



**Informe de
Responsabilitat
Corporativa**

08





Sumari

Carta del President	3
Procés d'elaboració de l'informe	5
El Grup Gas Natural	10
Perfil de l'organització	11
Estratègia del Grup Gas Natural	14
Contribució al desenvolupament	17
La responsabilitat corporativa i el Grup Gas Natural	21
Indicadors clau de responsabilitat corporativa	22
Gestió de la Política de Responsabilitat Corporativa	24
El govern de la responsabilitat corporativa	27
Diàleg amb els grups d'interès	30
Com llegir l'Informe de Responsabilitat Corporativa	33
Compromisos de responsabilitat corporativa	35
Orientació al client	36
Compromís amb els resultats	47
Medi ambient	53
Interès per les persones	71
Seguretat i salut	85
Responsabilitat social	93
Integritat	101
Informació addicional	112
Els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni i el Grup Gas Natural	113
Premis i reconeixements	115
Índex de continguts i indicadors GRI	117
Pacte Mundial, ODM i GRI	124
Informe de revisió independent	125

Carta del President

Tinc el plaer de presentar l'Informe de Responsabilitat Corporativa del Grup Gas Natural corresponent a l'exercici 2008. Un any caracteritzat per la incertesa econòmica que va motivar la crisi de confiança que ha aclaparat els mercats financers internacionals, especialment durant el segon semestre.

La seva solució no serà única, ni senzilla ni immediata, ja que tornar al camí del creixement serà una tasca complexa que requerirà l'esforç conjunt de governs, institucions, empreses i ciutadans. I encara que l'economia de mercat pot ajudar a construir un món més pròsper, és alhora necessari i ineludible que es faci de manera ètica, íntegra i responsable.

Aquests principis defineixen la cultura, el model de negoci i la manera de procedir del Grup Gas Natural. La nostra funció és la de contribuir al progrés de la societat, oferint al mercat els productes i serveis energètics que millor puguin satisfer les necessitats de persones i comunitats. L'activitat principal del nostre Grup és l'aprovisionament, distribució i comercialització de gas natural, una energia neta, eficient i segura que contribueix, a més, a reduir els efectes del canvi climàtic.

En aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2008 del Grup Gas Natural es condensa el nostre esforç per ser cada dia més eficients, responsables i transparents, i també per estar cada

vegada més a prop de les necessitats de les persones a les quals prestem servei. Aquest compromís amb la societat es va formalitzar mitjançant la definició d'una Política de Responsabilitat Corporativa que, en línia amb el Pla Estratègic 2008-2012 del Grup, fou aprovada pel nostre Consell d'Administració.

La informació qualitativa i quantitativa continguda en aquest Informe ha estat revisada per PricewaterhouseCoopers, l'auditor financer del Grup. Ha estat preparada d'acord amb recomanacions i principis d'elaboració continguts a la Guia 2006 de Global Reporting Initiative, i entenem que són una presentació equilibrada i raonable del nostre desenvolupament en matèria de responsabilitat corporativa.

Del seu contingut vull destacar-ne la participació en projectes relacionats amb noves energies, com l'hidrogen, o amb l'aplicació del gas natural com a combustible pel transport. També voldria subratllar l'important impuls donat a la gestió per a la mitigació dels efectes del canvi climàtic, que ens ha permès disminuir un any més les emissions relatives de CO₂ en relació a la xifra de negoci. En un altre ordre de coses, hem desenvolupat el Model de Gestió del Talent Professional, que preveiem implantar durant el 2009.





Malgrat els avenços aconseguits no ens volem aturar aquí. El futur del sector energètic a nivell mundial depèn de la capacitat de les seves empreses per a satisfer la creixent demanda d'energia, minimitzant el seu impacte sobre el medi ambient. Creiem que es pot impulsar el desenvolupament d'un nou model energètic que no comprometi la sostenibilitat del nostre planeta.

La nostra aposta pel desenvolupament sostenible i la responsabilitat corporativa s'acompanya amb uns excel·lents resultats econòmics. Durant l'exercici 2008, i malgrat l'elevada volatilitat dels mercats, el benefici net del Grup Gas Natural va augmentar en un 10,2%, superant els 1.050 milions d'euros, i el benefici operatiu brut (Ebitda) va créixer un 12,6%, assolint els 2.560 milions d'euros.

En aquest camí de creixement que hem emprès, vull també destacar l'adquisició d'Unión Fenosa, que vam iniciar a finals de juliol de 2008. La unió de Gas Natural i Unión Fenosa crearà una de les tres primeres *utilities* espanyoles i la major companyia integrada de gas i electricitat de la Península Ibèrica, i incrementarà de manera notable la presència de l'empresa resultant als mercats energètics internacionals.

Estem plenament convençuts dels avantatges d'aquesta operació per a tots els països on hi som presents, així com per als accionistes, clients, treballadors i proveïdors de les dues companyies. Una vegada completada, el Grup Gas Natural tindrà més de 20 milions de clients a tot el món, dels quals més de nou a Espanya.

El nostre esforç en responsabilitat corporativa també és reconegut pels mercats. El Grup forma part dels índexs selectius en sostenibilitat més respectats del món, com són el Dow Jones Sustainability Index i el FTSE4Good. També del FTSE4Good Ibex, constituït exclusivament per companyies espanyoles i que es va presentar durant el darrer exercici.

Tot això és possible gràcies a l'esforç de totes les persones que formen el Grup Gas Natural. La seva il·lusió i compromís fan que el nostre Grup sigui cada dia més eficient, més responsable i més transparent. També aconseguixen que siguem capaços de respondre, cada cop millor, als milions de clients que dipositen la seva confiança en la nostra gestió.

El nostre objectiu és que aquest document permeti, a tots aquells qui ho vulguin, conèixer de manera més detallada i formar-se una imatge precisa de les nostres activitats, reptes i èxits. Per això volem que aquest Informe de Responsabilitat Corporativa, a més de reflectir la realitat del Grup i la sinceritat del seu compromís, ajudi a reflexionar sobre el paper que tots podem tenir a l'hora de construir una societat més responsable i més sostenible.



Salvador Gabarró i Serra
President del Consell d'Administració



Proces d'elaboració del informe

Abast i enfocament

Aquest informe aporta una informació fiable i equilibrada sobre l'acompliment del Grup Gas Natural respecte als principals reptes que plantegen la responsabilitat corporativa i el desenvolupament sostenible. Contempla totes les activitats del Grup Gas Natural als diferents països on opera. En aquest sentit, la informació que apareix inclou les operacions de distribució i comercialització de gas, electricitat, aprovisionament i transport internacional de gas, així com les activitats desenvolupades a Espanya, França, Itàlia, Algèria, Marroc, Angola, Portugal i Llatinoamèrica. Les societats que componen el Grup s'inclouen en un annex a l'Informe Anual. S'inclouen també les activitats de la Fundació Gas Natural.

L'informe s'ha elaborat en base a la tercera versió de la "Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat" de Global Reporting Initiative (GRI-G3) i als principis de la norma AA1000 d'AccountAbility.

Els continguts recollits en aquest informe es refereixen, fonamentalment, a l'exercici 2008. Inclouen també, en funció de la seva rellevància i disponibilitat, informació d'anys anteriors per facilitar als lectors la formació d'una opinió sobre l'acompliment de la companyia. Els indicadors quantitatius presenten l'acompliment del Grup els tres anys anteriors, amb excepció d'aquells comptabilitzats per primera vegada els exercicis 2008 o 2007.

Pel que fa als aspectes ambientals, a Espanya, s'especifiquen els associats a les activitats d'exploració i extracció d'hidrocarburs (amb excepció d'aquelles amb participació minoritària on el

Activitats del Grup Gas Natural

	Exploració	Producció	Transport	Gas			Comercialització d'energia	Generació d'electricitat	Oferta multiproducte
				Distribució	Emmagatzematges	Regasificació			
Angola	●								
Algèria	●								
Argentina				●			●		●
Brasil				●					●
Colòmbia				●			●		●
Espanya	●	●	●	●	●		●	●	●
França							●		
Itàlia				●		●*	●		
Marroc	●		●						
Mèxic			●	●			●	●	●
Portugal							●		
Puerto Rico						●		●	

(*) En fase de tramitació.

Grup Gas Natural no disposa del control de gestió, els de transport i distribució de gas, els processos de generació elèctrica i les activitats de gestió i suport (centres de treball i flota pròpia de vehicles). En els processos de generació elèctrica s'han considerat les centrals de cicle combinat en explotació comercial durant l'exercici 2008, els parcs eòlics i les plantes de cogeneració la gestió dels quals és controlada pel Grup. En l'àmbit internacional, els aspectes reportats integren Argentina, Brasil, Colòmbia, França, Itàlia, Marroc, Mèxic i Puerto Rico.

S'ha modificat l'estructura de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2008 respecte al del 2007 a fi d'alinejar els continguts als compromisos de la nova política en aquesta matèria

Verificació

Amb l'objectiu d'assegurar la integritat i credibilitat d'aquest informe, el Grup Gas Natural ha incorporat al seu Sistema de Control Intern una sèrie de polítiques i procediments que assegurin la correcta presentació dels indicadors i informació aquí inclosos.

Dins de les esmentades polítiques, i seguint les recomanacions de GRI, el Grup Gas Natural encarrega anualment una verificació externa dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Corporativa. Aquesta revisió la realitza un expert independent, PricewaterhouseCoopers, que revisa l'adaptació dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Corporativa a allò assenyalat en la guia GRI-G3 i a l'estàndard AA1000 AS (2003). El fruit d'aquest procés és l'elaboració d'un

informe de Revisió Independent on s'inclouen els objectius i abast del procés així com els procediments de verificació emprats i les seves conclusions.

Cal assenyalar que, per a l'exercici 2008, continuant amb el procés de millora contínua de la qualitat d'informació de l'Informe, l'expert independent ha aplicat el nivell d'assegurament raonable per a determinats indicadors (vegeu l'apartat d'Informe de Revisió Independent).



Canvis en l'estructura del informe

S'ha modificat l'estructura de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2008 respecte al del 2007, per a alinear els continguts als compromisos de la nova política en aquesta matèria.

El present informe substitueix la ja tradicional orientació cap als grups d'interès per un plantejament més transversal encaminat als compromisos que la companyia té assumits en la seva gestió estratègica.

Els principals canvis d'estructura són:

- Inclusió del capítol de "Seguretat i salut". Prové de la combinació dels epígrafs relatius a la seguretat i salut compresos a l'informe 2007.
- Incorporació del capítol de "Integritat". Inclou els epígrafs relatius a Auditoria Interna, Govern Corporatiu, Codi de Conducta i Gestió de Riscos així com un nou apartat que detalla les multes i incompliments rebuts el 2008.
- Integració del capítol dedicat a proveïdors a la resta de compromisos.

S'indiquen amb notes a peu de pàgina els continguts que s'han vist modificats per aquest canvi, especialment al Pla d'Acció que pertoca a cada compromís.



Principis per a l'elaboració del present informe

A la guia GRI-G3 s'estableixen els principis que han d'utilitzar per a la definició dels continguts de l'informe: materialitat, participació dels grups d'interès, context de sostenibilitat i exhaustivitat.

• **Materialitat.** El Grup Gas Natural entén que els assumptes materials sobre els que hauria d'informar al seu Informe de Responsabilitat Corporativa 2008 no han sofert modificacions substancials respecte dels identificats a l'estudi de materialitat realitzat per la companyia l'any 2007. Aquest estudi va identificar i categoritzar, en base a l'estàndard AA1000 d'AccountAbility, aquells aspectes relacionats amb la responsabilitat corporativa i el desenvolupament sostenible que resulten particularment rellevants per a una companyia de les característiques del Grup Gas Natural.

• Participació dels grups d'interès.

L'establiment d'un diàleg actiu amb els grups d'interès és un principi fonamental dins de l'estratègia del Grup. La companyia ha definit els seus grups d'interès, identificat les seves expectatives i concretat accions per establir l'esmentat diàleg. Aquest procés es detalla a l'apartat "Diàleg amb els grups d'interès" i "Govern de la responsabilitat corporativa". Fruit d'aquest diàleg amb els grups d'interès i la tasca d'assessorament intern que s'aplica a la totalitat de les direccions, el Grup Gas Natural ha introduït les següents millores al present Informe de Responsabilitat Corporativa:

L'establiment d'un diàleg actiu amb els grups d'interès és un principi fonamental dins de l'estratègia del Grup

Afers materials pel Grup Gas Natural identificats durant el 2007



Apartat**Millora**

El Grup Gas Natural	Representació gràfica de l'activitat del Grup, el seu desenvolupament estratègic i la generació de valor. Valor econòmic directe generat (Contribució al desenvolupament).
La responsabilitat corporativa i el Grup Gas Natural	Detall dels indicadors clau que conformen el quadre de comandament en matèria de responsabilitat corporativa.
Orientació al client	Diversificació dels aprovisionaments.
Medi ambient	Millora en la informació i a l'informe d'indicadors referents al canvi climàtic.
Interès per les persones	Informe sobre les enquestes de clima laboral i la participació de treballadors. Comunicació sobre el pla de formació en responsabilitat corporativa.
Seguretat i salut	Accidentalitat a contractistes. Mesures per garantir la seguretat industrial.
Responsabilitat social	Informe sobre les iniciatives alineades al negoci.
Integritat	Informe sobre la inclusió del Codi de Conducta al Pla de Formació 2008. Inclusió d'un apartat relatiu a multes i incompliments on es reporten les sancions que ha rebut el Grup en totes les matèries durant l'exercici 2008.
Procés de verificació	Ampliació del nivell de revisió en indicadors sobre els quals l'expert independent ha realitzat treball de verificació amb un abast d'assegurament raonable.

• **Context de sostenibilitat.** Degut a la importància estratègica que té la responsabilitat corporativa pel Grup Gas Natural, l'informe ha tractat d'analitzar l'acompliment de la companyia en el context de les exigències econòmiques, ambientals i socials del seu entorn social i de mercat. Els apartats d'Estratègia i Contribució al desenvolupament aprofundeixen específicament en aquest aspecte.

• **Exhaustivitat.** La definició de l'esquema de continguts amb la participació dels responsables de les principals àrees de gestió de la companyia garanteix que els aspectes i impactes essencials de l'activitat del Grup Gas Natural han estat considerats.



Qualitat de la informació divulgada

De la mateixa manera, en l'elaboració de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2008 del Grup Gas Natural s'han seguit les recomanacions per vetllar per la qualitat de la informació divulgada.

- **Equilibri:** l'informe reflecteix aspectes positius i negatius de l'acompliment de la companyia durant el darrer any, ajudant d'aquesta manera els lectors a fer una valoració raonable del desenvolupament global de la companyia.

- **Comparar:** la informació continguda a l'informe és coherent. Això significa que, en funció de la seva disponibilitat, s'ha inclòs informació d'anys anteriors per poder analitzar l'evolució en el temps dels paràmetres més rellevants.

- **Precisió:** tota la informació descrita a l'informe es presenta de forma precisa i detallada per a que els grups d'interès puguin valorar correctament l'acompliment del Grup.

