con todos los requisitos establecidos en áreas como reclamos, facturación, gestión de mora, impuestos y el mantenimiento del sistema de distribución, entre otros.

● Mantenimiento de redes (km)

	2024	2023
Kilómetros de red reseguída (total)	20.021,45	19.893,42
Red reseguída de alta presión	1.883,32	1.865,59
Red reseguída de media presión (km)	18.137,63	18.027,83
Red reseguída de baja presión (km)	0	0
Kilómetros de renovación de red	0,5	5,05

Iniciativas para garantizar un servicio seguro

Nos encontramos implementando la movilidad dentro del sistema Argis⁷, con un mayor control de nuestras operaciones en distintos tipos de procesos para mejorar sus registros y trazabilidad. Adicionalmente, adquirimos manómetros diferenciales para un mejor control de nuestros filtros en las estaciones reguladoras de presión (ERP), con el objetivo de buscar mejoras dentro de nuestros mantenimientos preventivos, como así también avanzamos en nuestro plan de incorporación del sistema SCADA⁸ para un mejor control remoto. En 2024, hubo un total de 85.893 cortes de suministro de gas y el 62,3% de clientes fueron reconectados antes de los 30 días.

Por otro parte, estamos instalando tanques de expansión de vapores de odorante y continuamos la atención de urgencias tramitadas con la herramienta de movilidad, lo que nos permite optimizar tiempos de atención y gestión de los recursos.

Asimismo, integramos la estructura del área de Prevención de Daños, trabajando activamente en la unificación de procesos para la proyección de un nuevo y único módulo de solicitud de interferencias para 2025. Realizamos charlas de prevención de daños presenciales y virtuales.

⁷ Plataforma líder mundial que permite recopilar, organizar, administrar, analizar, compartir y distribuir información geográfica.

⁸ Por sus siglas en inglés: Supervisory Control and Data Acquisition. Conjunto de aplicaciones informáticas que operan en una computadora central conectado a dispositivos de campo, que permiten un control automatizado y a distancia.

Avances en eficiencia y digitalización

Estamos implementando la digitalización y movilidad en reseguimiento de fugas, así como desarrollando la plataforma de movilidad para las tareas de mantenimiento preventivo. También estamos activando el archivo digital del área de Mantenimiento de Medición para eliminar paulatinamente el uso de papel, con el objetivo de digitalizar el 25% del archivo. Asimismo, nos encontramos trabajando para eliminar la documentación física en los reportes de reparaciones de fuga y mantenimientos.

Avances en inversiones

Durante 2024 en Naturgy BAN ejecutamos el Plan de Inversiones Transitorio comprometido con el Ente Regulador, destinado a infraestructura gasífera, por un monto total de \$15.050 millones de pesos argentinos.

Este plan priorizó aspectos clave como la seguridad y confiabilidad de la red, la calidad del servicio, la atención al usuario y la incorporación de equipamiento tecnológico. Las inversiones realizadas se organizaron en cuatro grandes grupos:

Mantenimiento del sistema de distribución: con una inversión de \$5.887 millones de pesos argentinos, orientada a sostener la calidad y continuidad del servicio. En este marco se ejecutaron obras de refuerzo y renovación de redes, así como adecuaciones de instalaciones para mantener la seguridad operativa.

Confiabilidad del sistema de distribución: con una inversión de \$2.264 millones de pesos argentinos, destinada a obras de religamiento, recambio de cañerías y refuerzos en estaciones reguladoras de presión, con el fin de garantizar la eficiencia del sistema y reducir riesgos de interrupción en el suministro.

Expansión del sistema de distribución: con una inversión de \$2.273 millones de pesos argentinos, que permitió acompañar el crecimiento de la demanda a través de nuevas acometidas y ampliaciones de red para la incorporación de clientes.

Otras inversiones: por un total de \$4.626 millones de pesos argentinos, que incluyeron mantenimiento edilicio en nuestras instalaciones, la adquisición de vehículos para tareas operativas y la actualización de sistemas informáticos, lo que contribuye a digitalizar procesos y mejorar la gestión de la operación.

De esta manera, contribuimos a fortalecer la seguridad del sistema, garantizar la confiabilidad del suministro y mejorar la experiencia de nuestros clientes.



Durante 2024, mantuvimos nuestra acreditación de la norma ISO 17025 OAA en nuestro laboratorio de calibraciones de medición.



66.447

Inspecciones reglamentarias realizadas

● Inspecciones reglamentarias de instalaciones de gas realizadas a clientes

	Aprobadas	Rechazadas	Total
Final	9.679	3.482	13.161
Parcial	10.089	2.424	12.513
Levanta Rechazo final	3.333	1.376	4.709
Levanta Rechazo parcial	2.386	647	3.033
Inst. rehabilitación	2.688	927	3.615
Inspección por Rehabilitación de Instalación Interna	861	305	1.166
Rehabilitación	11.475	8.304	19.779
Inspección por Rehabilitación por matriculado	5.486	2.985	8.471
Total	45.997	20.450	66.447



5.5.2. Atención y satisfacción del cliente

Implementamos mejoras en todos nuestros canales de atención, y estamos permanentemente actualizando nuestros canales telefónicos y digitales para contribuir a la satisfacción de nuestros clientes.

Habilitamos múltiples canales de comunicación para que nuestros usuarios pueden realizar reclamos o denuncias fácilmente. A raíz de las mejoras que implementamos en nuestros canales digitales, logramos reducirlos respecto a 2023.

Canales de comunicación habilitados



● Reclamaciones registradas sobre el total de contactos⁹

Reclamaciones registradas sobre el total de contactos	0,69%
---	-------

● Indicadores de reclamos en 2024

Cantidad de reclamos	52.298
Nro. que fueron procedentes	31.419
Tiempo promedio de respuesta ante reclamos	14 días
Reclamos por tipo	
Reclamos por error de facturación	4.433
Reclamos por rotura de artefactos	0
Reclamos por suspensión errónea	512
Reclamos técnicos	40.107
Otros reclamos	7.246

9 Incluyendo al CAU.

● Otros indicadores de reclamos en 2024

Reclamos	
Reclamos por gestión de facturación cada mil clientes	7,69%
Reclamos por inconvenientes en el suministro cada mil clientes	27,77%
Reclamos por gestión de prestaciones cada mil clientes	2,15%
Demora en atención telefónica ≥ 40" (i)	1,34%
Demora en atención telefónica < 40" (ii)	98,66%
Servicio de urgencias	
Tiempo de respuesta ante emergencia	98,90%

(i) > 40" Fono: 70,23 %, CAU: 67,21 % - Total: 69,52 %
(ii) < 40" Fono: 29,77 %, CAU: 32,79 % - Total: 30,48 %



Porcentaje de llamados recibidos retenidos por el asistente cognitivo

52,65%¹⁰

● Nuestra presencia en redes sociales



Facebook

125.206 seguidores



Instagram

12.161 seguidores



LinkedIn

1.480 seguidores

Durante 2024, en Naturgy BAN implementamos la gestión de trámites a través de la oficina virtual, como cambio de titularidad, corrección de datos, baja de servicio, hurto de medidor e informar lectura de medidor. A lo largo del año, incorporamos actualizaciones y mejoras, como la selección intuitiva por parte del cliente de lo que necesite realizar. En el caso de WhatsApp, incorporamos el asistente virtual desarrollado a partir de la IA, alcanzando un alto porcentaje de autogestión.

10 Sobre un total de 1.864.775 llamados comerciales recibidos se retuvieron 981.861.

Para conocer la percepción de nuestros usuarios sobre la calidad de nuestro servicio y los atributos de nuestra empresa, desde 2023 llevamos a cabo una encuesta de satisfacción de clientes residenciales. A través de un cuestionario telefónico semi estructurado entrevistamos a un universo de usuarios de Naturgy mayores de 18 años, que hayan estado en contacto en los últimos meses con nosotros. La selección fue aleatoria de nuestra base de datos y la cantidad de clientes encuestados no superó los 6000 casos anuales.

Por otra parte, continuamos utilizando el Nivel de Servicio (NdS) sistematizado, un indicador regulatorio con el que el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) realiza el seguimiento de la atención telefónica al cliente. Tiene como objetivo atender al menos el 90% de las llamadas dentro de los 40 segundos. En 2024, alcanzamos un 98,66%, superando el valor del estándar regulatorio.

Nuestro servicio de Cognitive Contact Center evolucionó en contactos retenidos respecto a 2023, siendo principalmente una herramienta de contención para nuestros usuarios a partir de la introducción de cambios tarifarios y el nuevo esquema de subsidios llevado a cabo durante 2024.

● Atención a clientes

2024	
Indicadores de canales de comunicación	
Presencial (consultas)	121.807
Call-center (llamadas)	1.948.815
Notas emitidas en toda la empresa por diversos motivos	6.797
Facebook (seguidores)	125.206
Instagram (seguidores)	12.161
Oficina Virtual (usuarios registrados)	824.618
Contactos recibidos por canales digitales	
Redes sociales (Fb, Tw, Ig)	17.761
WhatsApp	195.139
Mail	9.977
Web Chat	(i)
Sesiones iniciadas por la oficina virtual	5.501.947
Interacciones de usuarios únicos en la oficina virtual	12.111.970
Usuarios totales (inscritos 2024)	517.618

(i) El canal no se encuentra habilitado en 2024

5.5.3. Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente

Ofrecemos un modelo de servicio personalizado para satisfacer las necesidades individuales de cada uno de nuestros clientes, tanto actuales como potenciales. Creamos soluciones centradas en ellos y enfocadas en la accesibilidad, la comodidad y la simplicidad.

En esta línea, continuamos acelerando nuestro proceso de transformación y reconversión tecnológica, que permite adaptarnos a la tendencia creciente de brindar servicios virtuales y remotos, mediante procesos fáciles y ágiles. De esta manera, a través de nuestra oficina virtual nuestros usuarios pueden realizar cada vez más trámites desde la seguridad de sus hogares o a través de sus dispositivos electrónicos. Gestiones como cambio de titularidad, el pago de facturas mediante un botón de pago (con diversas opciones de medios de pago habilitadas), el acceso a planes de pago y la autogestión de facturas y saldos, entre otros, son los que se pueden llevarse a cabo remotamente. Asimismo, la implementación de la IA en nuestro agente cognitivo de WhatsApp de Naturgy BAN posibilita la autogestión de más consultas, y nuestra app ofrece un canal dinámico para la solicitud de alta de nuestro servicio desde el teléfono, así como realizar el seguimiento del proceso de gasificación online. Nuestro foco es continuar potenciando nuestros canales virtuales y telefónicos priorizando la autogestión, para seguir brindando un servicio de excelencia.

49,58%

**Clientes adheridos
a la factura digital**

256.892

**pólizas
Tarifa social**

Acceso de la energía

Programa Reconectando Hogares

Durante el año 2024, el programa Reconectando Hogares enfrentó desafíos significativos derivados del complejo contexto económico nacional. Factores como el incremento del trabajo informal y la disminución del acceso al crédito formal profundizaron la brecha financiera que afecta a los sectores más vulnerables, limitando sus posibilidades de acceder a préstamos que les permitan mejorar sus condiciones habitacionales.

A pesar de este escenario adverso, la compañía mantuvo su compromiso con la inclusión financiera y la mejora de la calidad de vida de las familias. En ese marco, se continuó con la implementación del programa, logrando otorgar préstamos a 87 clientes, por un monto total de \$62 millones, destinados a facilitar el acceso a la reconexión del servicio.

Este esfuerzo reafirma el rol activo de la empresa en la promoción de la equidad social, contribuyendo de manera concreta al desarrollo sostenible de las comunidades en las que opera.



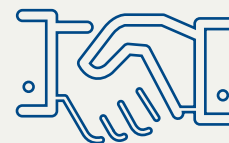
Informe de Sostenibilidad
2024

Conducta empresarial

- 6.1. El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión
- 6.2. Políticas de conducta empresarial
- 6.3. Cultura corporativa
- 6.4. Prevención y detección de la corrupción y el soborno
- 6.5. Compromiso con el respeto por los derechos humanos

6 •

Conducta empresarial



La integridad y la transparencia son pilares fundamentales para alcanzar nuestros objetivos y asegurar la sostenibilidad de nuestro negocio. Para ello, nuestro comportamiento se rige por un conjunto de políticas y códigos –ético, de proveedor, de compliance, prevención penal, anticorrupción, fiscales y de derechos humanos–. Además, nuestro gobierno corporativo opera bajo principios de eficacia y transparencia, siguiendo las mejores prácticas. Y extendemos nuestra responsabilidad a la cadena de suministro, evaluando y exigiendo a proveedores y contratistas el cumplimiento de nuestro Código Ético en áreas clave como medio ambiente, seguridad, derechos humanos, prácticas laborales y anticorrupción.



La integridad y la transparencia **son pilares fundamentales** para alcanzar nuestros objetivos y asegurar la sostenibilidad de nuestro negocio.

¿Cuál es nuestro compromiso?

- 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, protegiendo el anonimato del comunicante.
- Cumplir con la normativa interna del grupo y con 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 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 y evitar conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas que lleven a la compañía a la obtención de ventajas indebidas.
- Promover la transparencia informativa, la comunicación responsable, veraz, eficaz, íntegra y puntual y proporcionar periódicamente información financiera y no financiera de las actuaciones de la compañía.
- Mantener en todo momento el diálogo con los grupos de interés a través de canales adecuados y accesibles.



Desafíos 2024

Grado de cumplimiento 100%

- Desarrollar un plan anual de formaciones en compliance para altos mandos.
- Canal del Código Ético: realizar una formación para la instrucción de denuncias.
- Actualizar los documentos corporativos (reglamentos, políticas, órganos).
- Reforzar la comunicación sobre temas de compliance y gobierno corporativo a través del desarrollo de videos cortos llamados Compliance News, que tratan sobre código ético, canal de denuncias y política anticorrupción.