- **Claredat:** l'informe presenta la informació de manera que resulti comprensible, accessible i útil per als grups d'interès. Per facilitar la seva correcta comprensió s'utilitza un llenguatge clar i senzill que evita, en la mida del possible, l'ús de tecnicismes. Així mateix, s'utilitzen gràfics, esquemes, taules i indicadors per a descriure els impactes més rellevants de la companyia. Al lloc web del Grup Gas Natural (www.gasnatural.com) es pot consultar el significat dels termes tècnics que apareixen en aquest informe.

- **Periodicitat:** El Grup Gas Natural elabora els seus informes de responsabilitat corporativa amb una periodicitat anual. Generalment, i a bé que els grups d'interès puguin prendre decisions en base a una informació recent, la companyia els publica tan aviat la informació és a disposició.

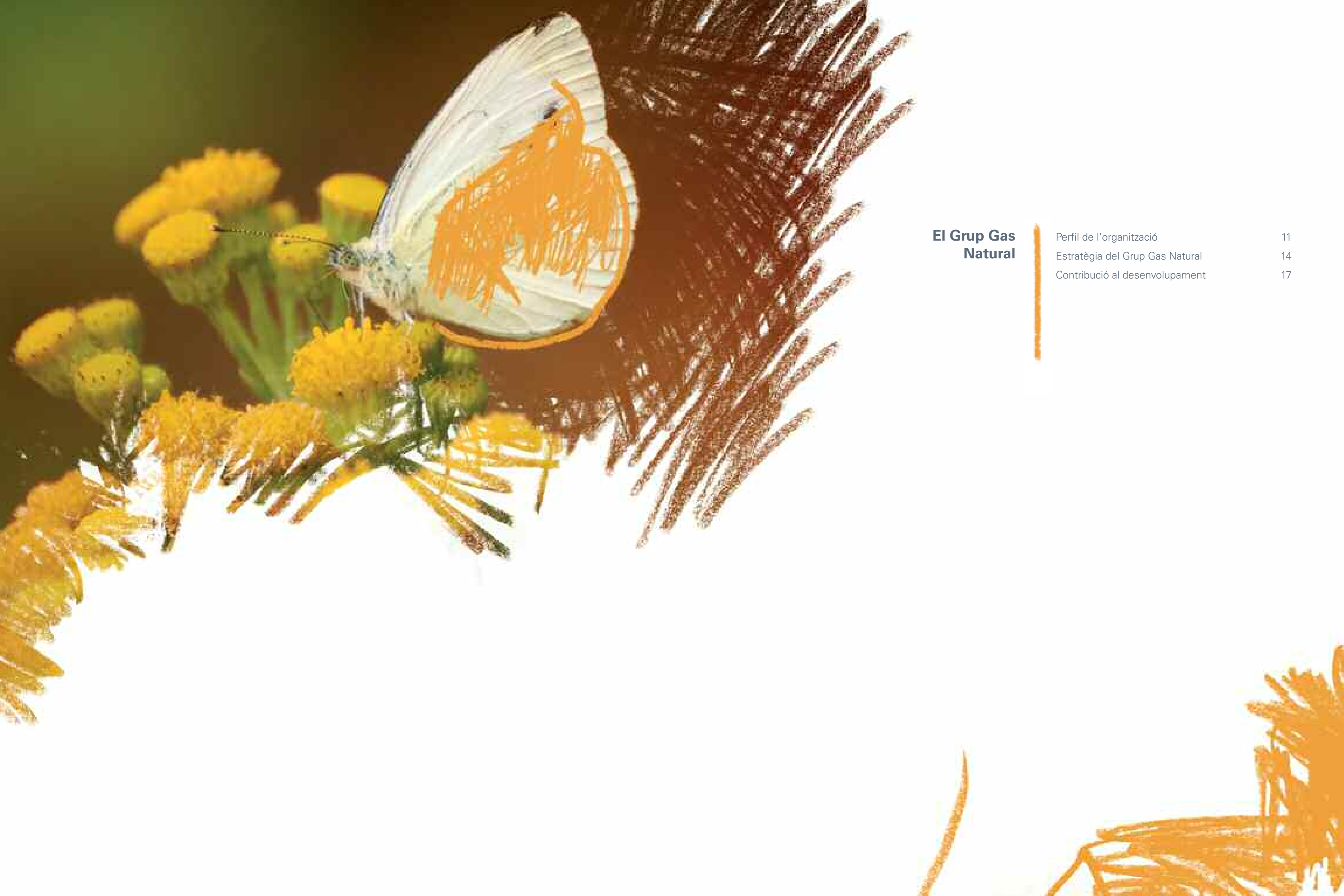
- **Fiabilitat:** la fiabilitat de les dades recollides en el present Informe de Responsabilitat Corporativa 2008 ha estat contrastada per PricewaterhouseCoopers, firma que ha dut a terme la seva verificació. En l'elaboració d'aquest informe s'han tingut en compte els tres principis exigits per la norma AA1000 d'AccountAbility, relacionats amb la materialitat o rellevància dels aspectes sobre els quals s'informa; si són exactes i complerts, i si responen als requeriments i preocupacions dels grups interessats.

Consultes i informació addicional

A més del present Informe de Responsabilitat Corporativa 2008, el Grup Gas Natural ha publicat l'Informe Anual, l'Informe de Govern Corporatiu i l'Informe de la Comissió d'Auditoria i Control corresponents a 2008, i disposa d'un lloc web (www.gasnatural.com) on els usuaris poden accedir a informació actualitzada de la companyia. Així mateix, la companyia publica informes de responsabilitat corporativa a totes les seves filials llatinoamericanes.



Els lectors d'aquest informe poden dirigir els seus dubtes, consultes o sol·licituds d'informació addicional a reputacioncorporativa@gasnatural.com.



El Grup Gas Natural

Perfil de l'organització	11
Estratègia del Grup Gas Natural	14
Contribució al desenvolupament	17



Perfil de la organització

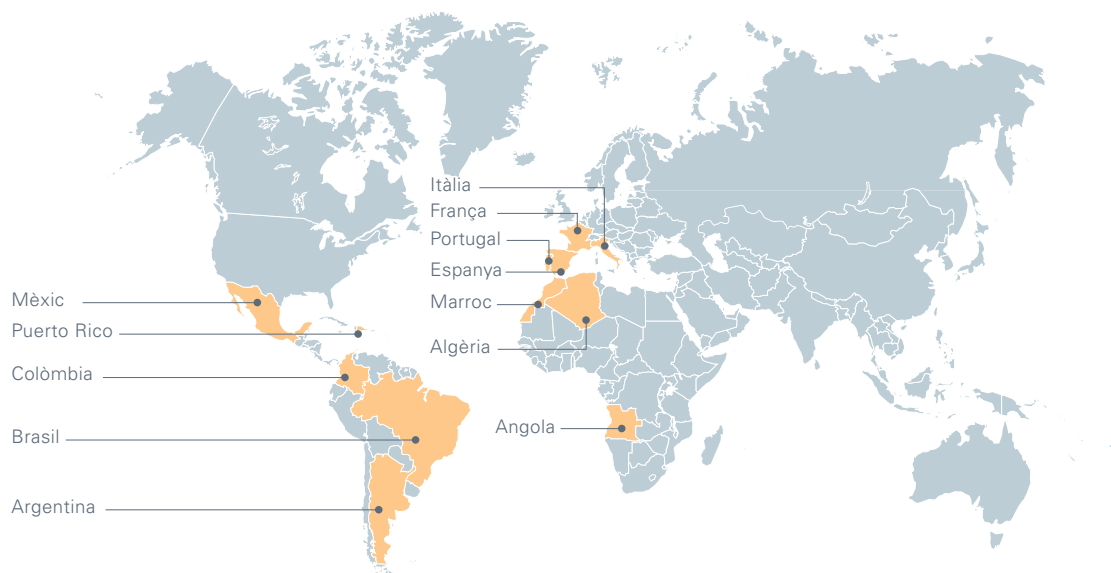
El Grup Gas Natural és una multinacional de serveis energètics. Va començar a operar fa més de 165 anys i centra la seva activitat en l'aprovisionament, la distribució i la comercialització de gas natural. És la companyia líder del sector del gas a Espanya i a Llatinoamèrica i la quarta companyia del món per volum de gas transportat. El Grup també és un dels principals operadors de cicles combinats del món i un operador destacat tant en la generació i comercialització d'electricitat a Espanya, Puerto Rico i Mèxic com a la comercialització d'altres productes i serveis energètics.

El Grup Gas Natural és, a més, soci majoritari de Metragaz i EMPL, companyies que operen i mantenen el tram marroquí del gasoducte Magrib-Europa, que connecta els jaciments de gas algerians de Hassi R'Mel amb la Península Ibèrica.

Avui, el Grup és present a 12 països i compta amb més d'11 milions de clients, la meitat d'aquests, aproximadament, a Llatinoamèrica. Gas Natural s.d.g., és la societat capçalera del Grup. Els seus principals accionistes a 31 de desembre de 2008 eren:

- Critería CaixaCorp: 37,46%.
- Repsol YPF: 30,847%.
- Suez: 8,837%
- Caixa d'Estalvis de Catalunya: 3,026%.

El Grup Gas Natural al món

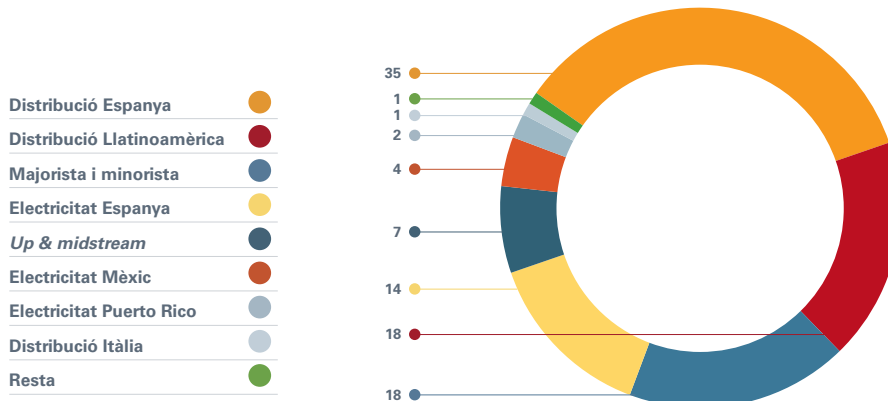


El juliol de 2008, el Grup Gas Natural va signar un acord amb l'empresa ACS per a l'adquisició de participació del 15,3% a Unión Fenosa, operació que implica el posterior llançament d'una Oferta Pública d'Adquisició (OPA), per la resta del capital d'aquesta companyia. La compra suposarà un avenç significatiu en el desenvolupament del Grup, i li permetrà accelerar el compliment del Pla Estratègic 2008-2012, superant ja els objectius previstos per a aquesta data. L'adquisició doblarà la seva mida, convertint-lo en un dels principals operadors integrats de gas i electricitat, amb més de 20 milions de clients a tot el món.

 Per obtenir una informació més detallada sobre les activitats i resultats del Grup Gas Natural durant l'exercici 2008, consultar l'Informe Anual i el lloc web corporatiu www.gasnatural.com

El Grup és present a dotze països i compta amb més d'11 milions de clients, la meitat d'aquests, aproximadament, a Llatinoamèrica

Contribució de l'Ebitda per activitats (%) ■



■ Assegurament raonable.

Principals magnituds del Grup Gas Natural

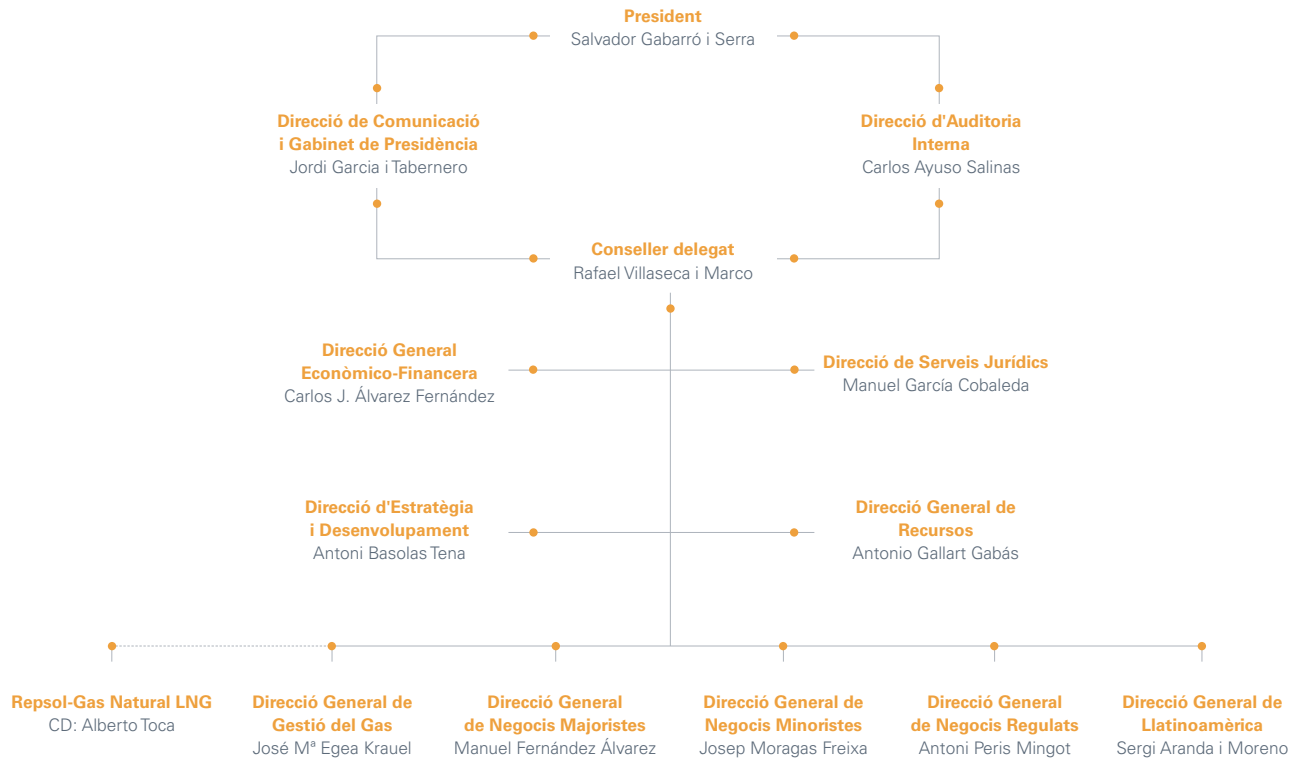
Operacions	2008	2007	2006
Subministrament de gas (GWh)	292.629	292.730	294.451
Transport de gas/EMPL (GWh)	133.497	124.150	129.499
Punts de subministrament de distribució de gas (en milers)	11.492	11.115	10.662
Xarxa de distribució de gas (km)	115.295	109.759	104.528
Energia elèctrica produïda (GWh)	31.451	18.700	19.514
Contractes per client Espanya	1,39	1,37	1,43
Personal ■	2008	2007	2006
Nombre de treballadors	6.842	6.699	6.686
Financer (milions d'euros) ■	2008	2007	2006
Import net de la xifra de negocis	13.544	10.093	10.348
Benefici operatiu brut (Ebitda)	2.564	2.277	1.912
Benefici d'explotació	1.794	1.567	1.263
Inversions totals	3.697	2.323	1.164
Benefici atribuïble al Grup	1.057	959	855
Dades per acció (euros per acció)	2008	2007	2006
Cotització a 31 de desembre	19,29	40,02	29,99
Benefici	2,36	2,14	1,91

■ Assegurament raonable.



Organigrama del Grup Gas Natural

El Grup Gas Natural compta amb una estructura organitzativa eficient i adaptada als reptes estratègics que planteja una companyia en creixement.



Estratègia del Grup Gas Natural

El passat exercici va suposar el començament del nou Pla Estratègic 2008-2012, que substitueix el vigent durant el període 2004-2008. Pel que fa al pla anterior, cal destacar l'elevat nivell de compliment dels objectius que s'establien en termes d'Ebitda, benefici net i *pay-out*.

Pla Estratègic 2008-2012

Té com a objectiu principal consolidar al Grup com a gran operador mundial de gas i electricitat, integrat verticalment durant tota la cadena energètica de valor.

Es recolza en les següents línies mestres:

- **La consolidació de la seva posició a Espanya, Itàlia i Llatinoamèrica.**

Fonamentada en el manteniment del lideratge de la distribució del gas; en el subministrament d'un gas competitiu i flexible, basat en la multiplicitat de fonts i vies d'accés; en el desenvolupament d'un model integrat de generació i comercialització en el negoci elèctric; el manteniment de la seva posició de lideratge del mercat de productes i serveis energètics i, per últim, en un enfocament basat en el creixement orgànic i també en els negocis complementaris amb l'activitat gasista.

- **La integració vertical *upstream* & *midstream*.** L'objectiu és augmentar la disponibilitat de gas en condicions flexibles i competitives. La diversificació i enfortiment de la disponibilitat de gas fa necessari comptar amb diverses fonts de subministrament i amb actius *upstream* & *midstream* que permetin un domini d'aquest segment de mercat.

- **L'exportació del model espanyol a d'altres mercats.** El Grup Gas Natural ha desenvolupat un model de negoci basat en l'operació internacional de gas natural i de gas natural liquat (GNL), la convergència de gas i electricitat i un elevat *know how* del negoci *downstream*.

- **Posicionament en energies renovables.** La companyia pretén aconseguir l'adequat posicionament en energies renovables i d'alta eficiència, mitjançant el desenvolupament de parcs eòlics i energies renovables complementàries a la cadena gasista, com el biogàs, la biomassa o la solar tèrmica, i buscarà assolir una posició de lideratge en la cogeneració d'alt rendiment.

- **L'èmfasi continuat en l'eficiència.** El Grup és un dels operadors més eficients a nivell mundial, amb ratis de punts de subministrament per treballador superiors als d'altres grans operadors internacionals. Aquest ràtio creixent és un dels pilars de l'avantatge competitiu de la companyia en el que continuarà centrant el seu esforç.

Principis de suport al Pla Estratègic

El Grup Gas Natural ha definit quatre principis d'actuació que han d'ajudar a reforçar l'organització i la seva cultura per a la consecució dels ambiciosos objectius perseguits:

- Enfortir la realitat de la companyia com a grup internacional de serveis energètics, líder a Espanya i amb una llarga trajectòria de servei al client.
- Potenciar una cultura d'empresa basada en la responsabilitat, el treball en equip i el desenvolupament professional.
- Augmentar les capacitats del Grup en innovació i la seva presència en noves tecnologies i negocis.
- Basar l'activitat empresarial de la companyia en qualsevol país o regió del món en la responsabilitat social, el desenvolupament econòmic i la sostenibilitat mediambiental.

Grau de consecució dels objectius plantejats al Pla Estratègic 2008-2012

L'evolució dels negocis del Grup l'any 2008 va superar els objectius marcats all Pla Estratègic 2008-2012 pel que fa a les principals magnituds financeres. Tanmateix, l'esdeveniment més important de l'any va ser l'acord signat el 30 de juliol de 2008 amb ACS per la compra de la seva participació del 45,3% a Unión Fenosa. La companyia va assegurar, a més, el finançament necessari per a l'adquisició del percentatge restant, un cop aprovada l'operació per part de les autoritats competents.

La compra d'Unión Fenosa implicarà un avenç significatiu en el desenvolupament del Grup i li permetrà anticipar el compliment del Pla Estratègic en un sol any, superant els engrescadors objectius fixats per a l'any 2012.

El procés d'integració permetrà doblar la dimensió del Grup, i el situarà com a una de les tres primeres *utilities* espanyoles i una de les majors d'Europa. Arribarà als 20 milions de clients dels quals 9 estaran a Espanya. Així mateix, consolidarà el seu paper com un dels principals operadors mundials de GNL i de cicles combinats de gas.

La integració el 2009 dotarà al Grup de la massa crítica necessària per avançar de manera sòlida i amb majors garanties d'èxit en un entorn econòmic advers, consolidant la seva presència als mercats elèctrics i gasista d'Espanya i Amèrica Llatina, expandint de manera notable el seu negoci *up & midstream*, i generant importants eficiències operatives i financeres.

En particular, l'operació reforçarà la posició del Grup com a primer operador de la conca atlàntica del mercat de GNL. Unión Fenosa aportarà actius clau al negoci de *up & midstream*, com les seves participacions en la plantes de

regasificació de Sagunt (42,5%) i Reganosa (21,5%), i la seva participació en les de líquüefacció de Damietta (80%), a Egipte, i Qalhat (73%), a Oman.

Així mateix, Unión Fenosa afegirà una cartera d'aprovisionament de gas de 6,5 bcm als més de 25 bcm del Grup, i dos vaixells a la flota actual d'onze metaners gestionats per Repsol-Gas Natural LNG, Stream.

En el negoci elèctric, Unión Fenosa compta amb prop de 12.000 MW de capacitat instal·lada, el que convertirà a la nova societat en la tercera utility de la Península Ibèrica i en una de les més grans d'Europa. En conjunt, sumant la potència instal·lada, la nova societat disposarà de 18.200 MW de potència instal·lada arreu del món.

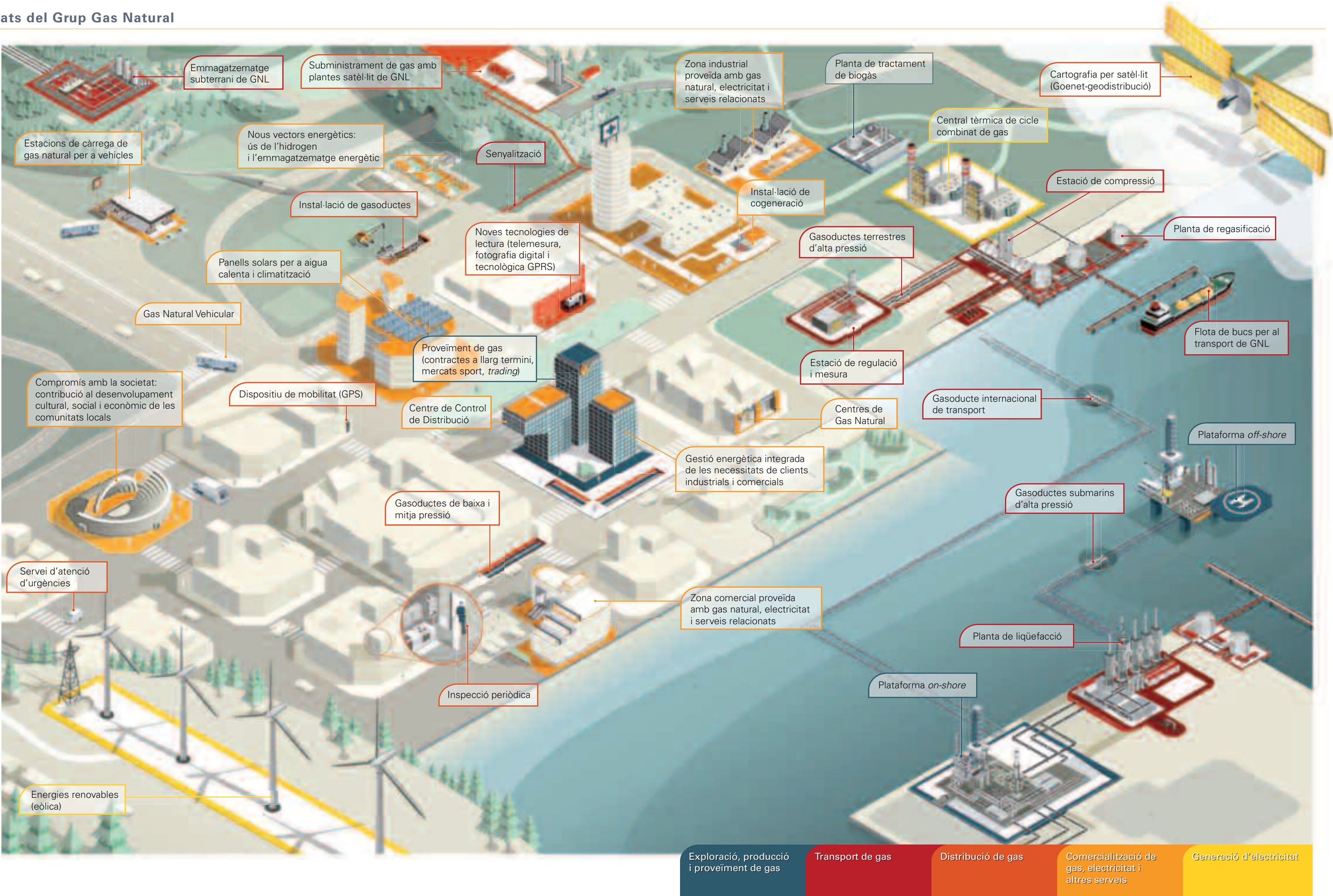
La combinació del negoci elèctric de les dues companyies donarà com a resultat un *mix* de generació equilibrat i competitiu, en el que les centrals de cicle combinat de gas continuaran jugant un paper clau gràcies a l'aprovisionament de gas en condicions competitives. La nova societat serà un dels principals operadors de cicles combinats del món.

El procés d'integració amb Unión Fenosa permetrà doblar la dimensió del Grup, i el situarà com una de les tres primeres *utilities* espanyoles i una de les majors d'Europa

Un cop culminada l'adquisició, el Grup elaborarà un nou Pla Estratègic que establirà les bases del posicionament i reptes de la nova companyia en el futur.



Activitats del Grup Gas Natural





Contribució al desenvolupament

Les companyies del sector de l'energia s'enfronten a dos reptes fonamentals. D'una banda, han de satisfer la creixent demanda d'energia que les societats modernes necessiten pel seu desenvolupament. D'altra, la progressiva preocupació social per la protecció del medi ambient converteix la recerca de fonts d'energies més netes en un imperatiu. Per les seves pròpies característiques, el gas natural és una font d'energia amb una posició privilegiada per donar resposta als dos desafiaments energètics anteriorment esmentats.

El Grup Gas Natural té present aquest doble repte. Entén que la seva principal contribució al desenvolupament i al benestar es fonamenta en cooperar a l'abastament energètic d'una manera que resulti sostenible, eficient i segur. D'aquesta manera, la funció social primordial del Grup resta en el desenvolupament de la seva activitat de distribució i comercialització de gas, el combustible fòssil més net, eficient, i amb reserves provades que, ateses les seves característiques, és destinat a ser una font d'energia clau d'aquest segle.

L'energia fòssil més neta

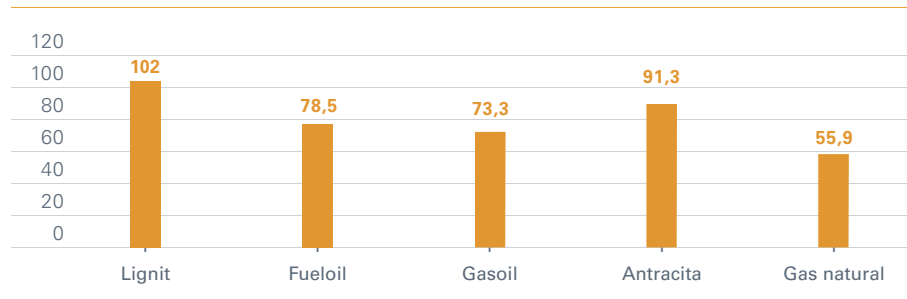
La composició química del gas natural el converteix en el combustible fòssil menys agressiu amb el medi ambient. Emet, en la seva combustió, d'un 40 a un 45% menys de CO₂ que el carbó, i entre un 20 i un 30% menys que el petroli. És, per

tant, una de les millors solucions energètiques per ajudar a mitigar els efectes del canvi climàtic, i fa possible avançar en el compliment dels objectius fixats pel Protocol de Kyoto i els que es puguin arribar a fixar a la cimera de Copenhaguen.

A més, les emissions de NO_x del gas natural són considerablement inferiors a les del carbó i a les dels productes derivats del petroli. Les seves emissions de SO₂, partícules sòlides i cendres són pràcticament nul·les. Aquestes característiques ressalten els avantatges del gas natural a l'hora d'afrontar problemes com ara l'acidificació d'atmosferaes i pluges àcides, la destrucció de l'ozó estratosfèric o la contaminació d'origen particular o fotoquímica de les atmosferaes urbanes.

La composició química del gas natural el converteix en el combustible fòssil menys agressiu amb el medi ambient. Emet, en la seva combustió, d'un 40 a un 45% menys de CO₂ que el carbó, i entre un 20 i un 30% menys que el petroli

CO₂ produït per la combustió de combustibles fòssils (kg/GJ)



Font: IPCC-Eurogas.

Una energia abundant

Les reserves provades de gas natural es situen al voltant dels 182 bilions de m³, establint-se així en la seva trajectòria ascendent iniciada fa tres dècades.

Actualment, les reserves superen en un 16% les reconegudes l'any 2000 i en un 90% a les estimades ara fa 20 anys. Les dades disponibles permeten afirmar que, amb el

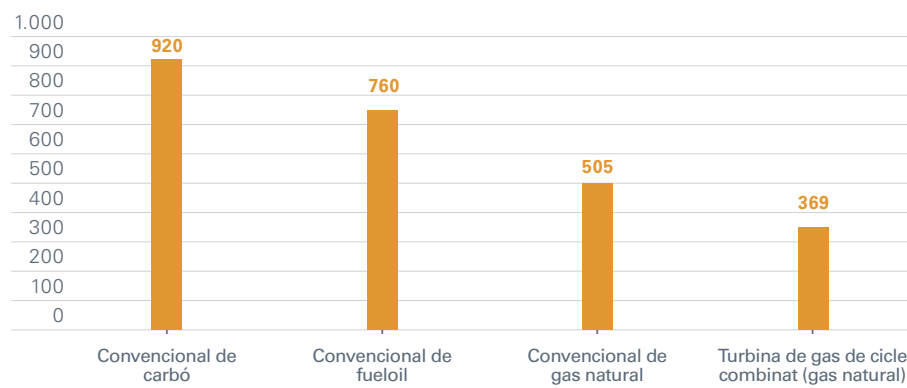
volum actual de reserves, es podrà fer front durant més de sis dècades a la demanda de gas natural prevista a nivell mundial.