Desafíos 2025

- Ampliar la gestión en Derechos Humanos, a través de formaciones especiales en colaboración con CEADS.
- Realizar videos institucionales de Compliance.
- Declaración de Cumplimiento del Código Ético y Políticas: superar el 85% de firmantes.

6.1 El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión

Actuamos bajo la premisa de que la integridad y la confianza son la base de nuestro negocio. Para lograrlo, hemos diseñado políticas, procedimientos y una estructura de gobierno que nos permiten operar de manera responsable, transparente y comprometida con todos nuestros *stakeholders*, adhiriéndonos a las principales recomendaciones y estándares a nivel nacional e internacional.

El propósito de Naturgy es atender las necesidades energéticas de la sociedad, proporcionando a sus clientes servicios y productos 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. En este sentido, el Directorio asegura el cumplimiento de la legislación vigente y sienta las bases para una sólida administración de la compañía al revisar el plan estratégico de negocio, los objetivos de gestión y el presupuesto anual. Con su visión global, aprueba los lineamientos generales de inversión y financiación de la compañía. En su evaluación tiene en consideración a los grupos de interés y sus motivaciones, tales como proyectos y programas para la comunidad, acuerdos con las asociaciones sindicales y la política de Responsabilidad Corporativa, entre otros.

El Directorio impulsa también la difusión y aplicación, entre otras, de las siguientes políticas y procesos:

- **Política de Responsabilidad Corporativa:** se trata de las acciones que establecen relaciones de confianza con los grupos de interés de nuestra compañía y a la vez buscan satisfacer de manera coherente y equilibrada sus expectativas. En Naturgy entendemos que una adecuada relación con el entorno constituye un aspecto estratégico de primer orden, imprescindible para generar valor en el largo plazo.
- **Política de Derechos Humanos:** es el compromiso formal de nuestra compañía con el respeto a los derechos humanos en su ámbito de influencia. Su función es evitar que nuestras políticas, procedimientos, actividades y operaciones ocasionen abusos o violaciones, directa o indirectamente, de los derechos humanos de nuestro personal o de terceros que se relacionan con nosotros (proveedores, contratistas, empresas colaboradoras y la comunidad circundante, incluyendo los clientes).

- **Gestión ambiental:** el Directorio supervisa que se preserve el entorno e incentiva una cultura empresarial de respeto y sensibilización por el ambiente que se traslada a los colaboradores, clientes, proveedores y a la sociedad en general.
- **Programa de Integridad (Modelo de Prevención Penal - MPP):** se basa en la Ley de Responsabilidad Penal de las personas jurídicas y en los lineamientos de la Oficina Anticorrupción. Integra normas del Código ético, la Política anticorrupción y los procedimientos internos. Su objetivo es definir cuáles son los compromisos que asumimos como organización en materia de cumplimiento, compromisos que deben guiar nuestro comportamiento en todos nuestros ámbitos de actuación y en la consecución de nuestros objetivos empresariales. El MPP contempla procedimientos para la prevención y detección de delitos, así como procedimientos de reacción.
- **Política de Compliance:** es el conjunto de normas, procedimientos y buenas prácticas que todos los empleados deben aplicar para que las operaciones de la compañía cumplan con (i) las leyes vigentes, (ii) la normativa aplicable y (iii) los estándares éticos de nuestra compañía. El Directorio impulsa su aplicación y para asegurar el efectivo control de la gestión empresarial, verifica que se implementen las políticas y estrategias, el cumplimiento del presupuesto y del plan de operaciones de manera directa o indirecta, dependiendo su grado de importancia. Realiza sus tareas por su cuenta, en reuniones internas, o a través de los miembros del Comité de Dirección según su área de incumbencia.
- **Política de Conflictos de interés:** tiene por objeto desarrollar lo establecido en el capítulo 4.10. “Lealtad a la empresa y conflictos de interés” del Código Ético, que establece que los empleados deben actuar con lealtad y atendiendo a la defensa de los intereses de Naturgy, evitando situaciones que puedan dar lugar a un conflicto entre los intereses personales y los de la empresa. Establece las pautas de actuación que deben seguir los empleados ante una situación de conflicto de interés, basándose en los principios de lealtad, abstención y transparencia para la resolución de estas situaciones.

6.2. Políticas de conducta empresarial

Estamos comprometidos con el cumplimiento, la ética y la integridad desde la transparencia y la responsabilidad social. Tenemos un claro compromiso con el cumplimiento, la ética, la integridad y aplicamos el principio de transparencia en todo lo que hacemos, en cómo lo hacemos y en para qué lo hacemos. Creemos firmemente que hacer negocios en una compañía como la nuestra tiene que sustentarse en unos principios y valores sólidos compartidos por todos los que somos parte de la organización, incluyendo a todos nuestros proveedores y empresas colaboradoras.

Estamos convencidos que esta manera de hacer negocios genera un valor a todos nuestros grupos de interés. Es por ello que promovemos una cultura de cumplimiento que hemos trasladado a nuestro cuerpo normativo cuya piedra angular es el Código Ético, que se desarrolla y complementa con una serie de políticas que establecen las pautas que han de presidir el comportamiento y la gestión de la compañía por parte de administradores, empleados y proveedores.

Incorporación de los compromisos y políticas

Las políticas, procedimientos y compromisos de conducta empresarial responsable se aplican transversalmente en la compañía. Cuando un documento es aprobado se difunde a los interesados y es aplicado en la gestión. En

nuestras páginas web corporativas hacemos públicas las distintas normas, reglamentos, políticas y procedimientos. Estas se aplican en todas las actividades de la empresa y son difundidas por los responsables a todos los empleados.

La incorporación de compromisos y políticas se evidencian también en el Modelo de Prevención Penal (Programa de Integridad Ley 27.401), en los Código de Gobierno Societario (CNV) y las Memorias contables.

Asimismo, la política de Derechos Humanos es divulgada a los empleados, administradores, proveedores y empresas colaboradoras, y al público externo por medio de la web corporativa y redes sociales.

Por su parte, los planes de formación anual difunden y promueven los compromisos y políticas para todo el personal.



En 2024, los Directorios de las sociedades del Grupo aprobaron **la Política de Dividendos** –que incluye una actualización– **y la Política de Operaciones con Partes Relacionadas.**

Políticas de conducta empresarial

A continuación, se describen las políticas adoptadas en materia de *compliance* y anticorrupción:

	Qué es	Objetivos
Política de Compliance	Define los roles y las responsabilidades en relación al sistema de gestión de <i>compliance</i> . Vigente desde 2019.	Fomentar una cultura de cumplimiento y rechazo a incumplimientos normativos. Garantizar, mediante actividades de prevención, detección, supervisión, formación y respuesta, el cumplimiento de la organización de la normativa externa e interna. Prevenir posibles sanciones, pérdidas económicas y daños reputacionales.
Política Anticorrupción	Establece los principios de todos los empleados y administradores de las empresas de Naturgy. Así se cumple con la legislación nacional e internacional en esta materia.	Orientar la conducta de los empleados y administradores ante cualquier práctica corrupta dentro de la Compañía, mediante los siguientes pasos: prevención, detección, investigación, y remedio.
Política de Atenciones Empresariales	Fija las condiciones en las que administradores y empleados de Naturgy pueden recibir u ofrecer atenciones empresariales a contrapartes de negocio dentro del ejercicio de sus funciones profesionales.	Evitar interferir de forma indebida en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas, ya sean con entidades públicas o privadas. Debe respetar los principios establecidos en el Código Ético, la Política de Compliance y la Política Anticorrupción.

	Qué es	Objetivos
Política de Conflictos de Interés	Aplica lo previsto en el capítulo 4.10. “Lealtad a la empresa y conflictos de interés” del Código Ético de Naturgy, que exige que los empleados actúen con lealtad y defendiendo los intereses de la Compañía.	Definir las pautas de actuación que deben seguir los empleados ante una situación de conflicto de interés, aplicando los principios de lealtad, abstención y transparencia para la resolución de estas situaciones. Debe respetar los principios establecidos en el Código Ético, el Código Ético del Proveedor, la Política de Compliance, y la Política Anticorrupción.
Procedimiento de Due Diligence de contraparte	Garantiza que en todos los sectores del Grupo Naturgy se realizan de manera uniforme y eficaz los análisis, evaluaciones del riesgo de corrupción y reputacional y su control, cuando participan terceros en las relaciones comerciales de las empresas que lo integran.	Acatar los principios definidos en el Código Ético, el Modelo de Prevención Penal, la Política de Compliance y la Política Anticorrupción.
Código Ético del Proveedor	Estipula las normas que deben regir la conducta ética de sus proveedores, contratistas y colaboradores externos.	Reflejar los compromisos derivados del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Establecer las normas de conducta en las áreas sociales y laborales, éticas y de buen gobierno, de seguridad y salud y ambientales y de calidad.
Política sobre los Derechos Digitales	Establece los principios que deben guiar el uso de los dispositivos digitales puestos a disposición de empleados, directivos y administradores por parte de Naturgy y recoge las facultades de control sobre el uso de tales dispositivos mediante sistemas de video vigilancia o geolocalización.	Naturgy pone a disposición de sus empleados los recursos necesarios para el desempeño de su actividad profesional, y se compromete a facilitar los medios para la protección y salvaguarda de los mismos. En este aspecto, los empleados tienen la obligación de custodiar y proteger adecuadamente los dispositivos digitales que le han sido asignados, siguiendo a su vez las premisas de uso y protección establecidas en el Cuerpo normativo de ciberseguridad, así como en la legislación vigente aplicable.
Política de Protección de Datos Personales	Define los principios generales que informan el tratamiento de los datos personales así como los compromisos que en relación a dicho tratamiento asume el Grupo Naturgy.	Divulgar los principios que inspiran el tratamiento de los datos personales y comunicar que el respeto y cumplimiento de la normativa aplicable constituye la base que sustenta el comportamiento de Naturgy en todos sus ámbitos de actuación, y sobre dicha base se configuran los principales compromisos en materia de protección de datos personales.

El cumplimiento de estas políticas es obligatorio para todas las empresas participadas bajo el control de gestión de Naturgy. Paralelamente, el Grupo impulsa y fomenta la adopción de conductas coherentes con su Código Ético y demás políticas entre proveedores y colaboradores, estableciendo la aceptación formal del Código Ético del proveedor como condición esencial para su relación comercial.

La compañía fundamenta la definición de sus políticas en las tendencias y mejores prácticas disponibles. En particular, su Código Ético, pilar central de su marco normativo y base de las políticas mencionadas, está diseñado y tiene como objetivo final la adhesión a los diez principios del Pacto Mundial de la ONU.

En la definición de estas políticas se incorporan las perspectivas y opiniones de los diversos grupos de interés impactados. La mayoría son de acceso público a través del sitio web corporativo de Naturgy (www.naturgy.com.ar). El procedimiento de Due Diligence de contraparte, debido a su carácter operativo, se aloja en las plataformas internas de normativa e intranet de Naturgy, garantizando su conocimiento y aplicación por parte de todos los empleados.

6.3. Cultura corporativa

Naturgy cuenta con una serie de mecanismos que permiten identificar, informar e investigar problemas asociados a comportamientos ilícitos o prácticas contrarias al Código Ético o a las políticas de conducta empresarial.

Estos mecanismos son:

- Controles asociados al Modelo de Prevención Penal.
- Canal de denuncias relacionados con la ética y la integridad.
- Acciones de divulgación y formación.
- Procedimiento de Due Diligence de Contraparte

6.3.1 Controles asociados al Modelo de Prevención Penal

El programa de integridad (Modelo de Prevención Penal) es un conjunto de acciones, mecanismos y procedimientos que promueven la integridad y el control de una persona jurídica para prevenir, detectar y corregir irregularidades e ilícitos. La Ley 27401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas establece que las empresas deben implementar un programa de integridad para prevenir la corrupción y cooperar con las autoridades en su persecución. Como todos los años, en 2024 actualizamos la matriz de riesgos, se incorporaron delitos y se actualizaron los controles. También actualizamos el modelo de valoración.

Nuestro Modelo tiene como objetivo generar conciencia sobre la importancia de la ética, la integridad y el cumplimiento en línea con los requerimientos legales y las mejores prácticas corporativas.

El Directorio celebró en noviembre de 2024 aprobaron la revisión y actualización del Modelo de Prevención Penal y sus correspondientes anexos, que se detallan a continuación:

- Modelo de Prevención Penal: compuesto por la descripción de la estructura organizativa y funciones en materia de prevención penal, descripción del entorno de control, actividades de prevención, detección, supervisión y respuesta.
- Anexo I: contiene el contexto de la sociedad y el inventario de riesgos y delitos.
- Anexo II: Modelo de Valoración.
- Anexo III: Matriz de Riesgos Penales inherentes, controles y mapa de calor con los riesgos inherentes.

Para realizar la mencionada revisión se llevaron a cabo las siguientes acciones: reuniones con las diferentes áreas a fin de actualizar la matriz de riesgos y controles, con la identificación de controles clave y la firme colaboración del Comité de Dirección para realizar los ajustes pertinentes, ponderación y monitoreo de los riesgos, así como su mitigación; valoración de los controles generales y específicos, con su clasificación y depuración y la eventual incorporación de las recomendaciones del experto independiente relacionadas con la seguridad de la información, medioambiente y consumidor.