Una energia eficient

La utilització del gas natural porta associades tecnologies d'alt rendiment. Aquest factor, juntament amb les seves

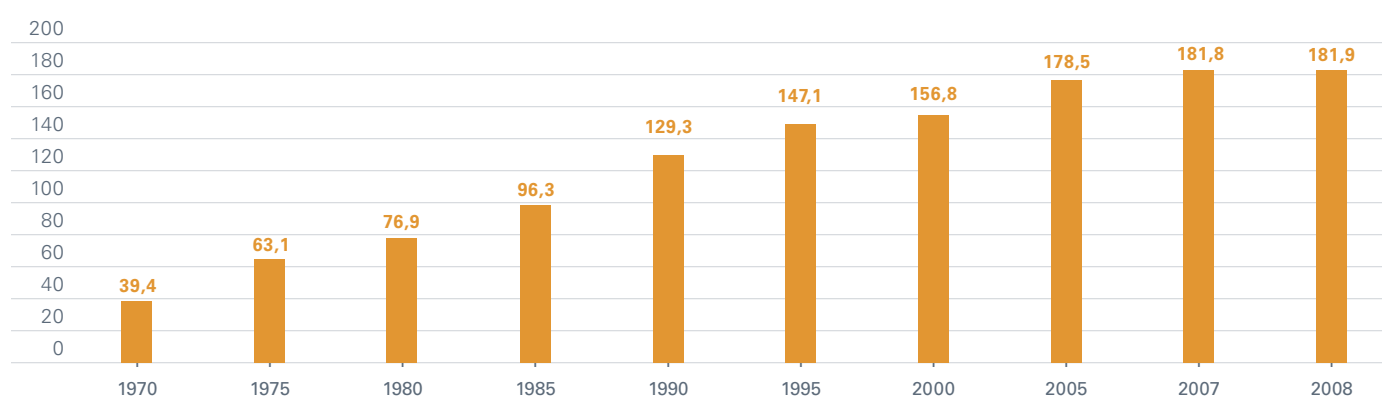
pròpies característiques, li permet oferir un millor balanç energètic que el de la resta dels combustibles fòssils. Així, la major eficiència de les centrals de cycle combinat de gas natural, que supera en un 20% a les tèrmiques convencionals, i la dels processos de cogeneració, en els quals s'arriba a rendiments propers al 80%, fan del gas natural el combustible ideal per a la producció d'energia elèctrica. Així, els avantatges del gas natural en eficiència produeixen positius efectes ambientals en termes de reducció d'emissions ja que per aconseguir la mateixa quantitat d'energia cal cremar menys quantitat de gas natural que la resta de combustibles fòssils.

Emissions de CO₂ per tecnologia (kg/MWhe)



Font: Estudi d'impacte ambiental de la central de cycle combinat de gas natural a Arrúbal (La Rioja). 2002

Evolució de les reserves mundials provades de gas natural (milers de milions de m³) ⁽¹⁾



(1) Dades referides a principis de cada any.
Font: SEDIGAS. Anuari del gas 2009.

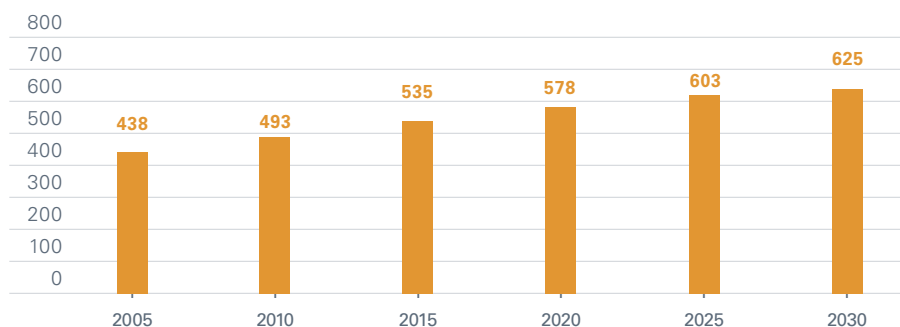
Una energia d'ús creixent i amb gran potencial d'aplicacions

Segons les estimacions a disposició, l'any 2030 el gas natural serà l'energia que arreu haurà experimentat un major increment de la demanda. A Espanya, el gas natural representa avui més del 21% de la demanda total d'energia primària. No obstant això, encara té un gran potencial de creixement fruit del seu creixent ús en tots els sectors, a la progressiva extensió de la xarxa de gasoductes i a la seva utilització en els processos per a la generació d'energia mitjançant cicles combinats i cogeneració, així com al seu ús com a combustible per a vehicles.

El Grup Gas Natural és un actiu generador d'ocupació i riquesa als països en què desenvolupa la seva activitat

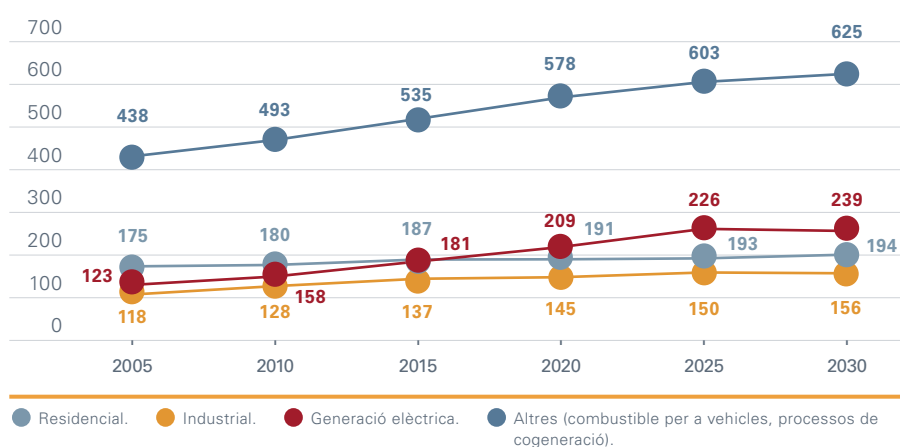
Cal ressaltar que el Grup Gas Natural és un actiu generador d'ocupació i riquesa als països en què desenvolupa la seva activitat. Tot això gràcies al pagament de sous, d'impostos, a les inversions escomeses i a la creació de valor durant tota la cadena energètica. Així mateix, el Grup ha dissenyat projectes alineats amb el seu propi negoci i que tenen com a objectiu contribuir directament al desenvolupament d'aquelles comunitats on opera. En aquest sentit, a Llatinoamèrica existeixen iniciatives per facilitar l'accés a l'energia, transformar residus, formar proveïdors i instal·ladors així com reduir la contaminació ambiental en alguns sectors.

Previsió de l'increment de la demanda de gas natural a la Unió Europea (Mtep)



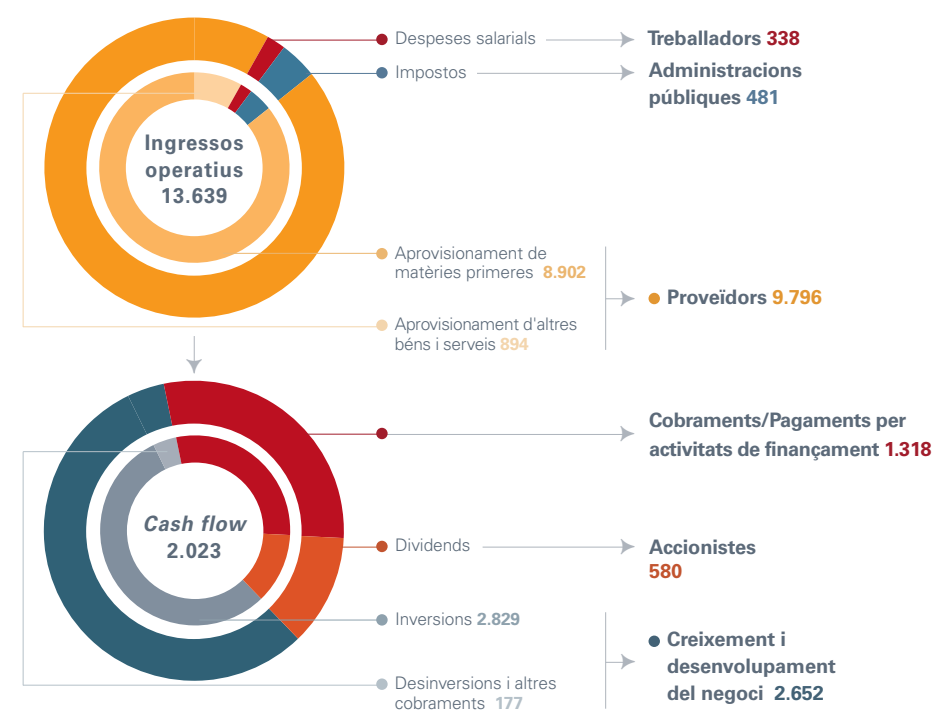
Font: EUROGAS. Natural gas demand and supply. Long term outlook to 2030.

Demanda de gas natural a la UE per sector (Mtep)



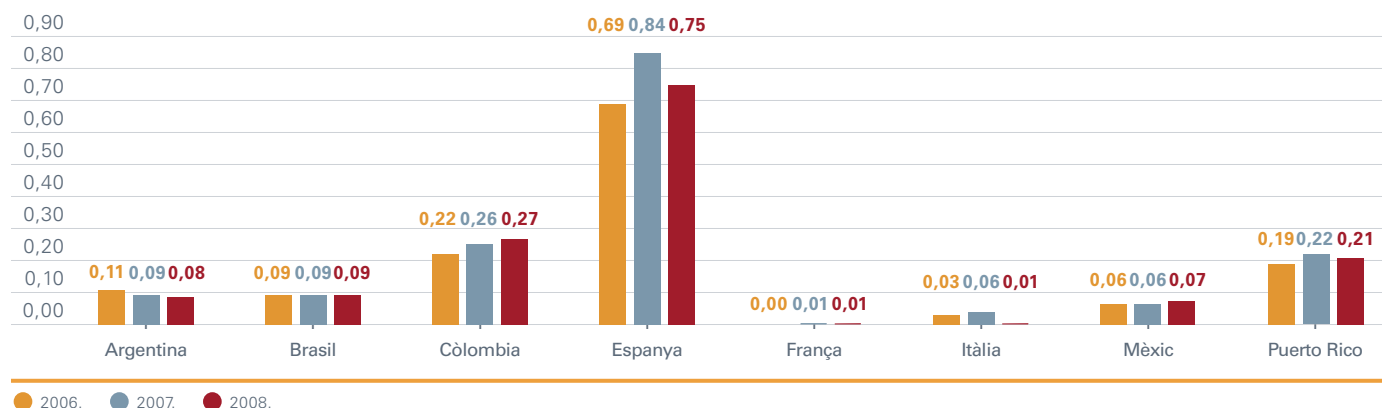
Font: EUROGAS. Natural gas demand and supply. Long term outlook to 2030.

Contribució a la societat (milions d'euros)



■ Assegurament raonable.

Contribució al PIB per països (%)



Substitució de forns a Ràquira, Colòmbia.

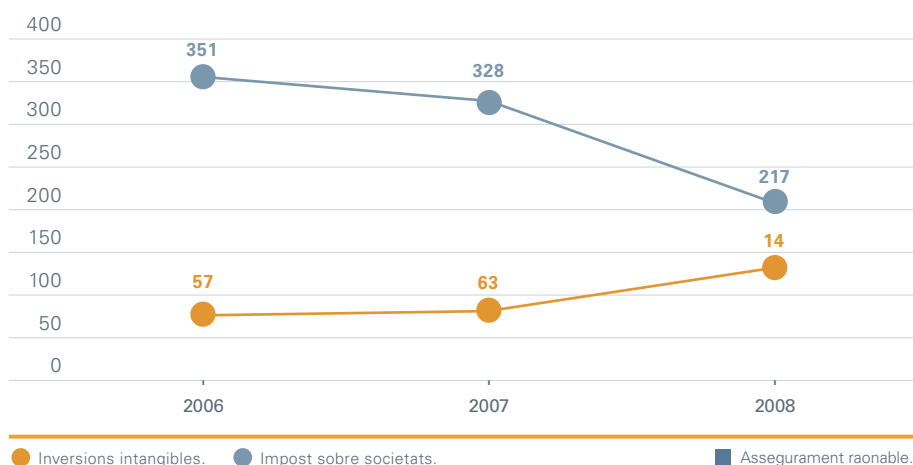


Al municipi de Ràquira, a Colòmbia, d'aproximadament 13.000 habitants, gran part dels habitants viuen de la terrisseria, la mineria i la teixidura. Malgrat que aquestes activitats són una font d'atracció turística a la zona, la manca d'una infraestructura de serveis de qualitat fa que els possibles visitants no s'hi aturin el temps desitjat. Al problema de la manca d'infraestructura s'uneix un altre derivat dels mètodes artesanals utilitzats: la contaminació ambiental.

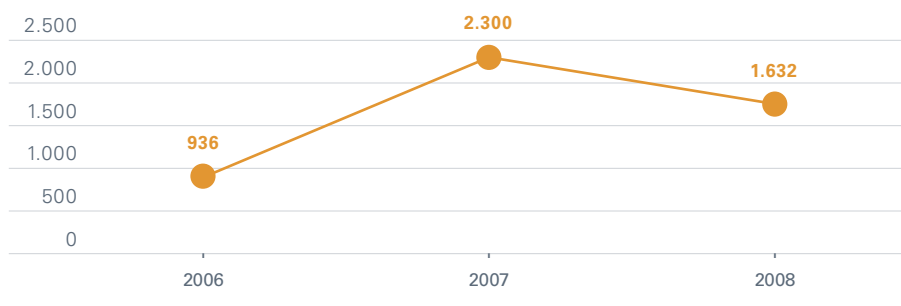
L'elaboració de ceràmica vol elevades temperatures que s'assoleixen, fonamentalment, amb la crema de carbó i fusta. La principal conseqüència ambiental de l'ús d'aquests combustibles és la generació de partícules sòlides que queden en suspensió i que, amb el pas del temps, poden provocar pluja àcida, causant greus danys a plantes, animals i persones.

Existeix una prohibició municipal que impedeix la instal·lació de nous forns i limita les cremes als ja existents. Per aquest motiu, i amb la finalitat de millorar les condicions laborals i de vida dels habitants del municipi, el Grup Gas Natural va realitzar el 2003 una prova pilot per estudiar la viabilitat de la conversió dels tradicionals forns de llenya i carbó per altres més moderns que utilitzen gas natural com a font d'energia. El resultat va ser tan positiu que ja s'ha realitzat la conversió de sis d'aquests forns.