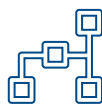
● Elementos de los programas de identidad



Apoyo de alto nivel al programa



Código de ética y políticas y procedimientos de integridad



Integridad en procedimientos licitatorios



Capacitación



Canales internos de denuncia



Protección de denuncias



Investigación interna



Debida diligencia hacia terceros



Debida diligencia en procesos de transformación societaria



Responsable interno



Análisis periódico de riesgos



Monitoreo y evaluación continua



Exigencias reglamentarias

Auditoría Externa del MPP

Durante 2024, fue auditado el Modelo de Prevención Penal de la compañía. El experto independiente –Price Waterhouse & Cooper– evaluó el diseño y efectividad del MPP, basado en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (ISAE 3000). El alcance del trabajo fue de Aseguramiento Razonable, correspondiente al máximo nivel de aseguramiento.

Código Ético

El documento fundamental que establece las pautas de comportamiento ético para administradores y empleados de Naturgy en sus interacciones diarias con todos sus *stakeholders* es nuestro Código Ético que fue, creado y ratificado por el Consejo de Administración del Grupo y aprobado por el Directorio de Naturgy Argentina, plasma los compromisos de la Compañía en materia de buen gobierno, responsabilidad corporativa y cumplimiento ético y normativo.

Comité de Ética y Cumplimiento

Este comité tiene encomendada la tarea de difundir el Código Ético, al tiempo que proporciona asesoramiento y orientación en caso de surgir conflictos o dudas. Asimismo, es responsable de la realización de capacitaciones y campañas destinadas a la prevención de fraudes, entre otras funciones relevantes.



Comité de Ética y Cumplimiento

El Comité de Ética y Cumplimiento está compuesto por:

- *Servicios Jurídicos y Compliance*: Gustavo Martínez
- *Auditoría Interna*: Giselle Dupuy y Elisa Guerra
- *Comunicación y RRHH*: Verónica Argañaraz
- *Personas y Recursos*: Omar Payero
- *Planificación, Administración y Seguimiento Operativo*: Jorge Teich
- *Secretaría*: Gabriela Vidoz

Este Comité cuenta con el apoyo de la Unidad de Compliance, que garantiza el cumplimiento de la normativa externa y los procedimientos del Grupo para mitigar riesgos clave como los legales, de corrupción y fraude. Esta Unidad es responsable de la difusión y el seguimiento del Código Ético y la Política Anticorrupción, y reporta periódicamente al Comité.

6.3.2. Canal de denuncias relacionados con la ética y la integridad

El Canal del Código Ético es una de las herramientas del programa de cumplimiento de Naturgy, que nos ayuda a garantizar la aplicación efectiva de la normativa y de las pautas establecidas en nuestro Código Ético.

A través de este canal todos los empleados de Naturgy y sus grupos de interés pueden –de buena fe– denunciar de forma anónima, confidencial y sin temor a represalias cualquier presunta irregularidad o acto contrario a la legalidad o a las normas internas de los que tengan conocimiento, y también pueden consultar cualquier duda relativa al Código Ético.

El *Canal de Denuncias del Código Ético* puede utilizarse para: consultar todas aquellas dudas que puedan surgir de la interpretación o aplicación del Código Ético, comunicar de buena fe los posibles incumplimientos de las directrices y pautas de conducta establecidas en el Código Ético. Asimismo, este canal también se encuentra disponible para tratar cuestiones relacionadas con derechos humanos.

Por su parte, la herramienta EQS IntegrityLine permite resolver todas las cuestiones relacionadas con el Código Ético y dar oportuno tratamiento a los posibles incumplimientos que sean comunicados, adoptando las medidas necesarias para su subsanación.

Garantizamos el anonimato y confidencialidad del denunciante o consultante a través de la correcta utilización de la plataforma externa (EQS IntegrityLine) para administrar el Canal del Código Ético. Esta herramienta cumple con los más altos estándares de seguridad informática y de protección de datos.

Tal como lo establece el Reglamento de funcionamiento del Canal del Código, se garantiza que las comunicaciones sean tratadas bajo la más estricta confidencialidad y que no se toleren represalias contra aquellos empleados que hayan hecho uso de buena fe del procedimiento.

● Comunicaciones: Canal de denuncias

	2022	2023	2024
Consultas	1	3	1
Denuncias	6	5	6

● Capítulo del Código Ético al que hacen referencia las denuncias y consultas - Año 2024

	Denuncias	Consultas
Otros	2	1
Seguridad y salud	0	0
Relaciones con proveedores	0	0
Relaciones con clientes	0	0
Lealtad a la empresa y conflictos de interés	0	0
Información confidencial y protección de datos	0	0
Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades	0	0
Fraude	0	0
Corrupción, soborno y blanqueo de capitales	0	0
Acoso	0	0
Respeto a las personas	3	0

● Anonimato del canal – Año 2024

Consultas anónimas	0
Denuncias anónimas	1

● Tiempo promedio de resolución de casos

Consultas	0 días
Denuncias	1 días

6.3.3. Acciones de divulgación y formación

En relación con la conducta empresarial, la política general de Naturgy es asegurar que todos los empleados comprendan y cumplan con los principios éticos, las leyes y las normativas aplicables. La formación en conducta empresarial está dirigida a toda la organización y es de carácter anual. A través de la Universidad Corporativa, desde el momento de su incorporación a Naturgy, todos los empleados tienen la obligación de cursar los diversos programas formativos que hay disponibles. La cobertura de esta formación es amplia y detallada, abarcando temas clave como, el conocimiento del Código Ético, el alcance del Modelo de Prevención Penal, la Política Anticorrupción, la Política de Conflictos de Interés, la Prevención frente al Acoso, y los principios básicos que se derivan de la legislación en materia de protección de datos.

Adicionalmente, con periodicidad anual se programan otras actividades formativas específicas destinadas a colectivos concretos dentro de la compañía en temas diversos. Los empleados pueden tomar el curso de la Política de Derechos Humanos en la Universidad Corporativa. Por su parte los proveedores y colaboradores externos pueden hacerlo por medio de la Universidad Extendida, que es otra herramienta relacionada con formaciones.

El Comité de Ética y Cumplimiento aprueba un Plan de Comunicación anual, que contiene las piezas de *compliance* que se van a difundir durante el año, la periodicidad y la cantidad. Cabe resaltar que realizamos la difusión por mail a todo el personal de nuestras políticas y procedimientos. Por otro lado, todas las políticas son informadas al menos dos veces al año vía mail a todo el personal. Y tanto el Código de Ética como la Política Anticorrupción también se publican una vez al año en nuestras redes sociales. La campaña sobre la Política de Derechos Humanos fue difundida en la red LinkedIn.



Buenas prácticas en Compliance

En 2024, lanzamos la campaña **Buenas prácticas en Compliance** sobre conflictos de interés. Todos los empleados recibieron un documento informativo y práctico sobre el contenido de nuestra Política de Conflictos de Interés.



Compliance News

Lanzamos **Compliance News**: videos informativos e instructivos para Directorio, Comité de Dirección, y empleados sobre Código Ético y Canal de Denuncias, Política Anticorrupción y Conflictos de interés.



Informe Anual de Compliance

Desarrollamos un **Informe Anual de Compliance**, documento que contiene la información relevante sobre la gestión de compliance dirigido a Directorio, Comité de Auditoría y Comité de Dirección.



En relación con la conducta empresarial, la política general de Naturgy es **asegurar que todos los empleados comprendan y cumplan con los principios éticos, las leyes y las normativas aplicables.**



● Capacitaciones

Fecha	Participantes	Dictado por	Temas cubiertos
Abril	Directorio - Comité de Dirección - Gerentes	Compliance Argentina	Programas de Integridad según la Ley 27.401 (Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y Lineamientos Oficina Anticorrupción).
Julio	Directorio- Comité de Dirección - Gerentes	Compliance Argentina	Elementos de los Programas de Integridad (Ley 27.401): Códigos de conducta.
Noviembre	Directorio - Comité de Dirección - Gerentes	Compliance Argentina	Conflictos de interés.

Acciones de promoción

Difundimos el Código Ético, sus pautas de conducta y el modelo llevado a cabo por la compañía en 2024 por las siguientes vías al público externo:

- Redes sociales: difundimos el Código y sus pautas de conducta
- Informe de Sostenibilidad 2023: este documento que contiene un apartado puntual sobre Integridad y Transparencia fue publicado como hecho relevante en CNV y remitido a ByMA.
- Código de Gobierno Societario (Res. N° 797 CNV): este reporte posee recomendaciones y prácticas basadas en la gestión del Código Ético y Políticas que realiza la empresa. Está incluido en la memoria Contable.
- Memoria Contable: posee un apartado especial dedicado a Integridad y Transparencia.
- Página web: www.naturgy.com.ar posee una sección dedicada a la difusión del Código Ético, Políticas y Canal de Denuncias.
- En 2024 se remitió vía mail a los principales proveedores un recordatorio del Código Ético del Proveedor, también publicado en la web.
- Videos de Compliance Compliance News en la Asamblea de Accionistas, Directorios y capacitaciones al personal.

Comunicación y capacitación de políticas y procedimientos anticorrupción	2024
Porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se les comunicó las políticas y procedimientos anticorrupción	100%
Número de empleados a quienes se les comunicó las políticas y procedimientos anticorrupción	397
Porcentaje de empleados a quienes se les comunicó las políticas y procedimientos anticorrupción	100%
Número total de socios de negocio a quienes se les comunicó las políticas y procedimientos anticorrupción	166
Porcentaje de miembros del órgano de gobierno que recibieron formación sobre anticorrupción	100%

Por otro lado, con el objetivo de profundizar el vínculo con las empresas colaboradoras desarrollamos un Plan de Formación en nuestra Universidad Extendida para que puedan acceder a distintos módulos de capacitación gratuita entre los que se destacan: Seguridad Vial, Derechos Humanos, Programa de Ciberseguridad, Gestión de equipos, Compliance y Seguridad y Salud, entre otros.

6.3.4. Procedimiento de Due Diligence de Contraparte

El procedimiento de *Due Diligence* de Contraparte nos permite conocer y analizar las contrapartes con las que operamos para evaluar los riesgos de corrupción y reputacionales asociados. De este modo, garantizamos que esas evaluaciones sean realizadas de forma homogénea y eficiente en todas las áreas del Grupo cuando intervienen terceros en las relaciones de negocio. Es preciso destacar que este procedimiento no reemplaza las evaluaciones de terceros fijadas por el cuerpo normativo de Naturgy y que deben realizar otras unidades, sino que las complementa.

Difundimos periódicamente información relevante sobre el procedimiento. Además, el Oficial de Cumplimiento Dr. Gustavo Martínez ha recordado al Comité de Dirección y mandos medios el procedimiento, sus anexos y un resumen.

Cabe resaltar que no hubo casos que arrojaran riesgo medio o alto en el período 2024.

6.4. Prevención y detección de la corrupción y el soborno

En Naturgy, priorizamos una cultura con transparencia y la ética a través de la concienciación, la formación, la prevención (evaluación, monitorización y controles) y la aplicación de medidas disciplinarias contra el fraude y la corrupción.

La Política Anticorrupción de la Compañía delimita los principios rectores del comportamiento de administradores y empleados con el objetivo de prevenir, disuadir, analizar y subsanar cualquier acto de corrupción que pudiera ocurrir en el seno de la organización. Su adecuada implementación se fundamenta en:

- **Canal de Denuncias:** permite que los empleados informen cualquier comportamiento sospechoso o irregular o ingresando a al sitio web <https://naturgy.integrityline.com/frontpage>
- **Procedimiento de Due Diligence de Contraparte:** para conocer las contrapartes con las que operamos y evaluar los riesgos de corrupción y reputacionales asociados.
- **Declaración periódica por todos los empleados:** los colaboradores declaran que conocen y cumplen con los principios del Código ético y Políticas de Compliance, Anticorrupción y Conflictos de Interés.
- **Acciones de divulgación y sesiones de formación del contenido de la Política Anticorrupción:** a disposición de todo el personal.

Por otro lado, también contamos con una Política de Atenciones Empresariales para regular las condiciones en las que administradores y empleados pueden aceptar u ofrecer atenciones empresariales a contrapartes de negocio durante sus funciones profesionales. El área de Compliance recibe consultas, analiza el caso y da respuesta al consultante. A tal efecto, contamos un registro único de las consultas sobre atenciones empresariales y ganamos agilidad a la hora de la evaluación inicial.

6.4.1. Compromiso con el respeto por los derechos humanos

En todas sus relaciones, Naturgy adhiere al respeto de los Derechos Humanos, conforme a los principios Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (2011), las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (2011) y la Guía de la OCDE para la Debida Diligencia (2018).

El Grupo desarrolló esta política mediante un análisis contextual que consideró tanto indicadores externos de organizaciones relevantes como la evaluación de riesgos por la Dirección, además de su desempeño en derechos humanos en cada país donde opera. Es un compromiso que alcanza tanto al personal de la Compañía como a los colaboradores de la cadena de valor y a las comunidades donde se desarrollan nuestras operaciones. Además, propone un especial cuidado con los colectivos en situación de vulnerabilidad, como los pueblos originarios y los niños.

Programa Termómetro en Derechos Humanos y Empresas

En mayo de 2024, participamos del programa Termómetro en Derechos Humanos y Empresas, una iniciativa promovida por el CEADS en colaboración con la consultora brasileña Proactiva Results. Se trata de una herramienta de autoevaluación que proporciona a las empresas resultados parametrizados de la adhesión respecto a la agenda en empresas y derechos humanos. Está basado en los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, en las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y en las mejores prácticas internacionales y consiste en un conjunto de preguntas parametrizadas y ponderadas de selección múltiple.

Este informe busca identificar los temas que la empresa necesita abordar para avanzar en su compromiso de respetar los Derechos Humanos, considerando tres ejes de gestión.

Eje 1: Gestión de Derechos Humanos en las Operaciones de la Empresa

Eje 2: Gestión de Derechos Humanos en la cadena de suministro

Eje 3: Gestión de Derechos Humanos en asuntos críticos.

Los resultados del informe arrojaron puntos de mejora y prevemos realizar acciones a corto y mediano plazo para hacer más eficientes los procesos internos que den respuesta a esta desafiante agenda.



El Directorio aprobó la **Política de Derechos Humanos** y es aplicable a todas las empresas del Grupo en Argentina.

El Directorio aprobó la Política de Derechos Humanos y es aplicable a todas las empresas del Grupo en Argentina. Es difundida tanto a los empleados, colaboradores y proveedores, como así también al público externo, a través de diferentes canales de comunicación:

- Web corporativa <https://www.naturgy.com.ar/politicas-codigo-de-conducta/> que contiene información sobre la política, su objeto y alcance, su procedimiento de consulta y comunicación, y sus compromisos.
- Redes sociales donde se publican mensajes sobre los compromisos de derechos humanos.
- Email y WhatsApp: enviamos información al personal sobre la política y sus implicaciones.
- En la Universidad Virtual de Naturgy: ofrecemos un curso online sobre Derechos Humanos, que el sector de Personas y Organización promueve periódicamente a todo el personal.
- En la plataforma de la Universidad Extendida empresas colaboradoras, proveedores y contratistas pueden tomar el curso de Derechos Humanos.

Por otro lado, a los principales proveedores y colaboradores externos, se difunde el Código ético del Proveedor, que consta del Código Ético, la Política de Derechos Humanos, la Política de Responsabilidad Corporativa y la Política Anticorrupción de la Compañía.

6.5. Incumplimientos y multas

En 2024, realizamos nuestra actividad de forma íntegra y responsable y no tuvimos incidentes, multas¹¹ ni sanciones significativas por:

- casos de corrupción confirmados
- discriminación
- incumplimiento¹² de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios
- incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios
- incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio
- reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente
- acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia
- incumplimientos significativos de la legislación y las normativas
- multas que se pagaron durante el periodo objeto del informe por el incumplimiento de la legislación y las normativas
- incumplimientos significativos de reclamaciones de las comunidades locales.

¹¹ Consideramos como "multas y/o sanciones significativas" las impuestas por resolución firme por montos mayores a \$6.000.000.

¹² Los casos de incumplimiento también pueden guardar relación con casos resueltos formalmente durante el periodo objeto del informe, tanto si ocurren en periodos anteriores al periodo objeto del informe como si no.

Informe de Sostenibilidad
2024

Sección técnica del Informe

- 7.1. Enfoque de materialidad
- 7.2. Gestión de temas materiales
- 7.3. Lineamientos internacionales utilizados
- 7.4. Índice de Contenidos GRI
- 7.5. Tabla SASB
- 7.6. Informe de revisión independiente

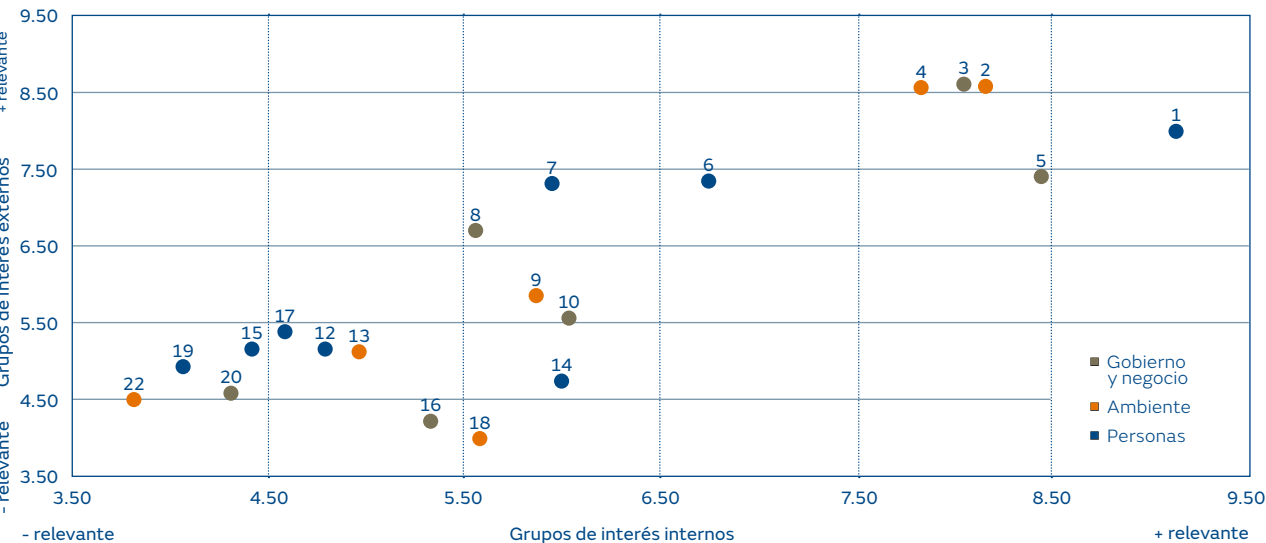
7.1. Enfoque de materialidad

Para el proceso de elaboración de este Informe, tomamos como referencia el análisis de materialidad revisado en 2021, realizado en base a los Estándares GRI. Este análisis incluyó conceptos del estándar AA1000SES de AccountAbility, la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Proceso de determinación de los asuntos materiales

Para llevar a cabo este análisis, tomamos en cuenta el contexto en el que opera nuestra organización, considerando los temas de sustentabilidad abarcados en la matriz de materialidad local realizada en 2017 y la de nuestra casa matriz de 2020, el estándar sectorial GRI 2021 y los temas relevantes de las agendas de sustentabilidad de organizaciones del sector. A través de un diálogo con grupos de interés, se profundizó este análisis con la identificación de los impactos significativos en la economía, el ambiente y las personas, incluyendo sus derechos humanos. Por último, enriquecimos esta mirada con una encuesta de materialidad a más de 100 representantes de los grupos de interés internos y externos para priorizar los temas identificados. Como resultado, obtuvimos una Matriz de Materialidad con 20 temas prioritarios.

● Matriz de Materialidad



1. Atención y satisfacción del cliente

2. Emisiones y cambio climático

3. Seguridad de las instalaciones y operaciones

4. Eficiencia energética

5. Integridad, cumplimiento y transparencia en los negocios

6. Seguridad laboral

7. Cuidado y bienestar de los trabajadores

8. Cadena de suministro responsable y sostenible

9. Gestión de residuos

10. Buen gobierno corporativo
11. Formación y desarrollo profesional

12. Agua y efluentes

13. Contribución al desarrollo de la comunidad

14. Respeto por los derechos humanos

15. Desempeño económico

16. Acceso a la energía

17. Educación ambiental

18. Diversidad e igualdad de oportunidades

19. Innovación tecnológica y digital

20. Economía circular

Describimos los riesgos, oportunidades e impactos positivos y negativos identificados de los 10 principales temas materiales:

Tema material	Descripción
1. Atención y satisfacción del cliente	Los clientes son prioridad en cada una de las decisiones de la Compañía. El objetivo es proveer un servicio de excelencia, eficiente y accesible. Naturgy Argentina mantiene el modelo de mantenimiento correctivo y la atención de urgencias para la gestión de reclamos. Según el Índice general de satisfacción (IGS), casi 8 de cada 10 clientes residenciales se encuentra satisfecho por la calidad del servicio ofrecido por Naturgy. Para establecer relaciones de confianza es indispensable escuchar las necesidades del cliente. La compañía evoluciona con su experiencia en cada interacción y persigue así la excelencia en el servicio. Utiliza los canales de comunicación virtual y presencial habituales, los medios digitales e impresos, y los canales de difusión general y de atención personalizada.
2. Emisiones y cambio climático	Los riesgos del cambio climático afectan directamente a la compañía. No solo los de carácter físico sino también los derivados de la transición energética. De esta forma, la acción climática es una parte fundamental de la política y estrategia de Naturgy Argentina. La compañía se compromete a ofrecer a sus clientes productos y servicios energéticos ecoeficientes y menos intensivos en CO ₂ para contribuir a la mitigación del cambio climático y a la transición energética.
3. Seguridad de las instalaciones y operaciones	Naturgy Argentina se compromete activamente con la prevención y mitigación de potenciales riesgos que afecten a los trabajadores, proveedores, clientes, público y con la seguridad de las instalaciones. Cualquier situación de riesgo potencial o inseguridad debe ser notificada, evaluada y gestionada de modo apropiado.
4. Eficiencia energética	La gestión responsable del medio ambiente es uno de los valores fundamentales de Naturgy Argentina. 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 es fundamental. La Compañía promueve la eficiencia energética en todas las instalaciones propias y de clientes.
5. Integridad, cumplimiento y transparencia en los negocios	La ética y la honestidad son compromisos fundamentales de la Compañía. Nuestra gestión asegura que las actividades y personas de Naturgy cumplan con las leyes y los estándares aplicables. A través de la máxima transparencia posible, Naturgy persigue mejorar la percepción de sus grupos de interés.
6. Seguridad laboral	La Compañía promueve la mejora continua de las condiciones de trabajo con la identificación de medidas de prevención y la implicación de trabajadores, proveedores y otros grupos de interés. La cultura de la seguridad y salud engloba a todas las instancias de la cadena de valor. Los ejes de acción destacan la evaluación de los factores de riesgo críticos, la formación en los puestos de trabajo, la supervisión de empresas colaboradoras y la comunicación del desempeño.
7. Cuidado y bienestar de los trabajadores	El compromiso de Naturgy con sus profesionales comienza por conocer su opinión y satisfacción. Así, la compañía diseña planes de mejora que impulsan la flexibilización y conciliación, la corresponsabilidad, la desconexión laboral y el cuidado de la salud. La estrategia global de salud y bienestar emocional, para empleados, familiares y otros, despliega campañas de prevención, promoción y vigilancia.
8. Cadena de suministro responsable y sostenible	Naturgy Argentina asegura el óptimo funcionamiento de su cadena de valor generando vínculos de confianza, estables, a largo plazo y mutuamente beneficiosos con sus proveedores y sus empresas colaboradoras. Para promover estas relaciones la Compañía establece mecanismos objetivos e imparciales de licitación, evaluación y selección de proveedores. La Compañía es consciente del impacto de su externalización y establece controles que minimizan el riesgo y garantizan un nivel de cumplimiento mínimo por parte de los proveedores equivalente al exigido en el grupo internamente.
9. Gestión de residuos	Naturgy Argentina adopta las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones medioambientales y de gestión de residuos peligrosos requeridos por la legislación aplicable. La Compañía promueve entre sus colaboradores el uso responsable de los recursos y la reducción y gestión de residuos. A su vez, impulsa la economía circular mediante la utilización eficiente de los recursos para reducir impactos ambientales.
10. Buen gobierno corporativo	El sistema de gobierno corporativo de Naturgy Argentina busca establecer los principios de actuación y compromisos con los grupos de interés, en coherencia con la estrategia corporativa, así como determinar las responsabilidades y los instrumentos de seguimiento específicos para asegurar su cumplimiento. La Compañía cuenta con un Código Ético donde se establecen pautas sociales y laborales, éticas y de buen gobierno, relativas a la seguridad y la salud, a la gestión ambiental y de calidad. El cumplimiento de las normas garantiza una adecuada relación con el entorno y esto constituye un aspecto estratégico de primer orden, imprescindible para la generación de valor en el largo plazo.

7.2. Gestión de temas materiales

La gestión de los temas materiales se ha abordado a lo largo de los distintos capítulos de este Informe. Para cada uno de ellos, se describen los impactos positivos y negativos derivados de la actividad de Naturgy, así como los compromisos asumidos, las políticas aplicadas y las medidas implementadas para mitigar o prevenir impactos negativos. También se detallan las iniciativas orientadas a maximizar los impactos positivos y se evalúa la eficacia de las acciones mediante indicadores de desempeño.

A continuación, se presenta el listado de Estándares GRI utilizados en este Informe para responder a cada uno de los temas materiales identificados. No se registraron cambios respecto a los temas del año anterior. La tabla muestra la correspondencia entre los temas materiales, los Estándares GRI y el Estándar Sectorial de Petróleo y Gas, indicando además los grupos de interés vinculados y el capítulo del Informe en el que se detalla su gestión.