Aportació a la societat (milions d'euros)



Volum total de compra adjudicat (milions d'euros)





**La responsabilitat
corporativa i el
Grup Gas Natural**

Indicadors clau de responsabilitat corporativa	22
Gestió de la Política de Responsabilitat Corporativa	24
El govern de la responsabilitat corporativa	27
Diàleg amb els grups d'interès	30
Com llegir l'Informe de Responsabilitat Corporativa	33

Indicadors clau de responsabilitat corporativa

Orientació al client	2008	2007	2006
Percentatge de clients satisfets			
Espanya (%)	87,5	88,7	87,2
Llatinoamèrica (%)	88	87	-
Itàlia (%)	87,5	84	81,4
Proveïdors amb contractes en vigor	4.608	4.274	4.561
Volum total de compra adjudicat (milions d'euros)	1.632	2.300	936
Compromís amb els resultats	2008	2007	2006
Import net de la xifra de negocis (milions d'euros)	13.544	10.093	10.348
Benefici operatiu brut. Ebitda (milions d'euros)	2.564	2.277	1.912
Inversions totals (milions d'euros)	3.697	2.323	1.164
Benefici net (milions d'euros)	1.057	959,4	854,5
Dividend (milions d'euros)	573,2	510,7	438,8
Evolució de la qualificació del Grup Gas Natural en DJSI	76	73	70
Medi ambient	2008	2007	2006
Generació d'emissions de gasos d'efecte hivernacle (GEI) (t CO ₂)	12.625.374,36	8.221.125,99	8.859.000,11
Emissions de GEI/ import net xifra de negocis (t CO ₂ /milió d'euros)	932,17	814,54	856,11
Consum d'energia (TJ)	238.491,93	138.428,56	144.825,59
Generació de residus (t)	1.188.242,26*	7.792,02	4.809,81
Residus perillosos (%)	0,20*	42,07	35,79
Consum d'aigua (Dm ³)	18.028,63	14.939,58	14.852,21
Interès per les persones	2008	2007	2006
Índex de la plantilla. Nombre de treballadors	6.842	6.699	6.686
Homes/Dones (%)	69/31	68/32	69/31
Dones en càrrecs de direcció (%)	18,9	17,7	16,5
Despeses de personal (milions d'euros)	338	308	277
Hores de formació per treballador	44,52	40,62	41,11
Inversió en formació anual (euros)	3.480.300	3.397.500	3.193.605

* Variació fruit del canvi de metodologia. Per a més informació, veure el compromís amb el medi ambient.

Seguretat i salut	2008	2007	2006
Accidents amb baixa	85	77	94
Dies perduts	1.668	1.644	2.430
Víctimes mortals	0	0	2
Índex de freqüència	6,26	5,85	7,28
Índex de gravetat	0,12	0,12	0,19
Índex d'incidència	12,25	11,53	14,05
Taxa d'absentisme	1,94	2,23	2,4
Responsabilitat social	2008	2007	2006
Evolució de l'aportació del Grup Gas Natural (milions d'euros)	16,8	16,1	13
Integritat	2008	2007	2006
Comunicacions rebudes per la Comissió del Codi de Conducta	22	22	23
Nombre de comunicacions per cada 200 treballadors	0,64	0,66	0,92
Origen geogràfic de les comunicacions:			
Argentina (%)	5	5	13
Brasil (%)	0	5	4
Colòmbia (%)	0	23	4
Espanya (%)	40	44	75
Itàlia (%)	5	0	0
Mèxic (%)	50	23	4
Temps mitjà de resolució de les comunicacions	46	42	60
Projectes d'auditoria analitzats en base al risc de frau	35	28	ND

Gestió de la Política de Responsabilitat Corporativa

La responsabilitat corporativa està integrada a l'estratègia del Grup Gas Natural. La política de la companyia en aquesta matèria formalitza i fa visibles els compromisos adquirits amb els grups d'interès concurrents.

Medi ambient

Desenvolupem els nostres negocis amb un horitzó estratègic que transcendeix els interessos econòmics immediats, contribuint al desenvolupament econòmic, ambiental i social, tant a curt com a llarg termini. Respecte l'entorn, actuem més enllà de l'adaptació contínua a la normativa vigent. En àrees en les que no existeix legislació aplicable, tenim en compte la normativa internacional i la tendència legislativa en la planificació de les actuacions que poden tenir un impacte ambiental significatiu.

- Els nostres principis:**
- Combatre els efectes del canvi climàtic, minimitzant l'impacte de les nostres activitats.
 - Incorporar els criteris ambientals a la gestió del negoci, procurant la màxima eficiència.
 - Transmetre, durant tota la cadena de valor, els procediments aplicables i assegurar-ne el compliment.
 - Preservar la biodiversitat en aquells espais naturals on es desenvolupen les nostres operacions.
 - Impulsar la millora contínua mitjançant l'avaluació del Sistema de Gestió Ambiental, i informar interna i externament sobre l'acompliment.

Orientació al client

Dediquem els nostres esforços a conèixer i satisfer les necessitats dels nostres clients. Volem proporcionar un excel·lent servei i ser capaços de donar-los una resposta immediata i eficaç.

- Els nostres principis:**
- Construir relacions de confiança a través d'un tracte proper i accessible.
 - Escoltar les seves opinions per poder anticipar-nos a les seves necessitats.
 - Treballar, durant tota la nostra cadena de valor, per millorar continuament la qualitat i la seguretat dels nostres productes i serveis.

Compromís amb els resultats

Elaborem plans, assenyalem objectius col·lectius individuals i prenem decisions en funció del seu impacte en la consecució de les finalitats de la nostra Visió, assegurant el compliment dels compromisos adquirits i l'assumpció del nivell d'incertesa mínim necessari per a assolir aquests objectius.

- Els nostres principis:**
- Treballar per obtenir de forma sostinguda una rendibilitat adequada a les expectatives del mercat.
 - Aplicar en tot moment les millors pràctiques de transparència informativa, establint canals de comunicació, tant amb els mercats com amb la resta d'agents amb interessos en el Grup, per refermar la nostra credibilitat i reputació.

Interès per les persones

Promovem un entorn de treball respectuós amb els nostres treballadors, implicant-nos en la seva formació i desenvolupament professional. Estem a favor de la diversitat d'opinions, perspectives, cultures, edats i gèneres dins les nostres organitzacions.

- Els nostres principis**
- Proporcionar als nostres treballadors oportunitats de desenvolupament professional adequades a les seves competències.
 - Promoure un entorn de treball motivador, en el qual s'asseguri i respecti el treballador i l'aportació responsable de les seves iniciatives.
 - Fomentar la claredat d'objectius, el lideratge eficaç, les compensacions competitives i el reconeixement dels èxits.
 - Facilitar les condicions pel millor equilibri personal i professional en un marc d'igualtat i diàleg.

Seguretat i salut

Impulsem polítiques pel desenvolupament d'una cultura de prevenció que garanteixi les condicions de seguretat i salut en tota la cadena de valor.

- Els nostres principis:**
- Garantir que la seguretat és una responsabilitat assumida col·lectivament.
 - Formar i informar adequadament, com a element clau de prevenció.
 - Integrar en totes les activitats i decisions l'acció preventiva, assegurant la millora contínua.
 - Rebutjar qualsevol comportament que pugui generar un entorn laboral insegur, intimidatori o ofensiu.

Responsabilitat social

Acceptem la nostra responsabilitat social corporativa, aportant a la societat els nostres coneixements, capacitat de gestió i creativitat. Dediquem part dels nostres beneficis a l'acció social, mantenint un diàleg permanent amb la societat per conèixer les seves necessitats i procurar la seva satisfacció, de manera que incrementi la credibilitat i prestigi del nostre Grup.

- Els nostres principis:**
- Integració positiva a la societat dels països on desenvolupem la nostra activitat, respectant la cultura, les normes i l'entorn.
 - Generar valor a través del desenvolupament de la nostra pròpia activitat i amb la creació d'aliances amb la comunitat local en tots els països on som presents.
 - Promoure l'educació, la formació, la riquesa cultural i la inclusió dels col·lectius més desafavorits a través de la inversió social.

Integritat

Insistim en que totes les persones que conformen el Grup Gas Natural actuïn amb ètica, honestat i integritat, respectant els valors, principis i codis de conducta professional que impulsa el Grup contribuint així a l'augment de la confiança de la societat cap a la nostra empresa.

- Els nostres principis:**
- Rebutjar la corrupció i el suborn en el desenvolupament de la nostra activitat i establir mesures per evitar-los i combatre'ls.
 - Recolzar els principis del Pacte Mundial de Nacions Unides, així com els principis de l'OCDE pel Govern de les Societats.
 - Respectar els aspectes recollits a la Declaració Universal dels Drets Humans de Nacions Unides i en la Declaració de l'OIT, relatiu als principis i drets fonamentals en el treball.

El Grup Gas Natural entén la responsabilitat corporativa com el conjunt d'accions desenvolupades per establir relacions de confiança, estables, sòlides i de benefici mutu amb els seus grups d'interès. L'adequada relació amb l'entorn és un aspecte estratègic de primer ordre per a la companyia; imprescindible per a la generació de valor i per vetllar per la sostenibilitat de la companyia a llarg termini.

Històricament, la companyia ha establert compromisos per reforçar i estrènyer les relacions amb cada un dels seus grups d'interès. Durant 2008, el Grup Gas Natural va formalitzar la seva posició i els seus compromisos amb la definició d'una nova Política de Responsabilitat Corporativa. Té com a base la Missió, Visió i Valors de la companyia i s'alineja amb els compromisos definits al Pla Estratègic 2008-2012.

La política, l'aprovació de la qual fou precedida d'un intens procés d'avaluació i consultes internes, és la manifestació d'un sistema de gestió de la responsabilitat corporativa que inclou tot el Grup. A més, i d'acord amb les recomanacions del Codi Unificat de Bon Govern, fou aprovada pel Consell d'Administració, que en va assumir la supervisió periòdica del seu compliment.

Durant el 2008, el Grup Gas Natural va formalitzar la seva posició i els seus compromisos amb la definició d'una nova Política de Responsabilitat Corporativa

La Política de Responsabilitat Corporativa del Grup Gas Natural recull els set compromisos assumits per la companyia en la matèria. Són els següents:

- Orientació al client.
- Compromís amb els resultats.
- Medi ambient.
- Interès per les persones.
- Seguretat i salut.
- Responsabilitat social.
- Integritat.

Els continguts d'aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2008 han estat estructurats d'acord amb els compromisos anteriors.

La companyia ha desenvolupat un quadre de comandament específic per donar seguiment a la Política de Responsabilitat Corporativa, reportar el seu grau d'acompliment i fixar objectius en la matèria. Els indicadors, que són reportats als diferents capítols d'aquest Informe de Responsabilitat Corporativa, van ser definits mitjançant una metodologia 360°, que va tenir en compte criteris interns i externs de valoració de la responsabilitat corporativa, i en base a RepTrak, metodologia utilitzada pel Grup per a la mesura de la reputació.

Els indicadors cobreixen totes les àrees rellevants, tenen un històric de tres anys i permeten informar els diferents òrgans de govern i direcció sobre els resultats de les actuacions desenvolupades, detectar les accions de millora i definir nous objectius.

Pel que fa a la divulgació de la Política de Responsabilitat Corporativa, cal ressaltar que la comunicació interna correspon al Comitè de Responsabilitat Corporativa i a la Comissió del Codi de Conducta.

La comunicació cap a l'exterior es centra principalment en la publicació d'informes, la presentació d'informació en diferents suports i en la participació de la companyia en fòrums o grups de treball.

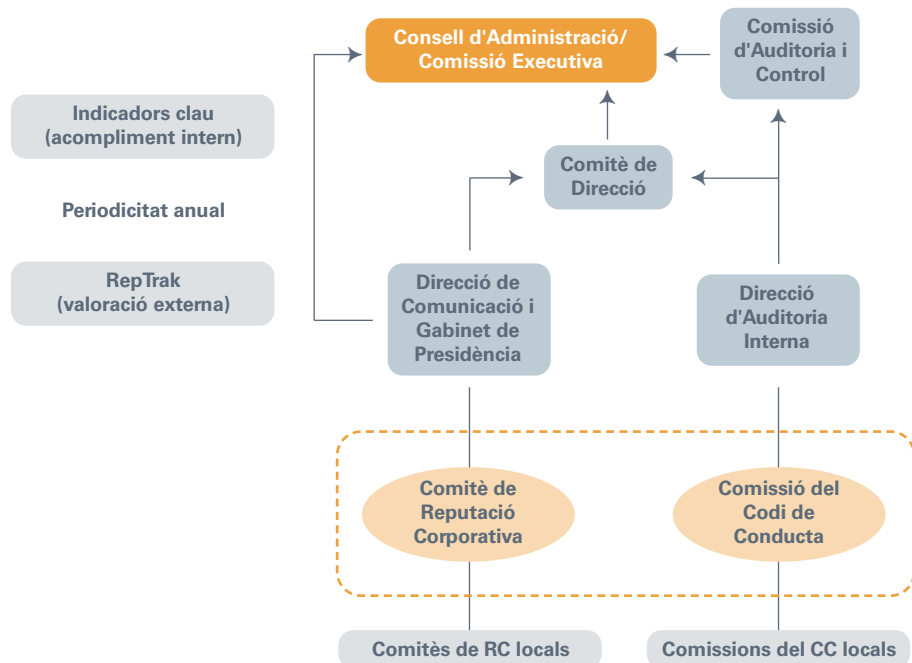
La responsabilitat corporativa s'integra a l'estratègia corporativa aprovada pel Consell d'Administració del Grup Gas Natural

Gestió estratègica de la responsabilitat corporativa al Grup Gas Natural



Pla de comunicació intern

26





El govern de la responsabilitat corporativa

Fites 2008

Aprovació de la nova Política de Responsabilitat Corporativa i elaboració d'un manual d'indicadors rellevants.

Disseny d'un Comitè de Reputació Corporativa Llatinoamèrica, per a l'impuls d'aquestes qüestions a través de l'acció coordinada dels comitès locals.

Extensió de la metodologia RepTrak a Mèxic. Increment en un 81% dels assessoraments interns prestats en responsabilitat corporativa

Reptes 2009

Redissenyar l'apartat web de responsabilitat corporativa en consonància amb la nova política del Grup.

Aprovar i posar en funcionament el Comitè de Reputació Corporativa Llatinoamèrica, format pels *country managers* de cadascun dels països.

Estudiar l'aplicació dels resultats RepTrak amb altres estudis de monitoratge de l'opinió realitzats a diferents grups d'interès.

Òrgans de govern

La responsabilitat corporativa s'integra a l'estratègia corporativa aprovada pel Consell d'Administració del Grup Gas Natural, i s'aplica a tota l'organització per mandat dels màxims òrgans de govern responsables.

Així mateix, la companyia compta amb un Comitè de Reputació Corporativa i una Comissió del Codi de Conducta, amb importants atribucions en la matèria.

El Comitè de Reputació Corporativa és l'òrgan encarregat del desenvolupament de les polítiques i procediments en responsabilitat corporativa, de la coordinació dels informes de la companyia en la matèria i de la supervisió del procés de verificació per un tercer independent. Reporta al Comitè de Direcció que alhora informa al Consell d'Administració.

Comissió del Codi de Conducta

La seva comesa és la de contribuir a l'efectiva implantació del Codi de Conducta a tot el Grup.

La Comissió és presidida per Auditoria Interna i compta amb la representació d'unitats directament implicades en el seguiment del Codi de Conducta. Reporta

Comitè de Reputació Corporativa

Constituit per representants d'algunes de les direccions directament implicades en la gestió d'aquestes qüestions. És presidit per la Direcció de Comunicació i Gabinet de Presidència.