● **Listado de asuntos materiales**

Tema material	Estándar GRI y Estándar Sectorial GRI relacionado	Cobertura	Capítulo del Informe de Sostenibilidad 2024
1. Atención y satisfacción del cliente	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	Proveedores Empleados Socios de negocios Sociedad Organismos reguladores Clientes	Compromiso con la sostenibilidad Excelencia en el servicio Cadena de suministro responsable
2. Emisiones y cambio climático	GRI 302: Energía 2016 GRI 305: Emisiones 2016 ¹ GRI 201: Desempeño económico 2016 ² GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016 ³ Estándares sectoriales: 11.1 Emisiones de GEI 11.2 Adaptación al clima, resiliencia y transición 11.3 Emisiones al aire	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Sociedad Organismos reguladores Clientes Gobierno Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Excelencia en el servicio Gestión responsable del medio ambiente
3. Seguridad de las instalaciones y operaciones	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016 ⁴ GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018 ⁵ GRI 306: Efluentes y residuos 2016 ⁶ Estándar sectorial: 11.8 Integridad de los activos y gestión de incidentes críticos	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Organismos reguladores Clientes Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Excelencia en el servicio Interés por las personas Seguridad y salud Cadena de suministro responsable
4. Eficiencia energética	GRI 302: Energía 2016 ⁷	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Sociedad Organismos reguladores Clientes Gobierno Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Excelencia en el servicio Gestión responsable del medio ambiente
5. Integridad, cumplimiento y transparencia en los negocios	GRI 205: Anticorrupción 2016 GRI 206: Competencia desleal 2016 GRI 418: Privacidad del Cliente 2016 Estándar sectorial: 11.20 Anticorrupción 11.19 Competencia desleal	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocios Empleados Sociedad Organismos reguladores Clientes	Compromiso con la sostenibilidad Integridad y transparencia

Tema material	Estándar GRI y Estándar Sectorial GRI relacionado	Cobertura	Capítulo del Informe de Sostenibilidad 2024
6. Seguridad y salud laboral	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018 Estándar sectorial: 11.9 Salud y seguridad en el trabajo	Accionistas · Inversores I Proveedores I Socios de negocio I Organismos reguladores I Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Seguridad y salud
7. Cuidado y bienestar de los trabajadores	GRI 401: Empleo 2016 GRI 402: Relaciones trabajador - empresa 2016 GRI 404: Formación y enseñanza 2016 ⁸ GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016 Estándar sectorial: 11.10 Prácticas de empleo	Accionistas · Inversores I Socios de negocio I Organismos reguladores I Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Interés por las personas Seguridad y salud
8. Cadena de suministro responsable y sostenible	GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016 GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016	Accionistas · Inversores I Proveedores I Socios de negocios I Organismos reguladores I Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Cadena de suministro responsable
9. Gestión de residuos	GRI 306: Residuos 2020 Estándar sectorial: 11.5 Residuos	Accionistas · Inversores I Proveedores I Socios de negocio I Sociedad I Organismos reguladores I Clientes I Gobierno I Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Gestión responsable del medio ambiente
10. Buen gobierno corporativo	Contenidos generales (Gobernanza)	Accionistas · Inversores I Empleados I Organismos reguladores I Clientes I Gobierno	Compromiso con la sostenibilidad Integridad y transparencia
11. Formación y desarrollo profesional	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	Accionistas · Inversores I Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Interés por las personas
12. Agua y efluentes	GRI 303: Agua y efluentes 2018 Estándar sectorial: 11.6 Agua y efluentes	Accionistas · Inversores I Proveedores I Socios de negocio I Sociedad I Organismos reguladores I Clientes I Gobierno I Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Gestión responsable del medio ambiente
13. Contribución al desarrollo de la comunidad	GRI 413: Comunidades locales 2016 Estándar sectorial: 11.15 Comunidades locales	Accionistas · Inversores I Socios de negocio I Sociedad I Organismos reguladores I Gobierno I Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Compromiso social
14. Respeto por los derechos humanos	GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016 GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016 GRI 410: Prácticas de seguridad 2016 GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016 ⁹ Estándares sectoriales: 11.12 Trabajo forzoso y esclavitud moderna 11.13 Libertad de asociación y negociación colectiva 11.18 Conflictos y seguridad	Accionistas · Inversores I Proveedores I Socios de negocio I Sociedad I Organismos reguladores I Clientes I Gobierno I Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Interés por las personas Cadena de suministro responsable Integridad y transparencia Compromiso social

Tema material	Estándar GRI y Estándar Sectorial GRI relacionado	Cobertura	Capítulo del Informe de Sostenibilidad 2024
15. Desempeño económico	GRI 201: Desempeño económico 2016 ¹⁰ GRI 202: Presencia en el mercado GRI 203: Impactos económicos indirectos GRI 204: Prácticas de adquisición 2016 GRI 207: Fiscalidad 2019 Estándares sectoriales: 11.14 Impactos económicos 11.21 Pagos a los gobiernos	Accionistas · Inversores I Socios de negocio I Sociedad I Empleados I Organismos reguladores	Compromiso con la sostenibilidad Compromiso con los resultados
16. Acceso a la energía	Sin relacionamiento directo	Accionistas · Inversores I Socios de negocio I Sociedad I Organismos reguladores I Clientes I Gobierno I Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Interés por las personas
17. Educación ambiental	Sin relacionamiento directo	Sociedad I Clientes I Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Gestión responsable del medio ambiente Compromiso social
18. Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 202: Presencia en el mercado GRI 401: Empleo ¹¹ GRI 404: Formación y enseñanza ¹² GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades GRI 406: No discriminación Estándar sectorial: 11.11 No discriminación e igualdad de oportunidades	Accionistas · Inversores I Socios de negocio I Sociedad I Gobierno I Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Interés por las personas Integridad y transparencia
19. Innovación tecnológica y digital	<i>Tema material propio</i>	Accionistas · Inversores I Proveedores I Socios de negocio I Sociedad I Clientes I Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Excelencia en el servicio
20. Economía circular	GRI 301: Materiales ¹³ GRI 306: Residuos 2020 ¹⁴	Accionistas · Inversores I Proveedores I Socios de negocio I Sociedad I Gobierno I Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Gestión responsable del medio ambiente
	GRI 304: Biodiversidad Estándar sectorial: Tema 11.4 Biodiversidad	Accionistas · Inversores I Proveedores I Socios de negocio I Sociedad I Gobierno I Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Gestión responsable del medio ambiente

(1) Aplica únicamente para este tema material los contenidos GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-7.
(2) Aplica únicamente para este tema material el contenido GRI 201-2.
(3) Aplica únicamente para este tema material el contenido GRI 416-1.
(4) Aplica únicamente para este tema material el contenido GRI 416-2.
(5) Aplica únicamente para este tema material los contenidos GRI 403-2 y 403-9.
(6) Aplica únicamente para este tema material el contenido GRI 306-3.
(7) Aplica únicamente para este tema material los contenidos GRI 302-1, 302-3, 302-4 y 302-5.
(8) Aplica únicamente para este tema material los contenidos GRI 404-1 y 404-2.
(9) Aplica únicamente para este tema material el contenido GRI 414-1.
(10) Aplica únicamente para este tema material los contenidos GRI 201-1 y 201-4.
(11) Aplica únicamente para este tema material el contenido GRI 401-3.
(12) Aplica únicamente para este tema material el contenido GRI 404-1.
(13) Aplica únicamente para este tema material el contenido GRI 301-1.
(14) Aplica únicamente para este tema material el contenido GRI 306-4.
(15) El estándar GRI “Biodiversidad” no se relaciona a ningún tema material identificado en el top 20. Aún así, se continúan reportando por ser considerado tema prioritario para Naturgy y un tema del estándar sectorial GRI 11.

7.3. Lineamientos internacionales utilizados

Preparamos nuestro Informe de Sostenibilidad utilizando como referencia los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión de 2021, y el estándar GRI 11: Sector petróleo y gas 2021 para la determinación de los temas materiales. Asimismo, damos respuesta en el presente informe a los indicadores identificados para el sector “Compañías y distribuidores de gas” de los estándares SASB, que están bajo la supervisión de International Sustainability Standards Board (ISSB).

Consideramos que elaboramos el presente informe de acuerdo a los Principios para la elaboración de informes definidos por GRI en su estándar universal GRI 1 Fundamentos 2021, y que son los siguientes:

- **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 el desempeño de esta.
- **Equilibrio:** el informe expone claramente los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización, lo que permite hacer una valoración razonable del mismo.
- **Claridad:** la información presentada se expone de una manera comprensible y accesible. 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.
- **Comparabilidad:** la información contenida en este informe es consistente y permite analizar la evolución en el desempeño de la compañía a lo largo del tiempo y ser comparada con otras compañías.
- **Exhaustividad:** el esquema de contenidos ha sido definido con la participación de los responsables de las principales áreas de gestión de la compañía. Esto asegura que se hayan considerado los principales aspectos e impactos de cada una de las áreas de actividad de Naturgy sobre su entorno y sobre sus propios objetivos de negocio.
- **Contexto de sostenibilidad:** el informe analiza el desempeño de la compañía en el contexto de las exigencias económicas, ambientales y sociales de su entorno social y de mercado.
- **Puntualidad:** Naturgy publica su Informe de Sostenibilidad con carácter anual, tan pronto como la información está disponible, a fin de que los grupos de interés puedan hacer una lectura adecuada de la compañía.
- **Verificabilidad:** la compañía cuenta con los sistemas de información y controles internos que permiten recoger y analizar la información de las fuentes originales, y elaborar el presente informe de forma fiable, precisa y de calidad para la presentación ante un tercero.

Asimismo, seguimos las recomendaciones de la Norma ISO26000 de Responsabilidad Social. En Naturgy hemos usado la Norma ISO26000 como guía para integrar la responsabilidad social en nuestros valores y prácticas. Por otra parte, damos a conocer nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas, a través del relacionamiento con los Estándares GRI definido por el documento “Linking the SDGs and the GRI Standards” publicado por GRI en mayo 2022.

7.4. Lineamientos GRI

A partir de la información publicada en este Informe elaboramos el siguiente índice de Contenidos utilizando los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI). A su vez, se muestra la contribución de la compañía a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las metas identificadas como relevantes.

Declaración de uso Naturgy BAN S.A. ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 usado GRI 1: Fundamentos 2021

Estándares Sectoriales GRI aplicables GRI 11: Petróleo y Gas

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
Contenidos generales					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	La organización y sus prácticas de presentación de informes				
	2-1 Detalles de la organización	6-9, 24-25, Nota 1			
	2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Nota 2			
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Retiración de contratapa, Nota 3			
	2-4 Actualización de la información	Nota 4			
	2-5 Verificación externa	178			
	Actividades y trabajadores				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	28, 38, 102-103, 121, 123, Nota 5			
	2-7 Empleados	73, Nota 6 y Nota 7		8.5	
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Nota 8		8.5	
	Gobernanza				
	2-9 Estructura y composición de gobernanza	13-14, 19-20		5.5	
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	13		5.5	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nota 9		16.6	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	15, 136-137			
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	14-15, Nota 10			

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Nota 11			
	2-15 Conflictos de interés	16		16.6	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	16, 38, 40-41			
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	17			
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	17			
	2-19 Políticas de remuneración	18			
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	18			
	2-21 Ratio de compensación total anual	71			
	Estrategia, políticas y prácticas				
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6-9			
	2-23 Compromisos y políticas	32-35, 43, 46, 69, 86, 101, 110, 121, 135, 148, Nota 12			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	136-140, Nota 12			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	12, 136-140, 142-143			
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	83-84, 142-143			
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	149			
	2-28 Afiliación a asociaciones	41			
	Participación de los grupos de interés				
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	38-41, 74-75, 83-85, 128-130			
	2-30 Convenios de negociación colectiva	71, Nota 13		8.8	
Temas materiales					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso para determinar los temas materiales	152-156			
	3-2 Listado de temas materiales	154-156			
Atención y satisfacción del cliente					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	128-130, 152-156			

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 14			
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	149, Nota 15			Sí
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	149, Nota 15			
Emisiones y cambio climático Tema sectorial 11.1 Emisiones de GEI Tema sectorial 11.2 Adaptación al clima, resiliencia y transición Tema sectorial 11.3 Emisiones al aire					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	46-51, 152-156	11.1.1 11.2.1 11.3.1		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	56	11.1.2	7.3, 12.2	
	302-4 Reducción del consumo energético	56		7.3, 12.2	
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	56		7.3, 12.2	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	52-54	11.1.5	3.9, 15.2	Sí
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	55	11.1.6	3.9, 15.2	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	55	11.1.7	3.9, 15.2	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	51, 54	11.2.3	15.2	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	55	11.3.2	3.9, 15.2	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	33-35	11.2.2		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	124-127	11.3.3		
Información sectorial adicional	Describir el enfoque de la organización con respecto al desarrollo de políticas públicas y el cabildeo sobre el cambio climático	51, Nota 16	11.2.4		
Seguridad de las instalaciones y operaciones Tema sectorial 11.8 Integridad de los activos y gestión de incidentes críticos					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	48-49, 88-91, 152-156	11.8.1		

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-3 Derrames significativos	Nota 17	11.8.2	15.1	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	149, Nota 15			Sí
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	95-96			
	403-9 Lesiones por accidente laboral	99-100		3.6, 3.9, 8.8	
Eficiencia energética					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	46-50, 56, 152-156			
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	56		7.3, 12.2, 12.5	Sí
GRI 302: Energía 2016	302-4 Reducción del consumo energético	56		7.3, 12.2	
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	56		7.3, 12.2	
Integridad, cumplimiento y transparencia en los negocios					
Tema sectorial 11.19 Competencia desleal					
Tema sectorial 11.20 Anticorrupción					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	137-142, 147, 152-156	11.20.1		
	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	137-142, 147	11.20.2	16.5	
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	144, 146	11.20.3	16.5	
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	149	11.20.4	16.5	Sí
GRI 106: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	149			Sí
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	149, Nota 15			Sí
Información sectorial adicional	Describir el enfoque para asegurar la transparencia en los contratos	Nota 18	11.20.5		
	Beneficiarios efectivos de la organización	Nota 19	11.20.6		

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref. del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
Seguridad laboral					
Tema sectorial 11.9 Salud y seguridad en el trabajo					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	86-91, 152-156	11.9.1		
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	90-91	11.9.2	8.8	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	92-93, 95-96	11.9.3	8.8	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	97	11.9.4	8.8	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	91	11.9.5	8.8	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	96-97	11.9.6	8.8	
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	97	11.9.7		
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	90	11.9.9	8.8	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	99-100	11.9.10	3.6, 3.9, 8.8	Sí
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	100	11.9.11	3.4, 3.9, 8.8	
Cuidado y bienestar de los trabajadores					
Tema sectorial 11.10 Prácticas de empleo					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	70-72, 152-156	11.10.1		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	78, Nota 6	11.10.2	5.1, 8.5, 8.6	Sí
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	77	11.10.3	8.5	
	401-3 Permiso parental	76	11.10.4	5.1, 8.5	
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Nota 20	11.10.5	8.8	Sí
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	82	11.10.6	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.5	
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	80, 82-83, 96	11.10.7	8.5	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref. del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	108	11.10.8	8.8	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	108	11.10.9	8.8	
Cadena de suministro responsable y sostenible					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	101-104, 152-156			
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	108			Sí
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	108			
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	108		8.8	Sí
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	108		8.8	
Gestión de residuos Tema sectorial 11.5 Residuos					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	59, 152-156	11.5.1		
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	59	11.5.2	3.9, 6.3, 6.6, 12.5	
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	59	11.5.3	3.9, 6.3, 12.5	
	306-3 Residuos generados	62-63	11.5.4	3.9, 6.6, 12.5	Sí
GRI 306: Residuos 2020	306-4 Residuos no destinados a eliminación	62-63	11.5.5	3.9, 12.5	
	306-5 Residuos destinados a eliminación	62-63	11.5.6	3.9, 6.6, 12.5	
Buen gobierno corporativo					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	12, 136-141, 147-148			
Indicador propio	Componentes del modelo de prevención penal	140-141			Sí
Formación y desarrollo profesional					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	79-80, 82-83			