Funcions del Comitè de Reputació Corporativa

Implantar la gestió de la responsabilitat i la reputació corporativa a tota l'organització, sobre la premissa d'una actuació responsable i creadora de valor per als grups d'interès.

Analitzar els riscos i oportunitats reputacionals a cada unitat de negoci i àrea geogràfica, facilitant l'intercanvi d'informació necessari per orientar la gestió de la companyia.

Vetllar per la construcció d'una cultura corporativa compromesa amb la protecció de la reputació i amb l'impuls de la responsabilitat corporativa.

Funcions de la Comissió del Codi de Conducta

Fomentar la difusió i coneixement del Codi de Conducta.

Facilitar una via de comunicació a tots els treballadors que desitgin enviar consultes o comunicar incompliments del codi.

Facilitar la resolució de conflictes relacionats amb l'aplicació del Codi de Conducta.

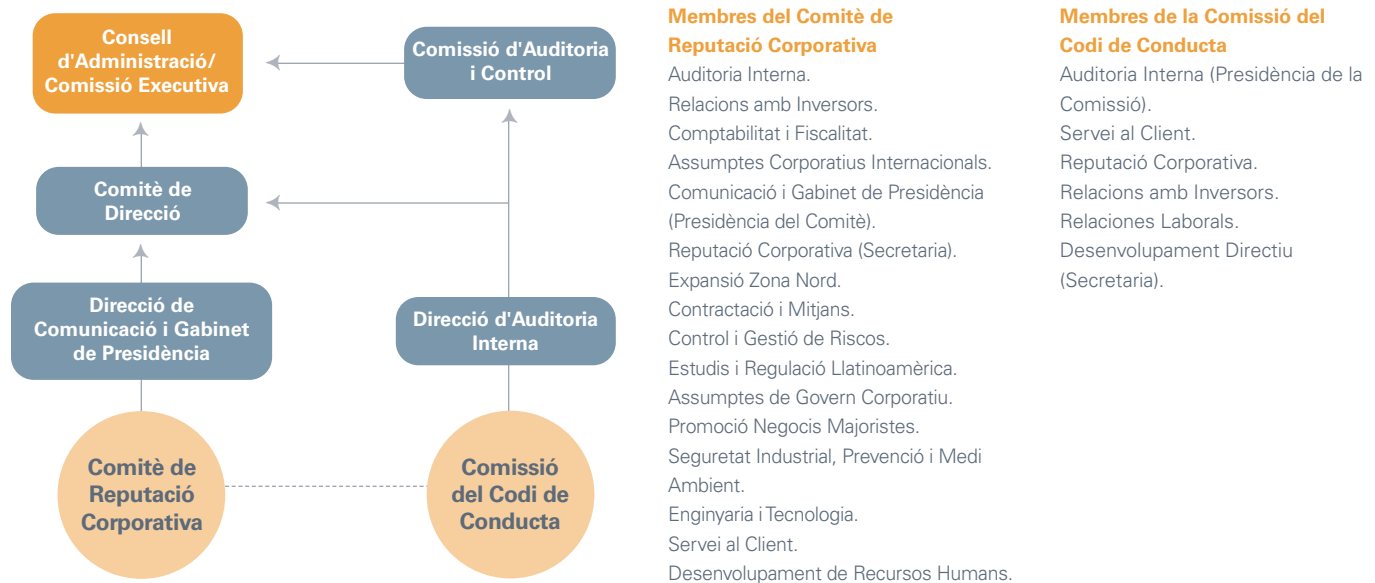
Composició Comissions Locals (1)

Argentina - Brasil - Mèxic - Colòmbia - Itàlia

President	Recursos Humans
Vocal	Auditoria Interna
Vocal	Relacions Externes
Vocal i secretari	Assumptes Jurídics

(1) Les consultes i notificacions procedents de França, Puerto Rico i Marroc són gestionades per la Comissió del Codi de Conducta.

Estructura de govern de la responsabilitat corporativa al Grup Gas Natural



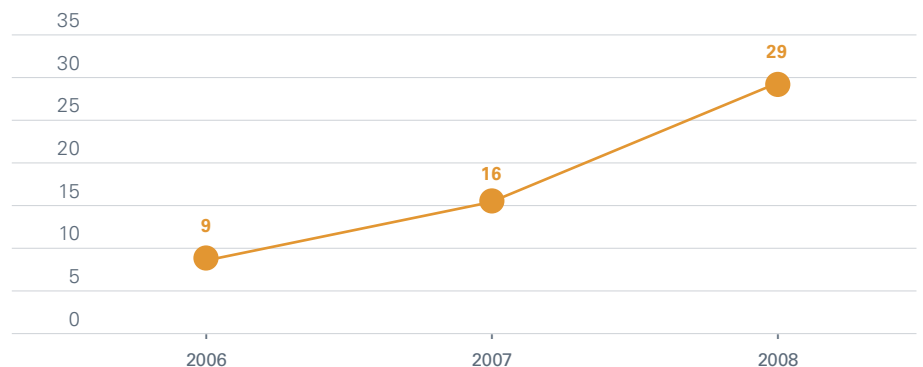
al Comitè de Direcció i a la Comissió d'Auditoria i Control.

Per a més informació, vegeu l'apartat dedicat al Codi de Conducta al capítol d'Integritat.

Assessorament intern en responsabilitat corporativa

El 2008, van continuar les activitats per a l'assessorament intern de les àrees i filials de la companyia. Tenen per objecte, des de la filosofia de la millora contínua, enfortir les pràctiques de

Assessoraments interns de la Subdirecció de Reputació Corporativa

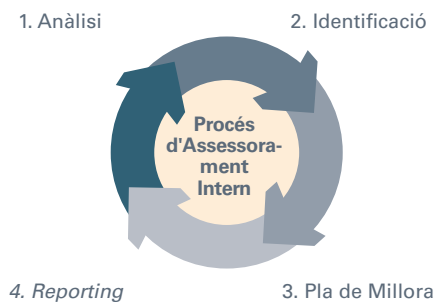


gestió de la responsabilitat corporativa del Grup. Es nodreix d'un diàleg amb els grups d'interès i les valoracions que tercers realitzen sobre l'activitat de la companyia, com els índexs d'inversió responsable, analistes socials i *trackings* en matèria de reputació i imatge.

La Subdirecció de Reputació Corporativa és l'encarregada d'oferir aquest assessorament personalitzat a totes les unitats que així ho sol·liciten. El servei s'estructura en quatre eixos:

1. Anàlisi del context.
2. Identificació de riscos i oportunitats.
3. Pla d'acció.
4. Comunicació.

Durant el 2008, es van prestar 29 serveis d'assessorament intern a vuit direccions diferents, nou més que durant el 2007.



RepTrak

Aquesta eina té una especial importància en la gestió de la responsabilitat corporativa al Grup Gas Natural. Desenvolupat pel Fòrum de Reputació Corporativa i el Reputation Institute, el model RepTrak proporciona informació sistemàtica sobre la reputació de la companyia.

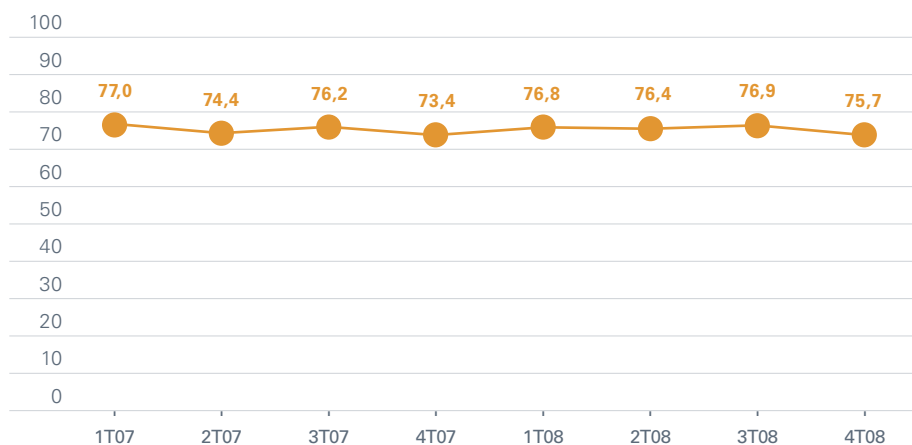
La metodologia inclou una mesura de la reputació emocional (RepTrak Pulse) en funció de l'estima, admiració, confiança i impressió generats entre la societat pel Grup Gas Natural. També avalua 26 atributs agrupats al voltant de set dimensions: govern, treball, innovació,

oferta, finances, lideratge i ciutadania, que formen l'anàlisi racional sobre la reputació de la companyia (RepTrak Index).

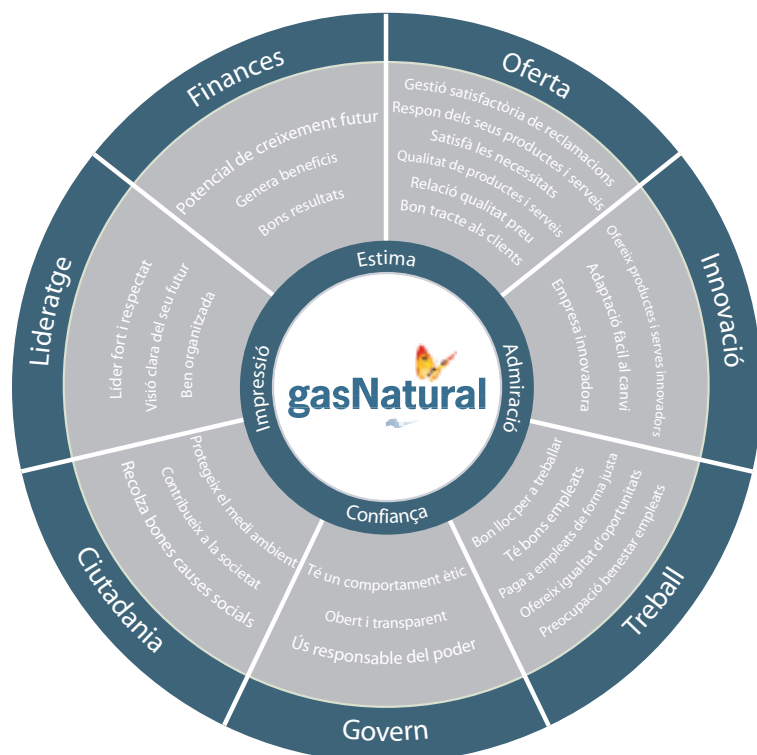
El model permet l'avaluació contínua i facilita aplicar mesures concretes per millorar l'acompliment de la companyia en les dimensions clau de la reputació.

El Grup va començar a utilitzar aquesta eina el 2007. Forma part tant dels anàlisis emprats pel Comitè de Reputació Corporativa com de la metodologia de l'assessorament intern. El 2008, coincidint amb el llançament de la nova Política de Responsabilitat Corporativa, i ja que conté informació rellevant sobre la seva percepció pública, la companyia va acordar elevar anualment al Consell d'Administració els resultats de RepTrak.

RepTrak Pulse: la reputació corporativa del Grup Gas Natural entre la societat



Metodologia RepTrak





Diàleg amb els grups d'interès

El Grup Gas Natural és conscient de la importància que la confiança social té pel desenvolupament de les seves activitats. Entén que el diàleg amb els grups d'interès és crític per, principalment, conèixer les seves inquietuds, anticipar-se a les seves expectatives, preveure riscos o identificar noves oportunitats de negoci.

Les accions de diàleg del Grup Gas Natural es divideixen en:

• **Accions de consulta.** Són bidireccionals: la companyia i els seus grups d'interès interactuen per a un intercanvi d'informació àgil i fluid. Les conclusions es consideren en la millora i adequació dels processos de la companyia i, en particular, en la selecció dels continguts dels informes de responsabilitat corporativa.

• **Accions divulgatives.** Són unidireccionals: el Grup transmet informació als seus grups d'interès.

A continuació es descriuen les principals accions de diàleg desenvolupades pel Grup Gas Natural, el 2008.



Accions de consulta

Clients

Enquestes a clients per valorar, bàsicament, la satisfacció sobre els diferents serveis de la companyia, així com per identificar necessitats i expectatives.

Sondeig a clients i no clients per mesurar la imatge de les principals empreses energètiques i adaptar els missatges de marca i gamma de producte a les preferències de clients actuals i potencials.

Estudis per a conèixer els principals inconvenients per a la instal·lació de gas natural a noves llars.

Redisseny, a Mèxic, del canal de comunicació "Cartes al president". Permet recollir comentaris i suggeriments dels clients.

Accionistes/Inversors

Contacte amb les principals firmes d'anàlisi borsari per a l'elaboració d'informes de percepció de mercat i estimacions de resultats.

Reunions *one-on-one* celebrades amb inversors.

Atenció continua a les sol·licituds d'informació dels analistes i consultes a la Unitat de Relació amb els Inversors.

Treballadors

Manteniment del Grup Consultiu de Comunicació Interna com a eina de detecció i valoració de les necessitats de comunicació als treballadors.

Grups de treball amb treballadors per validar i determinar les preguntes de l'Enquesta de Clima Laboral i Compromís.

Enquesta de Clima Laboral i Compromís a totes les empreses del Grup Gas Natural.

Reunions entre la Direcció de Relacions Laborals i els representants dels treballadors de les diferents empreses del Grup amb les seccions i federacions sindicals. Creació de Comitès de Seguretat i Salut.

Enquesta per a l'estudi de factors de risc psicosocial.

Grups de treball per a l'avaluació de la sensibilització al risc.

Llançament del projecte de comunicació de suggeriments/incidències de seguretat i salut a través de NaturalNet, la intranet del Grup.

Proveïdors

Reunions amb empreses col·laboradores per conèixer les seves inquietuds i trobar solucions per agilitar processos.

Al Brasil, auditories a proveïdors amb l'objectiu d'orientar cap a una millor gestió.

Grups de treball, a l'Argentina, amb representants dels principals grups d'interès de la companyia per conèixer la seva opinió sobre els informes de responsabilitat corporativa.

Societat

Monitorització continua de la reputació corporativa entre l'opinió pública utilitzant RepTrak.

Atenció a 30 organitzacions i institucions de diferent índole per a l'edició de publicacions, índexs i rankings del sector energètic i responsabilitat corporativa.



Accions divulgatives

Clients

Publicació a NaturalNet dels resultats de les mesures de satisfacció del client unificades en l'àmbit de Llatinoamèrica.

Presentació, en col·laboració amb la Junta de Andalusia i la Agencia Andalus de l'Energia, de la Guia Tècnica Solar.

Creació al web i a la newsletter de sengles espais específics destinats a la difusió de consells sobre l'ús eficient d'energia.

Reunions amb organismes i amb representants dels consumidors per informar sobre la darrera fase de la liberalització del gas.

Campanyes informatives, a Mèxic, sobre estalvi de gas.

Campanyes institucionals de sensibilització, a Argentina, per a prevenció d'accidents i per l'ús racional de l'energia.

Accionistes/Inversors

Retransmissió via Internet de les presentacions trimestrals de resultats.

Presentacions específiques realitzades per l'alta direcció del Grup.

Multiconferència celebrada després de l'acord assolit amb ACS per a l'adquisició de la seva participació a Unió Fenosa.