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref. del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	82		4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.5	
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	80, 82-83, 96		8.5	
GRI 404: Formación y educación 2016	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y del desarrollo de su carrera	80		5.1, 8.5	Sí
Agua y efluentes Tema sectorial 11.6 Agua y efluentes					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	57, 152-156	11.6.1		
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	57	11.6.2	6.3, 6.4	
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	57	11.6.3	6.3	
	303-3 Extracción de agua	58	11.6.4	6.4	Sí
	303-4 Vertido de agua	58	11.6.5	6.3	
Contribución y desarrollo de la comunidad Tema sectorial 11.15 Comunidades locales					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	110, 112, 148, 152-156	11.15.1		
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	112-113, 118	11.15.2		
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	48-49, Nota 21	11.15.3		Sí
Información sectorial adicional	Número y tipos de reclamaciones de las comunidades locales.	149	11.15.4		
Respeto por los derechos humanos Tema sectorial 11.12 Trabajo forzoso y esclavitud moderna Tema sectorial 11.13 Libertad de asociación y negociación colectiva Tema sectorial 11.16 Derechos sobre la tierra y los recursos Tema sectorial 11.17 Derechos de los pueblos indígenas Tema sectorial 11.18 Conflictos y seguridad					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	103-104, 148-149, 152-156	11.12.1 11.13.1 11.18.1		

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref. del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Nota 22	11.12.2		Sí
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	108	11.12.3	8.8	
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	Nota 23	11.13.2	8.8	Sí
GRI 410: Trabajo Forzoso y Obligatorio	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	109	11.18.2		Sí
Desempeño económico Tema sectorial 11.14 Impactos económicos Tema sectorial 11.21 Pagos a los gobiernos					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	28-29, 152-156	11.14.1 11.21.1		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	30	11.14.2 11.21.2		Sí
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 24	11.21.3		
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	71		5.1, 8.5	
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Nota 25	11.14.3	8.5	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	112, 117, 119-120	11.14.4		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	116-117	11.14.5	8.3, 8.5	Sí
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	102	11.14.6	8.3	Sí
Información sectorial adicional	Información sobre petróleo y gas comprado al Estado o procedente de terceros designados por el Estado para vender en su nombre	Nota 26	11.21.8		

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref. del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
Acceso a la energía					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	131, 152-156			
Indicador propio	Programa “Reconectando Hogares”	131			Sí
Educación ambiental					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	50, 113-114, 152-156			
Indicador propio	Cantidad de participantes en el programa Cuidemos nuestros recursos	113			Sí
Diversidad e igualdad de oportunidades					
Tema sectorial 11.11 No discriminación e igualdad de oportunidades					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	72, 74-75, 152-156	11.11.1		
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	71		5.1, 8.5	
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Nota 25	11.11.2	8.5	
GRI 401: Empleo 2016	401-3 Permiso parental	76	11.11.3		
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	82	11.11.4	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.5	
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	14, 73, Nota 27	11.11.5	5.1, 5.5, 8.5	Sí
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	71, Nota 6	11.11.6	5.1, 8.5	
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	149, Nota 15	11.11.7	5.1, 8.8	Sí
Innovación tecnológica y digital					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	126, 129-130, 152-156			
Indicador propio	Cantidad de interacciones y usuarios registrados en la Oficina Virtual	130			Sí

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref. del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
Economía circular					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	59, 152-156			
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	60-61		12.2	Sí
GRI 306: Residuos 2020	306-2 Residuos no destinados a eliminación	62-63		12.5	
Biodiversidad Tema sectorial 11.4 Biodiversidad					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	64-65, 152-156	11.4.1		
	304-1 Sitios operacionales 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	Nota 28	11.4.2	6.6, 15.1	Sí
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	64-65, Nota 29	11.4.3	6.6, 15.1	
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	64-65	11.4.4	6.6, 15.1	
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Nota 30	11.4.5	6.6, 15.1	

Temas de los estándares sectoriales GRI aplicables considerados no materiales

Tema	Explicación
GRI 11: Petróleo y Gas	
Cierre y rehabilitación	Por el tipo de operación que realizamos -distribución de gas- no realizamos cierres de activos, yacimientos de petróleo y gas.
Derechos sobre la tierra y los recursos	Por el tipo de operación que realizamos y la región donde estamos, no generamos desplazamiento de otros usuarios de la tierra, restricción del acceso a los recursos, ni reasentamiento involuntario de las comunidades locales.
Derechos de los pueblos indígenas	No operamos en zonas con presencia de pueblos indígenas.
Política pública	No participamos en partidos políticos ni realizamos donaciones a los mismos.

Notas

GRI 2-1

Nota 1

Naturgy BAN S.A. tiene por objeto la prestación del servicio público de distribución de gas natural por cuenta propia, o de terceros, o asociada a terceros en el país. Es una Sociedad Anónima en los términos de la Ley General de Sociedades (Nº 19.550). Opera en Zonas Norte y Oeste de la provincia de Buenos Aires.

GRI 2-2

Nota 2

El presente Informe de Sostenibilidad 2024 como también la Memoria, la Reseña Informativa, los Estados de Situación Financiera, de Resultados Integrales, de Cambios en el Patrimonio y de Flujo de Efectivo, Notas, Anexos e Informe de la Comisión Fiscalizadora correspondientes al ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre de 2024 corresponden a Naturgy BAN S.A. Todos los documentos listados están disponibles en www.naturgy.com.ar.

GRI 2-3

Nota 3

El último Informe de Sostenibilidad publicado corresponde al año 2023. El ciclo de presentación de Informes de Sostenibilidad es anual. La fecha de publicación del Informe fue en septiembre de 2025.

GRI 2-4

Nota 4

En los casos en los cuales la re-expresión de la información afectó la comparabilidad interanual de las tablas presentadas a lo largo del Informe, se detalla su modificación en una nota al pie respectivamente.

GRI 2-5

Nota 5

Naturgy no comercializa productos prohibidos, que estén sujetos a cuestionamientos de grupos de interés o que sean de debate público. Durante 2024, no se observaron cambios significativos en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital de Naturgy BAN S.A. Tampoco hubo cambios en la localización de proveedores, en la estructura de la cadena de valor o en la relación con los proveedores.

GRI 2-6, 401-1, 405-2, 11.10.2, 11.11.6, ODS 5.1, 8.5, 8.6

Nota 6

Debido a que las operaciones de la empresa abarcan únicamente a la Ciudad de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires, no se considera relevante desglosar los indicadores por región o lugares significativos de las operaciones.

GRI 2-7, ODS 8.5

Nota 7

No tenemos colaboradores contratados por horas no garantizadas.

GRI 2-8, ODS 8.5

Nota 8

Actualmente, contamos con 40 colaboradores eventuales actualmente en la empresa, que acompañan en distintas áreas.

GRI 2-11, ODS 16.6

Nota 9

El señor José García Sanleandro es el presidente del Directorio en Naturgy BAN S.A. y no tiene un cargo ejecutivo.

GRI 2-13

Nota 10

La política de Responsabilidad Corporativa, incluida en la estrategia de la compañía, es transversal a todas las áreas de esta, por lo que cada sector plantea sus objetivos (metas e indicadores) de sustentabilidad. Esto en Naturgy se materializa a través del Comité de Sustentabilidad en el que están representadas todas las áreas de la empresa. Entre sus funciones identifica, actualiza y sistematiza el desempeño económico, social y ambiental de la compañía. Este grupo se reúne periódicamente a fin de actualizarse y debatir sobre temas de sustentabilidad y sobre el informe de sostenibilidad anual.

En cuanto a la gestión responsable del medio ambiente, hemos continuado con el compromiso de reducir la huella ambiental del negocio, extendiéndolo a todo el personal y a nuestra cadena de valor. Así, Naturgy BAN certificó la ISO 14001 como parte del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Este modelo de gestión ambiental permite el desarrollo eficiente y controlado de procesos con el mínimo impacto en el entorno y garantiza en todo momento el cumplimiento de las exigencias, tanto externas como internas.

En materia de responsabilidad social, continuamos con nuestros programas de concientización sobre el uso eficiente de los recursos naturales, así como también con los programas de inclusión social.

El proceso de rendición de cuentas y sistematización de indicadores de Naturgy asegura un abordaje integral de nuestros impactos en la sociedad y en el ambiente. Nos permite identificar, gestionar y comunicar los temas prioritarios que, no solo son relevantes para nuestro negocio, sino también para nuestros grupos de interés, con una mirada de triple impacto.

Por otro lado, la escucha activa de nuestros públicos nos ayuda a mejorar la calidad de los Informes y la gestión del negocio, logrando beneficios sociales y ambientales para nuestros grupos de interés a partir de las sugerencias relevadas anualmente.

El área de Comunicación y Relaciones Institucionales es la encargada de evaluar e informar los posibles impactos que pudieran surgir.

GRI 2-14

Nota 11

El Informe de Sustentabilidad 2024 fue reportado y aprobado por el Directorio de Naturgy BAN.

GRI 2-23, 2-24

Nota 12

Las políticas y procedimientos de conducta empresarial responsable son descriptos a lo largo del documento. Los diferentes sectores tienen la responsabilidad de impulsar las diferentes normas y procedimientos, darlas a conocer y actualizarlas, si correspondiera. Existen normas de índole ambiental, de compliance, del sector de económico financiero, comunicación, etc.

En las webs corporativas se publican las distintas normas, reglamentos, políticas y procedimientos. Estas se aplican en todas las actividades de la empresa y son difundidas por los responsables a todos los empleados. A modo de ejemplo se colocan los links de la web corporativa donde se observan diferentes normas (reglamentos, políticas, procedimientos, etc.)

www.naturgy.com.ar/politicas-codigo-de-conducta/

www.naturgy.com.ar/accionistas-e-inversores/informacion-societaria/

www.naturgy.com.ar/colaboradores/

www.naturgy.com.ar/responsabilidad-corporativa/

La incorporación de compromisos y políticas se evidencian también en el Modelo de Prevención Penal (Programa de Integridad Ley 27.401), en los Código de Gobierno Societario (CNV) y Memorias Contables.

Los planes de formación anual son otra evidencia de la aplicación y promoción de los compromisos y políticas para todo el personal.

En 2024, el directorio de la sociedad aprobó una actualización de la Política de Dividendos y la Política de Operaciones con Partes Relacionadas.

Por su parte, la política de Derechos Humanos que es divulgada a los empleados, administradores, proveedores y empresas colaboradoras y al público externo por medio de la web corporativa y redes sociales.

GRI 2-30, ODS 8.8

Nota 13

Las condiciones laborales de los empleados que no están cubiertos por los convenios de negociación colectiva son determinadas en función del convenio de STIGAS, de esta forma, determinamos las condiciones en función de los convenios de negociación colectiva que cubren al resto de los empleados.

GRI 417-1

Nota 14

Naturgy adhiere a la legislación vigente en lo que se refiere al tipo de información que se debe hacer pública sobre nuestros productos y servicios, siendo aplicables principalmente la ley de Lealtad Comercial (Nº22.802), la ley de Defensa del Consumidor (Nº24.240) y la ley de Protección de Datos Personales (Nº25.326), así como diversas disposiciones del ENARGAS. Esta Autoridad realiza auditorias anuales con el fin de controlar el cumplimiento que refieren las obligaciones legales y normativas al respecto, para Naturgy. En referencia a la temática ambiental, existen procedimientos específicos asociados al Manual de Procedimientos Ambientales (MPA) que posee Naturgy, en los que se establece las características del etiquetado que deben poseer los residuos, a través del PE.04761 (Gestión de Residuos) y los contenedores de odorante fijos y móviles, a través del PE.04778 (Manejo y monitoreo de odorantes). Naturgy en sus ámbitos de trabajo, da cumplimiento a la Resolución SRT 801/15 - Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación y Etiquetado de Productos Químicos (SGA), adoptando los mismos criterios de etiquetado y fichas de seguridad de los productos químicos que son establecidos a nivel mundial.

GRI 417-2, 417-3, 416-2, 418-1, 406-1, 11.11.7, ODS 5.1, 8.8

Nota 15

Consideramos como “multas y/o sanciones significativas” las impuestas por resolución firme por montos mayores a \$6.000.000. Los casos de incumplimiento también pueden guardar relación con casos resueltos formalmente durante el periodo objeto del informe, tanto si ocurren en periodos anteriores al periodo objeto del informe como si no. Con “caso” se hace referencia a una acción legal o queja registrada ante la organización informante o las autoridades competentes mediante un proceso formal o un caso de incumplimiento identificado por la organización mediante procedimientos establecidos. Se entiende por casos de incumplimiento a toda declaración escrita por un organismo oficial regulador o similar y dirigida a la organización, en la que se identifican violaciones de la privacidad de los clientes o quejas presentadas ante la organización y que esta haya reconocido como legítimas. Se entiende por “reclamaciones fundamentadas” a la declaración escrita por un organismo oficial regulador o similar y dirigida a la organización, en la que se identifican violaciones de la privacidad de los clientes o quejas presentadas ante la organización y que esta haya reconocido como legítimas.

Información sectorial GRI adicional 11.2.4

Nota 16

Naturgy BAN es miembro del CEADS (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible) sin embargo no realizó contribuciones en 2024. Además, por el momento, no desarrolla ni participa en actividades que contribuyan a implementar políticas públicas sobre cambio climático.

GRI 306-3, 11.8.2, ODS 15.1

Nota 17

Se produjeron 2 (dos) derrames que fueron registrados en Prodicty a través de los siguientes informes: 2024-002059 / 2024-002163. Ambos tuvieron lugar en Centro Operativo San Martín.

- 2024-002059: Volumen no identificado. Derrame de aceite hidráulico localizado en la caja de una camioneta como consecuencia de una pequeña pérdida generada a raíz del traslado de una máquina TDW.
- 2024-002163: 250 cm³. Derrame de aceite hidráulico ocasionado por una máquina TDW que se encontraba destinada a reparación / Superficie afectada de suelo cementicio (0,283 m²).

Información sectorial GRI adicional 11.20.5

Nota 18

La página web de Naturgy BAN posee un enlace directo al marco regulatorio en la web del ENARGAS. El marco regulatorio incluye Ley 24.076, su promulgación y reglamentación (Dto. 1738/92) y licencia de distribución (Dto. 2255/92) reglas básicas y reglamento de servicio.

<https://www.naturgyban.com.ar/regulacion-normativa/condiciones-generales-del-servicio/> posee un enlace directo al marco regulatorio en la web del ENARGAS. El marco regulatorio incluye Ley 24.076, su promulgación y reglamentación (Dto. 1738/92) y licencia de distribución (Dto. 2255/92) reglas básicas y reglamento de servicio.

Información sectorial GRI adicional 11.20.6

Nota 19

Las sociedades controlantes de Naturgy BAN S.A. son Invergas S.A. con una participación del 51 % y Naturgy

Naturgy BAN S.A.	Invergas S.A.	51%
	Naturgy Argentina S.A.	19%
	Bolsa de Comercio de Buenos Aires (26,6% FGS - ANSES)	30%
	Invergas S.A.	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A. 95,00%
		La Propagadora del Gas LATAM S.L.U. 5,00%
	Naturgy Argentina S.A.	Naturgy Distribución Lationamérica S.A. 95,00%
		La Propagadora del Gas LATAM S.L.U. 5,00%

GRI 402-1, 11.10.5, ODS 8.8

Nota 20

Los períodos mínimos de preaviso son los contemplados por la LCT 20.744 (Título XII - De la Extinción del Contrato de Trabajo – Capítulo I - Del preaviso). Para los cambios por rotación, los periodos se determinan para cada caso individualmente en base a las necesidades y urgencias de las áreas involucradas, con el fin de que el traspaso de tareas sea de manera organizada. Los movimientos internos se acuerdan entre las partes no hay establecido ningún tiempo específico.

GRI 413-2, 11.15.3

Nota 21

Las operaciones de distribución de gas no generaron impactos u aspectos negativos significativos en las comunidades. Entendemos que, por nuestro tipo de operación, no existen impactos negativos significativos en la

comunidad por la operatoria de nuestros centros.

GRI 409-1, 11.12.2

Nota 22

No hubo denuncias con respecto a posibles casos de trabajo forzoso u obligatorio. Tampoco contamos con proveedores que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio.

GRI 407-1, 11.13.2, ODS 8.8

Nota 23

Todos los proveedores en la evaluación inicial deben realizar una declaración jurada auto declarativa donde el proveedor asume que: Su personal está legalmente contratado, cumple con las obligaciones retributivas, fiscales y de derechos de los trabajadores previstas en la Ley y, en su caso, en los Convenios Colectivos aplicables.

Naturgy respeta y garantiza los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva. Respeta el Convenio Colectivo y actúa en línea con los compromisos asumidos en la Política de Derechos Humanos de la compañía. En 2024, no se infringió el derecho de los trabajadores a ejercer su libertad de asociación y negociación colectiva. Naturgy respeta y garantiza los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva. Respeta el Convenio Colectivo y actúa en línea con los compromisos asumidos en la Política de Derechos Humanos de la compañía.

GRI 201-4, 11.21.3

Nota 24

No hubo asistencia financiera en 2024.

GRI 202-2, 11.14.3, 11.11.2, ODS 8.5

Nota 25

El 100 % de los altos directivos proceden de la comunidad local.

Información sectorial adicional 11.21.8

Nota 26

Naturgy compró gas natural a YPF en el marco del Plan Gas Ar (Decreto N° 892/2020) a partir de las asignaciones realizadas por la Secretaría de Energía. Las compras de gas natural a ENARSA se realizaron para suplir los faltantes del Plan Gas Ar para la demanda prioritaria de la zona de Naturgy en el periodo invernal, los que provenían de Salliqueló, Cardales y Escobar (GNL) y subastas mensuales en la cuenca Neuquina. En cuanto a los pagos realizados para la adquisición de cada proveedor, de la compra de gas del período informada en los EECC alrededor del 26% correspondió a YPF y del 23% a ENARSA.

GRI 405-1, 11.11.5, ODS 5.1, 5.5, 8.5

Miembros del Directorio por edad (en porcentaje)	2024	
	Hombres	Mujeres
Entre 30 y 40 años	0%	0%
Entre 40 y 50 años	8%	4%
Entre 50 y 60 años	50%	13%
Más de 60 años	25%	0%

GRI 304-1, 11.4.2, ODS 6.6, 15.1

Nota 28

El área Ecológica Protegida de Parque Leloir se corresponde con una zona que fue declarada “Área Ecológicamente Protegida” por el Honorable Consejo Deliberante de Ituzaingó a través de la Ordenanza N°2013 del 16 de agosto del 2007. Este espacio que ya se encontraba altamente antropizado se encuentra protegido por decisión del Municipio en atención a la alta diversidad de especies arbóreas añosas que se encontraban emplazadas dentro del entorno referido, constituyendo un ámbito en el que no sólo se encuentra vedada la poda u otra acción que determine la afectación de los ejemplares ubicados en la vía pública, sino que también extiende su nivel de protección sobre aquellas especies dispuestas en propiedad privada. El área mencionada no se encuentra alcanzado por los sistemas de protección establecidos en el Sistema Federal de Áreas Protegidas (SiFAP), ni por la UICN ni tampoco por la Convención Ramsar.

GRI 304-2, 11.4.3, ODS 6.6, 15.1

Nota 29

Impactos significativos directos e indirectos en la biodiversidad por la construcción de redes en el Área Ecológica Protegida Parque Leloir para Naturgy BAN.

Con alcance a las actividades que pudiere desarrollar Naturgy, como así en lo inherente a las empresas de terceros que actúen en nombre de ésta, se puede citar lo siguiente:

- La contaminación ocasionada por la emisión de GEI y no GEI, acústica, química y/o de residuos se considera de bajo impacto.
- La introducción de especies invasivas, plagas y patógenos se considera irrelevante su impacto; como así, la que refiere a la reducción de especies.
- El impacto que pudiere generar la afectación del hábitat se considera moderado durante el desarrollo de los trabajos por el despliegue de personal, desplazamiento de vehículos, uso de maquinaria y equipos y el movimiento de suelos. Luego de finalizar los trabajos, el mismo se considera de bajo impacto. La ocurrencia de un incendio o explosión que se origine como consecuencia de nuestras actividades determina que el impacto sea considerado significativo.
- Además, los cambios que pudiesen ser motivados por los impactos generados en los procesos ecológicos fuera del rango natural de variación, se consideran irrelevantes.

Impactos positivos y negativos significativos directos e indirectos por la construcción de redes en el Área Ecológica Protegida Parte Leloir:

- Especies afectadas: no hubo.
- Extensión de las zonas que han sufrido impactos: Las zonas de mayor impacto negativo se concentran linealmente a lo largo de la extensión definida por el movimiento de suelos y los que refieren a la instalación de la cañería y la construcción de instalaciones complementarias que son generados por la ejecución de los proyectos constructivos; mientras que las asociadas a las inmediaciones de las actividades de excavación se deben fundamentalmente al despliegue del personal y la presencia de vehículos, maquinaria y equipos u otras infraestructuras, como el posicionamiento de baños químicos. Los mismos se consideran no significativos. La extensión de las zonas que han sufrido impactos para esta área protegida, alcanzó los 606 m² aproximadamente, para un total de 10 proyectos constructivos realizados.
- Duración de los impactos: La duración de los impactos negativos que son generados por las intervenciones se considera principalmente temporal; mientras que son considerados permanentes aquellos que refieren a la

prestación del servicio por la construcción de redes y otras instalaciones auxiliares.

- Reversibilidad o irreversibilidad de los impactos: Los impactos que pueden generar nuestras actividades, que se correspondan con la afectación del hábitat, la contaminación del aire, suelo y agua, la afectación de las capas edáficas del terreno y la afectación de la flora y de la fauna son considerados reversibles a corto y medio plazo. Por otra parte, los que refieren al agotamiento de recursos naturales no renovables como el consumo de combustibles y el de la comercialización del gas natural, se consideran irreversibles.

GRI 304-4, 11.4.5, ODS 6.6, 15.1

Nota 30

Ningún hábitat con especies incluidas en la lista roja de la IUCN y listados nacionales de conservación se encuentran afectadas por las operaciones de la compañía. La Reserva Ecológica y Área Protegida de Parque Leloir es el único espacio natural protegido que hasta el momento fue afectado por el accionar de nuestro negocio. El mismo se encuentra actualmente muy antropizado; pero a pesar de ello, la evaluación por parte de la compañía en este espacio se dificulta debido a cómo se dispone la información que aportan los organismos nacionales en Argentina.

7.5. Tabla SASB

Por primera vez, utilizamos el estándar SASB, que están bajo la supervisión de International Sustainability Standards Board (ISSB), para los sectores “Compañías y distribuidores de gas” para nuestras operaciones de gas en todas las regiones de Argentina.

● Sector de infraestructura - Estándar SASB compañías y distribuidores de gas

Tema	Parámetro de contabilidad	Código	Ubicación
Asequibilidad de la energía	Tarifa media de gas al por menor para clientes (1) residenciales, (2) comerciales, (3) industriales y (4) servicios únicamente de transporte	IF-GU-240a.1	124
	(1) Número de cortes del suministro de gas de clientes residenciales por falta de pago, (2) porcentaje de servicios restablecidos en 30 días	IF-GU-240a.3	125
	Análisis del efecto de los factores externos en la asequibilidad del gas para los clientes, incluidas las condiciones económicas del territorio de servicio	IF-GU-240a.4	Nota 1
Eficiencia del uso final	Ahorro en gas por parte de los clientes gracias a las medidas de eficiencia, por mercado	IF-GU-420a.2	Nota 1
Integridad de las infraestructuras de suministro de gas	Número de (1) incidentes a reportar en gasoductos, (2) acciones correctivas recibidas, y (3) violaciones de las leyes de seguridad de las tuberías	IF-GU-540a.1	Nota 2
	Porcentaje de las tuberías de distribución que son (1) de hierro fundido o pudelado y (2) de acero no protegido	IF-GU-540a.2	Nota 3
	Porcentaje de (1) tuberías de transmisión y (2) de distribución de gas inspeccionadas	IF-GU-540a.3	Nota 4
	Descripción de los esfuerzos para gestionar la integridad de la infraestructura de suministro de gas, incluidos los riesgos relacionados con la seguridad y las emisiones	IF-GU-540a.4	Nota 5
Parámetro de actividad			
Número de: clientes (1) residenciales, (2) comerciales e (3) industriales atendidos		IF-GU-000.A	123
Cantidad de gas natural suministrado a: (1) clientes residenciales, (2) clientes comerciales, (3) clientes industriales y (4) transferido a un tercero		IF-GU-000.B	123
Longitud de las tuberías (1) de transmisión y (2) de distribución de gas		IF-GU-000.C	Nota 6

Notas

Nota 1

No aplica.

Nota 2

En 2024, no registramos incidentes en gasoductos, de esta forma, no se emitieron CAO ni hubo NOPV.

Nota 3

No disponemos de este tipo de cañerías en el ámbito de distribución de Naturgy BAN.

Nota 4

Inspeccionamos el 20 % del total de las Líneas de Transmisión con herramientas indirectas. Los estudios e inspecciones se realizan de acuerdo al plan de integridad estipulado por la normativa vigente NAG 100 –Adenda Parte O – 2010.

Para el resto de las cañerías (distribución en acero de alta y media presión – Aprox. 14.600 Km.), se realizan mediciones y controles dispuestos en Indicador de Calidad 818-19 / Ex – Resolución 1192-02. En toda la red de acero en AP y MP se cumple el criterio 1.3 NAG 100 – NACE 0169.

Nota 5

Con el objetivo de cumplir con los estándares de calidad y responder a las exigencias de integridad establecidas en la Adenda NAG 100 - Parte O “Gerenciamiento de la Integridad de Líneas de Transmisión” (2010) y su equivalente para distribución, Parte G (2016), llevamos a cabo tareas sistemáticas de integridad en gasoductos y sus instalaciones auxiliares.

Entre las acciones más relevantes se destacan las evaluaciones de integridad aplicando el proceso ECDA (NACE SP0502) y la normativa ASME B31.8S. En este marco, se realizan relevamientos indirectos utilizando herramientas como CIPS, DCVG, PCMX, ACVG, entre otras. Durante estos trabajos, se recolectan datos relacionados con la corrosión externa, profundidad de tapada, distancias a líneas municipales, identificación de sitios críticos, presencia de columnas de alta tensión paralelas (corrosión por corriente alterna), resistividad y pH del terreno, entre otros parámetros.