Treballadors

Enviament de píndoles informatives sobre les noves funcionalitats/espais a NaturalNet, la intranet del Grup.

Avenç de campanyes comercials i anuncis publicitaris a treballadors d'Espanya abans de la seva difusió pels mitjans de comunicació.

Llançament del projecte d'edició de la revista en matèria de seguretat, salut i medi ambient, que es distribuirà entre els treballadors.

Publicació de l'enquesta de percepció del Servei de Prevenció Mancomunat.

Publicació de les dades de sinistralitat del Grup a NaturalNet.

Publicació de les Fitxes de Prevenció a NaturalNet.

Informació electrònica als treballadors sobre el Pla d'Emergència del seu centre de treball.

Proveïdors

Difusió de les polítiques de qualitat i medi ambient del Grup Gas Natural.

Distribució del Codi de Conducta del Grup Gas Natural a Argentina, Brasil, Mèxic i Marroc.

Presentació a Espanya del document de bones pràctiques ambientals en la construcció de xarxes de gas fets de polietilè i acer i a la direcció facultativa d'obres.

Difusió i explicació de la llei de subcontractació.

Societat

Promoció del diàleg entre empreses, ONG, universitats i escoles de negocis en qüestions relacionades amb la responsabilitat corporativa. Les accions van ser realitzades en col·laboració amb, entre d'altres, ASEPAM, la Fundació Carolina, ESADE, Ramon Llull o les comissions de Responsabilitat Social Corporativa de la Cambra de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona, CEOE i de Foment del Treball. Així mateix, es van celebrar reunions amb diverses associacions de defensa dels consumidors, com FACUA, UCA, UCE, CECU o OCUC, entre d'altres.

El Grup Gas Natural analitza juntament amb representants dels consumidors la liberalització del mercat.



El darrer 1 de juliol de 2008, va culminar el procés de liberalització del sector gasista a Espanya. Amb aquest motiu, i a bé d'analitzar la nova normativa, treballadors del Grup Gas Natural es van reunir a Barcelona amb representants de les oficines municipals d'informació al consumidor i de les associacions de consumidors de Catalunya.

Durant la trobada, la companyia va posar èmfasi en la seva voluntat d'evitar qualsevol tipus d'inconvenient als clients fruit de la liberalització. En aquesta nova etapa, la qualitat del servei ofert als clients esdevé en un objectiu clau per a la diferenciació del Grup.

També es van valorar les actuacions de l'Oficina de Garantia de Servei al Client, creada amb la finalitat de millorar i agilitzar les respostes a les consultes que arriben a les oficines municipals d'informació al consumidor i a les associacions de consumidors. En aquest sentit, cal ressaltar que la companyia es reuneix periòdicament amb representants dels consumidors per conèixer directament les seves inquietuds i necessitats.



Com llegir l'Informe de Responsabilitat Corporativa

L'Informe de Responsabilitat Corporativa del Grup Gas Natural aporta informació clara i fiable sobre la manera en què la companyia respon als seus principals reptes en responsabilitat corporativa.

Els continguts del document s'han estructurat al voltant dels compromisos definits a la Política de Responsabilitat Corporativa del Grup Gas Natural, aprovada el 2008. Els capítols tenen una

estructura homogènia per agilitzar la seva lectura i perquè la recerca d'informació sigui més ràpida i senzilla. Encara que l'organització de la informació pot variar lleugerament en funció de l'assumpte plantejat, els capítols tenen alguns elements comuns.



Introducció

Presenta tant la posició del Grup com els principis que es recullen en la seva política de responsabilitat corporativa.



Principals indicadors i accions rellevants

Recull els indicadors seleccionats per la companyia per informar de l'acompliment del compromís en qüestió, així com les accions realitzades i els objectius fixats per al següent exercici, fixats per al següent exercici.



Capítol

Informació detallada del compromís en apartats que ordenen la informació i faciliten la seva comprensió.



Taules i gràfics

Permeten al lector, d'una manera senzilla, valorar tendències i establir conclusions sobre l'acompliment de la companyia.



Casos d'estudi

Descripció detallada d'aquelles activitats, desenvolupades durant l'any, que el Grup entén són especialment significatives per novedoses o per constituir un exemple destacable de l'enfocament de gestió.



Suports d'informació

En ocasions, per ampliar informació es remet el lector a d'altres suports, sigui al web de la companyia o a informes prèviament publicats.



**Compromisos de
responsabilidad
corporativa**

Orientació al client	36
Compromís amb els resultats	47
Medi ambient	53
Interès per les persones	71
Seguretat i salut	85
Responsabilitat social	93
Integritat	101



Orientació al client

El Grup Gas Natural entén que la seva principal funció social és contribuir a l'abastament d'energia en aquells països on hi té presència, proporcionant un subministrament eficient, sostenible i segur, que compleixi les expectatives dels seus clients en termes de qualitat, servei i seguretat.

La companyia situa al client a l'eix central de la seva estratègia de negoci i dedica esforços i recursos a assolir el seu màxim grau de satisfacció. En aquest sentit, treballa per a la millora contínua de les seves operacions i processos, amb l'objectiu d'oferir un servei que s'ajusti cada vegada millor a les necessitats específiques dels seus diferents tipus de clients.

L'extensió d'una cultura d'orientació al client integra proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores per a que també contribueixin a la qualitat i la seguretat del servei. D'aquesta manera, l'esforç de la companyia es centra en oferir al client la millor atenció possible en tot moment.

Per conèixer als seus clients, el Grup Gas Natural ha establert canals de comunicació eficients i que busquen l'excel·lència en la resolució de les seves peticions i incidències.



Principis d'actuació responsable

Amb els clients

L'orientació al client és un dels compromisos que figuren a la Política de Responsabilitat Corporativa del Grup Gas Natural, i es concreta en els següents principis:

- Construir relacions de confiança a través d'un tracte proper i accessible.
- Escoltar les seves opinions per poder anticipar-se a les seves necessitats.
- Treballar, durant tota la cadena de valor, per millorar contínuament la qualitat i la seguretat dels seus productes i serveis.

Principals indicadors (*)

	2008	2007	2006
Percentatge de clients satisfets			
Espanya (%)	87,5	88,7	87,2
Llatinoamèrica (%)	87,8	87	ND
Itàlia (%)	87,5	84	81,4
Proveïdors amb contractes en vigor	4.608	4.274	4.561
Volum total de compra adjudicat	1.632	2.300	936

(*) Indicadors clau definits pel Grup pel seguiment del seu acompliment en matèria de responsabilitat corporativa.

Accions rellevants

Accions proposades 2008	Accions realitzades 2008	Accions previstes 2009
Consolidació de la metodologia Lean Six Sigma per a la millora de la qualitat de les àrees de negoci i projectes de millora.	Elaboració del nou Manual de Qualitat del Grup Gas Natural, per la substitució d'aquells en vigor a cada país.	Identificació dels principals factors de satisfacció entre les empreses energètiques espanyoles, per impulsar la qualitat de servei.
Assegurar que el concepte Eficiència Energètica impregni totes les nostres comunicacions i accions.	Foment de l'eficiència i l'estalvi energètic amb el resultat, entre altres, de la publicació de la Guia Tècnica Solar.	Inclusió del concepte d'Eficiència Energètica a les comunicacions i accions amb clients.
Difusió entre els clients d'informació en matèria de seguretat i sobre el nou canal per a informar de queixes i reclamacions.	Difusió a tots els clients de consells i pautes d'actuació en cas de detectar olor de gas i edició del DVD "Gas sense entrebancs" per difondre una cultura d'ús responsable del gas natural.	Pla de comunicació personalitzat basat en màrqueting directe via <i>online</i> i <i>offline</i> atenent a les necessitats del client.
Incorporació progressiva de nous proveïdors al Portal del Proveïdor, desenvolupament de les seves funcionalitats i implantació de les mateixes a les filials del Grup. (*)	Desenvolupament de les funcionalitats de compres del Portal del Proveïdor així com la implantació de millores detectades.	Consolidació de les funcionalitats desenvolupades el 2008 i incorporació de nous proveïdors en l'ús d'aquelles implantades.

Grau d'acompliment: alt ■ mig ■ baix ■

(*) Alta incorporació de proveïdors i desenvolupament de funcionalitats. No s'ha estès a les filials del Grup.

Satisfacció del client a través de la qualitat del servei

Durant el 2008, el Grup Gas Natural va desenvolupar nombrosos projectes i accions encaminades a incrementar la satisfacció dels clients. Cal ressaltar que l'índex de satisfacció global del Grup Gas Natural l'any 2008 va assolir un 87,6%.

Pel que fa a les accions de millora implantades el 2008, destaca la integració de totes les mesures de qualitat de les filials llatinoamericanes, fet que permet homogeneïtzar i fer comparables les dades obtingudes en la matèria. També destaquen les millores realitzades a Espanya i Argentina per millorar l'eficiència dels processos i les realitzades a Colòmbia i Mèxic per millorar la qualitat del servei d'atenció al client i en formació del personal relacionat amb aquesta tasca.

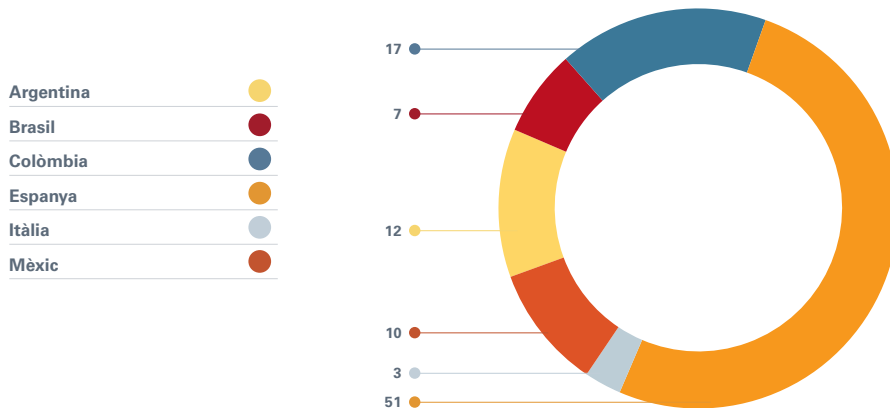
L'any 2008, s'ha renovat la tecnologia per a la lectura al camp de comptadors domèstics, recollint el testimoni dels avenços realitzats a Gas Natural México. El canvi a telèfons mòbils (dotats de càmera fotogràfica, comunicació GPRS i GPS) eleva la qualitat del servei ofert al garantir la lectura dels clients mitjançant la fotografia del seu comptador, així com pel tractament de les reclamacions amb precís coneixement del consum registrat.

Durant 2008, el Grup Gas Natural va desenvolupar nombrosos projectes i accions encaminades a incrementar la satisfacció dels clients

Compromís de l'organització amb els objectius de qualitat

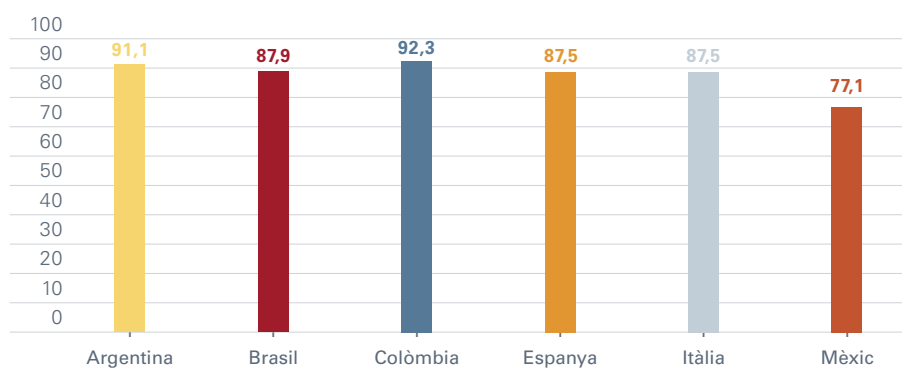
Per assegurar la màxima qualitat a totes les actuacions de la companyia, tant internes com externes, durant el 2008 es va mesurar, per segona vegada, la satisfacció del client intern. Del procés es van extreure conclusions orientades la millora de la qualitat dels serveis prestats a l'esmentat col·lectiu. La formació es va centrar en ressaltar la importància de la gestió de processos i la millora dels mateixos, intensificant els esforços tant per a responsables de processos com per experts metodològics en Lean Six Sigma.

Percentatge de clients per país (*)



(*) Nombre de clients (en milers): 11.458.

Satisfacció de la qualitat del servei global (%)



Durant el 2008, el Grup va avançar en l'homogeneïtzació dels sistemes de mesura utilitzats a Espanya i Llatinoamèrica.



Així mateix, amb la finalitat de facilitar una correcta comprensió de la documentació relativa a qualitat, l'any 2008 es van agrupar en un sol document tots els manuals de qualitat vigents als diferents països on opera el Grup Gas Natural.

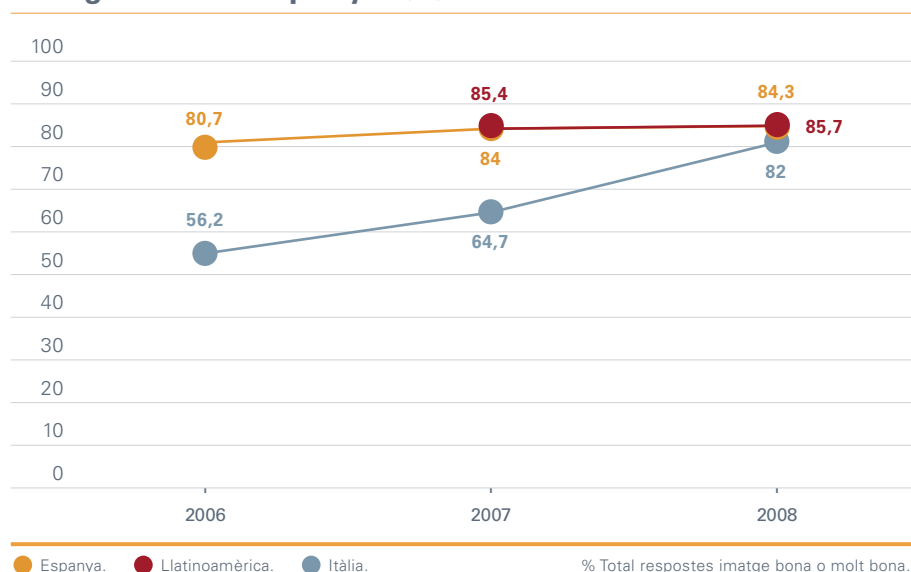
En l'àrea internacional es van realitzar esforços per alinear la classificació dels indicadors de qualitat amb els establerts pel Grup, especialment a Itàlia i Brasil. Així mateix, a Colòmbia i Mèxic es va estendre l'avaluació a noves àrees i es van establir plans de millora en base als resultats obtinguts.

Avenç en la gestió de la qualitat

Durant l'any 2008, va prosseguir la integració de la gestió de la qualitat al model de negoci del Grup. En aquest sentit, cal destacar l'obtenció de la certificació de qualitat i medi ambient de la central de cycle combinat d'Arrúbal (La Rioja, Espanya).