Toda la información recopilada se georreferencia con precisión submétrica, y los datos entregados por las contratistas se almacenan en archivos *.SSF cifrados e inalterables, lo que garantiza la trazabilidad y la integridad de la información.

Este enfoque fortalece la consistencia de los datos y permite una mejor comprensión de las amenazas asociadas.

Durante el año, se inspeccionaron mediante técnicas indirectas aproximadamente 100 km de Líneas principales.

Dado que no es posible realizar inspecciones con herramientas inteligentes (ILI - In Line Inspection) ni retirar de servicio las líneas para efectuar repuebas hidráulicas, la herramienta principal empleada para la evaluación de integridad en la compañía es la Evaluación Directa (ED). A través de una aplicación rigurosa y sistemática que combina la recolección de información, inspecciones indirectas, evaluaciones directas y acciones de mitigación con retroalimentación, se ha logrado reducir el riesgo en numerosos tramos críticos de la red.

En concordancia con el plan de integridad, se ejecutaron las evaluaciones directas correspondientes, lo que permitió eliminar fallas y optimizar la distribución de los Sistemas de Protección Catódica.

Procesos de Protección Catódica – Año 2024

En cumplimiento de lo establecido por la Resolución ENARGAS N.º 1192/99, actualizada mediante la Resolución N.º 818/19, que define el Indicador de Calidad “Control de la corrosión en redes y gasoductos mediante la aplicación de los criterios normativos verificados a través de una metodología predeterminada”, Naturgy BAN informa anualmente los niveles de protección catódica alcanzados. Dichos niveles deben ajustarse a lo estipulado en la NAG 100-1993 “Normas Argentinas Mínimas de Seguridad para el Transporte y Distribución de Gas Natural y otros Gases por Cañería”, aplicable a todos los sistemas de acero incluidos en el ámbito de distribución de la compañía.

Para dar cumplimiento a este indicador en los más de 15.000 km de cañerías de acero existentes, se lleva a cabo un conjunto de procesos relacionados con la Protección Catódica, entre los cuales se destacan:

- Relevamiento de UPCCI (Unidades de Protección Catódica por Corriente Impresa) y UDOC (Unidades de Drenaje Unidireccional de Corriente)
- Relevamiento de potenciales ON/OFF
- Relevamiento de potenciales de corrosión

- Mantenimiento de instalaciones auxiliares (reparación de cajas, cables cortados, mojoneros dañados por vandalismo, etc.)
- Recuperación de Pozos Profundos
- Relevamiento de industrias y recuperación de pérdidas de corriente
- Pruebas de aislación eléctrica

El cumplimiento de este indicador es auditado anualmente por el Ente Regulador. Las auditorías, de carácter riguroso, consisten en la selección aleatoria de 40 puntos dentro de sistemas de alta y/o media presión. De esa muestra, se realiza una sub-selección aleatoria de puntos que luego son verificados en campo, donde se inspeccionan también todas las UPCCI que aportan corriente directa o indirectamente al sistema auditado. La validación se efectúa aplicando un algoritmo que permite un máximo de dos puntos fuera del criterio establecido, en base a parámetros análogos a la normativa NACE SP0169.

Hasta la fecha, se ha venido cumpliendo con el criterio 1.3 en la totalidad de los sistemas. Adicionalmente, aunque no sea requerido por el Ente, se ha verificado el cumplimiento del criterio 1.2 –más conservador y exigente– en el 100 % de los sistemas de alta presión.

Durante el año 2024, se mantuvo el cumplimiento de estos estándares y se logró una mejora significativa en la red de media presión, alcanzando un alto % de cumplimiento del criterio 1.2 gracias a los estudios de recuperación de corriente desarrollados.

En paralelo, y como parte del programa de sensibilización impulsado por el área de Prevención de Daños, se llevaron a cabo tres reuniones clave con municipios:

- Municipalidad de General Rodríguez (2 reuniones)
- Municipalidad de Moreno
- Municipalidad de Tigre

Durante estos encuentros, se abordaron los siguientes temas:

- Gestión de interferencias con Naturgy BAN previo al inicio de actividades de movimiento de suelos.
- Metodología para la solicitud de interferencias.
- Comunicación del “aviso de inicio de obra” para coordinar inspecciones y asegurar condiciones seguras de trabajo.
- Ejecución de cateos manuales para identificar con precisión la ubicación de las cañerías.
- Procedimientos de excavación/perforación en cercanías de redes una vez identificadas.
- Solicitudes de desplazamiento de cañerías en caso de interferencia con obras públicas.
- Estadísticas globales sobre daños a redes.
- Presentación de videos y fotografías de accidentes provocados por obras no controladas.
- Reforzamiento del vínculo entre los inspectores de Prevención de Daños de Naturgy BAN y los responsables de obras.

Finalmente, se continuaron desarrollando acciones orientadas a la protección integral de nuestras instalaciones frente a amenazas a la integridad de redes, gasoductos, plantas de regulación y demás infraestructuras auxiliares del sistema de distribución. Estas acciones incluyeron análisis de redes y pérdidas, evaluación cualitativa y cuantitativa del riesgo, estudios de falla y mecánica de fractura, diagnóstico de amenazas, análisis de mecanismos de daño, todo ello bajo el marco de la normativa nacional e internacional vigente y el seguimiento de nuevas tecnologías aplicadas al sector.

Nota 6

1.851,87 km de tuberías de transmisión (AP)

25.787,44 km de tuberías de distribución de gas (MP)

7.6. Informe de revisión independiente

Buenos Aires, 29 de agosto de 2025

A los Señores Directores de
NATURGY BAN S.A.
CUIT: 30-65786411-7
Domicilio legal: Av. Corrientes 800
Ciudad Autónoma de Buenos Aires, C1008

De acuerdo con lo oportunamente solicitado por ustedes, remitimos nuestro Informe de Aseguramiento Limitado sobre los indicadores detallados en la sección "Objeto del encargo y bases de nuestra verificación" incluidos en el Informe de Sostenibilidad 2024 que abarca el ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2024.

A continuación, presentamos una descripción del alcance y características del trabajo realizado y nuestra conclusión, mientras que en el Anexo se incluye el detalle de los indicadores verificados a partir de las fuentes de información suministrada por Naturgy BAN S.A. que sustentan dicha conclusión.

A. IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBJETO DEL ENCARGO

Hemos sido contratados para emitir un informe de seguridad limitada sobre la alineación de ciertos indicadores del Informe de Sostenibilidad 2024 con respecto a lo establecido en el marco de reporte de la Global Reporting Initiative ("Estándar GRI").

B. RESPONSABILIDADES DEL EMISOR

Naturgy BAN S.A. es responsable de la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2024 de acuerdo con las directrices establecidas en el Estándar GRI. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento del control interno relevante para la preparación de un Informe de Sostenibilidad que esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

Naturgy BAN S.A. nos ha facilitado la información necesaria para el desarrollo de este encargo. El Directorio de Naturgy BAN S.A. es responsable de la veracidad de toda la información suministrada a lo largo del proceso. Esta responsabilidad incluye: la veracidad, integridad, exactitud y el método de presentación de la información contenida en la misma.

C. NUESTRA INDEPENDENCIA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

Hemos cumplido con los requisitos de independencia y otros requisitos éticos del Código Internacional de Ética para Contables Profesionales (incluidas las Normas Internacionales de Independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contables (Código IESBA), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra Firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad, que exige a la Firma diseñar, implantar y operar un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relativos al

-

cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

D. RESPONSABILIDADES DEL REVISOR EXTERNO

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre la alineación de treinta indicadores del Informe de Sostenibilidad de Naturgy BAN 2024 con los criterios establecidos en el Estándar GRI. Hemos llevado a cabo este encargo de aseguramiento limitado siguiendo las directrices establecidas por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) en la Norma Internacional para Encargos de Aseguramiento - ISAE 3000. Dicha norma requiere que planifiquemos y realicemos este encargo para obtener una seguridad limitada de que el Informe de Sostenibilidad de Naturgy BAN S.A. 2024 está libre de incorrecciones materiales.

Un encargo de seguridad limitada realizado de acuerdo con la norma ISAE 3000 incluye la evaluación, de acuerdo con las circunstancias, de la adecuación del uso de las Normas GRI por parte de Naturgy BAN S.A. como base para la preparación del Informe de Sostenibilidad 2024 y la evaluación de los riesgos de incorrección material en los treinta indicadores del Informe de Sostenibilidad 2024.

Los procedimientos que hemos llevado a cabo se basaban en nuestro juicio profesional e incluían indagaciones, inspección de documentos, procedimientos analíticos y evaluación de las políticas pertinentes.

Dadas las circunstancias del encargo, al momento de poner en práctica los procedimientos que se detallan debajo:

- Por medio de indagaciones, obtuvimos conocimiento de los procesos relevantes desarrollados por Naturgy BAN S.A. para la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2024.
- Evaluamos si los indicadores objeto de nuestro encargo están alineados con los criterios de elaboración y presentación establecidos en los Estándares GRI.
- Realizamos procedimientos de verificación de la documentación de soporte suministrada, sobre bases selectivas, para corroborar la información suministrada.
- Respecto a la información Financiera incluida en los indicadores verificados, se constató que surgen de los Estados Contables consolidados de la Sociedad al 31 de diciembre de 2024.

Dicha información constituye los elementos de juicio en los que nos basamos para emitir el presente Informe de Aseguramiento Limitado sobre la alineación del Informe de Sostenibilidad 2024 con los Estándares GRI.

Es importante mencionar que nuestro trabajo no incluyó el análisis de otros riesgos ambientales o sociales del negocio de Naturgy BAN S.A., ni la auditoría de la información contable provista por la Sociedad.

Los procedimientos llevados a cabo en un trabajo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y oportunidad, y son de menor alcance, que los de un trabajo de aseguramiento razonable. En consecuencia,

-

el nivel de seguridad obtenido en un encargo de seguridad limitada es menor al que se habría obtenido si hubiéramos realizado un encargo de seguridad razonable.

E. CONCLUSIONES

Por lo expuesto, basándonos en los procedimientos aplicados y la evidencia obtenida, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que lo indicado por Naturgy BAN S.A., en los Indicadores del **Informe de Sostenibilidad 2024**, identificados como verificados en el Anexo del presente informe, no han sido preparados, en sus aspectos significativos, de acuerdo con los estándares GRI y con el respaldo de la documentación utilizada para su preparación.

F. RESTRICCIONES DE USO

Este informe de opinión ha sido preparado exclusivamente para el uso de Naturgy BAN S.A., por lo que no asumimos ninguna responsabilidad adicional ante terceras partes diferentes de las mencionadas.

SMS - San Martín Suarez y Asociados



Julián A. Costábile
Socio

Anexo – INDICADORES VERIFICADOS

GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales
GRI 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	GRI 206-1 Acciones Jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	GRI 301-1 Materiales utilizados por peso y volumen
GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	GRI 303-3 Extracción de agua	GRI 304-1 Sitios operacionales 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
GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	GRI 306-3 Residuos generados	GRI 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales
GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	GRI 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral
GRI 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
GRI 407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	GRI 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos
GRI 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos-reales o potenciales-en las comunidades locales	GRI 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	GRI 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios
GRI 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicio	GRI 418-1 Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	PROPIO Desarrollo del programa "RECONECTANDO HOGARES" ¹
PROPIO Componentes del modelo de prevención penal ¹	PROPIO Cantidad de participantes en el programa cuidemos nuestros recursos ¹	PROPIO Cantidad de interacciones y usuarios registrados en la oficina virtual ¹

¹Esta información no fue asociada por el emisor con un indicador específico de GRI en el reporte emitido, no obstante, lo cual, los mismos están en línea con el tipo de información solicitada bajo estos lineamientos y otros relevantes en la materia

-

Información Adicional

Además de este Informe de Sostenibilidad 2024, nuestra compañía publica su Memoria y Balance de Estados Contables, ambos disponibles en nuestro sitio web www.naturgy.com.ar.

El Informe de Sostenibilidad del Grupo se puede consultar en el sitio web corporativo www.naturgy.com

Canal de comunicación para consultas o sugerencias sobre el presente Informe comunicacion-rrii@naturgy.com

Naturgy BAN, S.A.

Av. Corrientes 800, piso 29
Torre Odeón
C1043AAU Buenos Aires
www.naturgy.com.ar

Edición

Dirección de Comunicación
y Relaciones Institucionales de Naturgy

Facilitadores externos:

Sustenia
www.sustenia.com.ar

Diseño Gráfico

Marcela Lombardi
www.mlombardi.com.ar

Lineamientos y alcance de este Informe

Este documento comunica el desempeño económico, social, ambiental y de gobernanza de Naturgy BAN del 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024, e incluye información de años anteriores para facilitar la comparabilidad y ofrecer al lector la evolución temporal de los datos expuestos.

Este documento da cumplimiento a los siguientes lineamientos y estándares:

- **Global Reporting Initiative (GRI):** utilizamos como referencia los Estándares GRI 2021 y el estándar sectorial GRI 11: Sector petróleo y gas 2021.
- **SASB:** utilizamos el estándar para el sector “Compañías y distribuidores de gas” de los estándares SASB, que están bajo la supervisión de International Sustainability Standards Board (ISSB).
- **ISO 26000:** En Naturgy hemos usado la Norma ISO26000 como guía para integrar la responsabilidad social en nuestros valores y prácticas.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible:** damos a conocer nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas, a través del relacionamiento con los Estándares GRI definido por el documento “Linking the SDGs and the GRI Standards” publicado por GRI en mayo 2022.

Naturgy 