A Itàlia, es va escometre l'autoavaluació segons el model EFQM, per després definir punts forts i àrees de millora. Els resultats es van integrar al pla LICEU (Lideratge, Innovació, Canvi/Qualitat/Creixement, Eficiència/Eficàcia, Oportunitat). Així mateix, dins de les certificacions de

Imatge de la companyia (%)

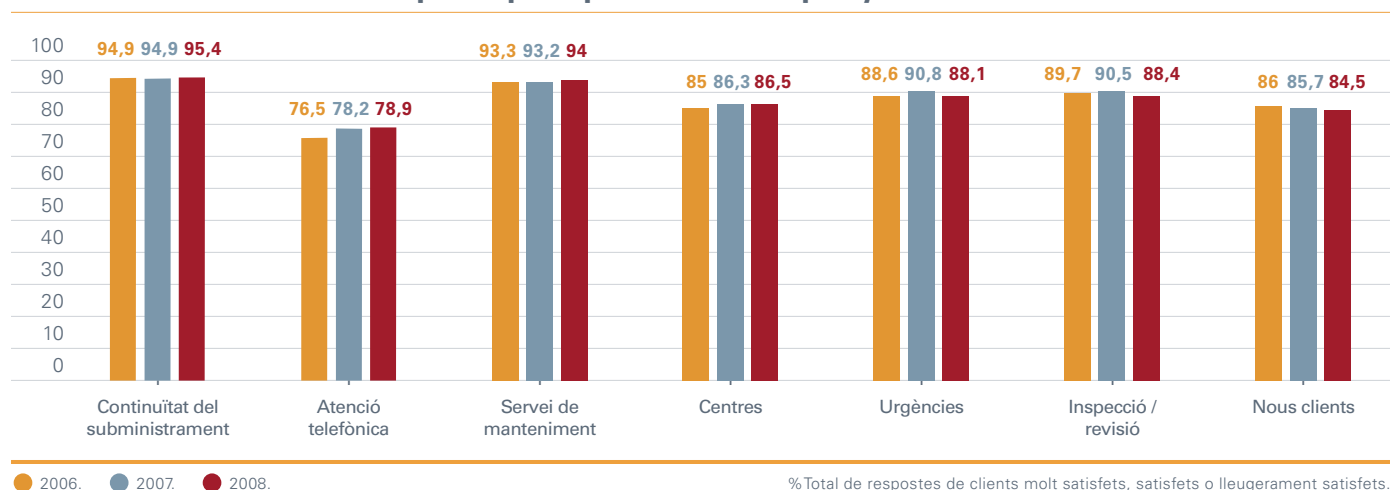


qualitat per a la societat Gas Natural Vendita Italia, es van certificar els processos de gestió energètica.

A Llatinoamèrica, en el marc de les gestions d'assegurament i control de qualitat a les àrees clau del negoci, es van superar les auditories per a renovar les certificacions ISO corresponents, i se'n van rebre noves per certificacions, processos de qualitat i medi ambient.



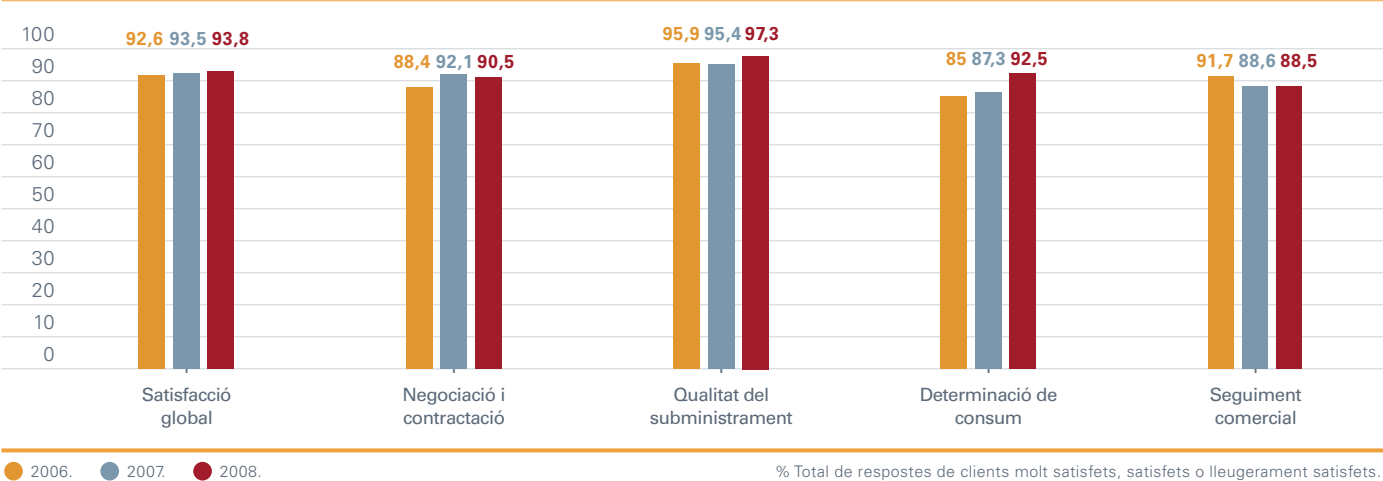
Índex de satisfacció dels principals processos. Espanya (%)



Índex de satisfacció dels principals processos. Internacional (%)

	Argentina	Brasil	Colòmbia	Itàlia	Mèxic
Continuïtat del subministrament	93,3	94,6	92,8	97,9	85,0
Facturació i cobrament	88,9	87,3	87,6	83,2	73,5
Atenció telefònica	80,8	76,0	66,5	85,8	63,9
Centres	84,5	86,6	79,5	83,8	68,3
Urgències	88,5	83,0	82,3	95,8	73,7

Índex de satisfacció. Clients industrials Espanya (%)



Implicació de la cadena de valor al compromís amb la qualitat

L'any 2008, a Espanya es va consolidar la utilització del Model Q, que permet gestionar la qualitat dels serveis prestats per proveïdors i reduir els costos de la no-qualitat fruit de les seves actuacions. L'anàlisi es té en compte en les adjudicacions i en el disseny de les penalitzacions. De la mateixa manera, la informació sobre la no qualitat és utilitzada com a paràmetre de decisió en l'assignació de càrregues de treball pel projecte Asigna. Tot això permet conèixer quins proveïdors són més eficients i donen un millor servei.

El Model Q permet, en definitiva, una major eficiència i un increment de la qualitat del servei prestat als clients. En aquest sentit, la companyia ha implantat

un quadre de comandament del model com ajuda al diagnòstic i seguiment directe dels costos i objectius fixats.

A Colòmbia es va iniciar un projecte de desenvolupament de proveïdors. Es va determinar un perfil ideal que va servir per fer un diagnòstic i proposar accions de millora a cinc d'ells.

Al Brasil, es van realitzar auditories tècniques als proveïdors per identificar oportunitats de millora i mitigar possibles riscos en quant a la qualitat i seguretat de les activitats contractades.

La satisfacció del client industrial, una prioritat



La companyia va realitzar, el 2008, una enquesta online per conèixer el grau de satisfacció dels seus clients industrials. Cal destacar que el 95% dels participants es mostra satisfet amb la qualitat i el servei proporcionat pel Grup Gas Natural. Per la seva banda, el 93,9% es mostra satisfet, en termes globals, amb la companyia i un 90,5% mostra la seva conformitat amb el procés de negociació i contractació. Així mateix, un 95% dels enquestats recomanaria el Grup a d'altres empreses del seu sector.

Per la seva banda, un 97% dels enquestats van valorar positivament la imatge global de la companyia. Els resultats de l'enquesta pel que fa a la informació del web i funcionament de l'Oficina Virtual van ser, d'igual manera, molt positius.

Els enquestats van ser incentivats a participar en una iniciativa solidària: per cada enquesta completada es va lliurar un donatiu a la Confederació Espanyola d'Organitzacions a favor de les Persones amb Discapacitat (FEAPS). Com a resultat van ser recaptats al voltant de 4.500 euros.

Durant el 2008 es van realitzar diferents anàlisis destinats a conèixer les expectatives, preferències i nivell de satisfacció dels clients actuals, per adequar la gamma i característiques dels productes i serveis oferts.

En aquest sentit, i en un context de promoció i desenvolupament de les Empreses de Serveis Energètics, el Grup brinda el servei de gestió energètica integrada a més de 1.500 clients.

El 2008, es van desenvolupar també importants avenços en la implantació del gas natural com a combustible per a vehicles

El 2008, es van desenvolupar també importants avenços en la implantació del gas natural com a combustible per a vehicles. A la ciutat de València es va inaugurar la primera estació de servei públic destinada a servir a la flota de vehicles de recollida d'escombraries i d'ús professional, com taxis i flotes d'empresa. Cal destacar així mateix, l'ampliació del conveni amb l'Ajuntament de Barcelona en virtut del qual la flota d'autobusos urbans, que funcionen amb gas natural, s'incrementarà en 45 unitats durant tot el 2009.

Oferta d'una gamma de productes i serveis adaptada a les necessitats dels clients

Durant el 2008, el Grup va mantenir el seu lideratge al mercat amb una gamma de tarifes de gas natural segmentades, pensades per oferir a cada client l'opció més escaient a les seves necessitats.

Les principals tarifes ofertes van ser les següents:

- Gas Mini, per a usuaris de baix consum.
- Gas Bàsica, per consumidors sense calefacció.
- Gas Òptima, per a clients amb calefacció.

- Gas Família, per llars amb un elevat consum de gas.
- Gas Negoci per a petits negocis amb elevats consums.

La gamma de tarifes es completa amb el Pla Estalvi *Online*, dirigit a clients que volen fer les seves gestions a través d'Internet (Oficina Virtual, factura *online* o comunicació amb la companyia via correu electrònic). L'objectiu d'aquest pla és, a més a més de minimitzar l'impacte mediambiental, guanyar en comoditat i estalvi en la factura, ja que al client que el contracta li és aplicat un descompte. Així mateix, durant el 2008, es van realitzar proves pilot d'ofertes d'alta de gas amb el seu corresponent equipament per facilitar l'accés a nous clients. Si les proves resulten satisfactòries es preveu la seva extensió generalitzada el 2009.

Indicadors generals de clients

	Argentina	Brasil	Colòmbia	Espanya	Itàlia	Mèxic	Total	Variació % 07-08
Vendes activitat de gas (GWh)	71.964	75.866	16.719	270.042	2.933	43.857	481.381	6,22
Renovació de la xarxa (km)	0,2	48,1	6,7	33	-	48,8	136,8	27,60
Xarxa de distribució (km)	22.360	5.881	17.052	48.578	5.518	15.903	115.292	5,04
Increment respecte a 31/12/2007 (km)	505	246	497	3.149	743	393	5.533	5,92
Inspeccions reglamentaries	0	0	391.043	1.329.877	-	22.260	1.743.180	7,24
Resseguiment de xarxa (km)	12.624,9	3.790,5	4.216,2	22.217	2.679	14.493	60.020,6	2,96
Renovació d'escomese (km)	15.035	1.458	0	3.898	2	5.096	25.489	29,37
Número de trucades al Servei d'Atenció Telefònica	1.353.053	874.306	1.831.971	7.397.159	432.559	1.105.245	12.994.293	6,66

Indicadors de clients. Espanya

	2008	2007	2006
Nous municipis subministrats	55	69	56
Nombre de contractes d'electricitat	125.439	127.689	305.621
Nombre de visites preventives de manteniment	1.222.216	1.081.056	1.159.168

Comunicació efectiva amb els clients

Una fluida comunicació amb els clients és vital per detectar les seves prioritats i anticipar-se a les seves necessitats.

Els canals de comunicació establerts pel Grup Gas Natural tenen com a objectiu atendre els clients, conèixer les seves necessitats, escoltar i atendre les seves reclamacions i establir relacions de confiança. Les principals accions desenvolupades en aquest àmbit durant el 2008 foren:

- Adaptació dels processos de comunicació del Grup al nou marc regulador.
- Millora de l'eficiència en la resolució de les sol·licituds, incloent en les mateixes una data de compromís.
- Implantació de la digitalització per a la custòdia de documents.
- Adopció de millores en la navegabilitat de l'Oficina Virtual.

En compliment de la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD), el Grup posa els mitjans necessaris per vetllar que totes les comunicacions amb clients es mantinguin sota els principis de confidencialitat i seguretat de la informació. La companyia revisa periòdicament, a través del Comitè de Protecció de Dades, el compliment de la LOPD i la seva correcta implantació a totes les filials.

Durant el primer semestre del 2008, l'esforç en matèria de comunicació amb clients a Espanya es va orientar a assegurar una informació transparent sobre la liberalització del mercat i els canvis del marc regulador. Durant el segon semestre, els esforços es van encaminar cap al traspàs de clients als comercialitzadors de referència, segons marca la nova Llei.

Ratis d'Atenció al Client. Espanya

	2008	2007	2006
Sol·licituds del client resoltes immediatament (%)	95,5	95	ND
Nivell de satisfacció del client amb el Servei d'Atenció Telefònica (%)	78,9	78,2	76,2
Temps mitjà de resolució de sol·licituds (dies)	7,0	7,9	8,4
Trucades ateses abans de 10 segons (%)	89,7	90	81

Indicadors del lloc web del Grup Gas Natural (en milers)

	2008	2007	2006
Nombre de clients registrats al cap de l'any	587,8	490	400
Nombre de transaccions <i>online</i> a l'Oficina Virtual	6.431	2.650	2.300
Nombre d'altres de clients a factura <i>online</i>	60,5	ND	ND



Duent el gas natural a un nombre creixent de llars. Extensió del subministrament a Andalusia, Castella-La Manxa i Galícia



Durant l'any 2008, per afavorir l'accés al gas natural a un major nombre de municipis, el Grup Gas Natural va estendre la seva xarxa de subministrament a Espanya.

A Andalusia, on ja compta amb 3.733 km de xarxa de distribució i més de 339.000 clients, la companyia va continuar la seva expansió amb la instal·lació de xarxes de distribució als municipis sevillans d'Espartinas i Palomares del Río, incrementant així en 48 km la xarxa de subministrament i donant servei a 2.900 noves famílies.

A Galícia, es va presentar el projecte de gasificació al municipi de Cee, on la companyia ha instal·lat una planta de gas natural líquid. S'integra dins del Pla Energós II de la Xunta de Galícia i del Conveni de la tercera fase del Pla de Gasificació de la Comunitat Autònoma de Galícia amb una inversió prevista de 19 milions d'euros.

A Castella-la Manxa, comunitat on compta amb més de 190.000 llars en 48 municipis, el 2008 la companyia va continuar l'expansió de la xarxa de subministrament mitjançant la inversió de 23 milions d'euros en la instal·lació de xarxes que donaran servei a catorze noves poblacions.

A Mèxic, en un any es va ampliar la majoria dels contractes amb proveïdors amb la finalitat de donar continuïtat al bon servei prestat durant el 2008. També s'estan implantant millores en relació amb els proveïdors de les societats elèctriques adquirides pel Grup Gas Natural a Mèxic el 2008 a través de contractes de durada predeterminada.

Les tres societats que el Grup té en propietat al Brasil han començat a realitzar les compres conjuntament, política que ha comportat una reducció del nombre de proveïdors. Els millors són seleccionats a través del concurs marc de canalització (MECOM) i instal·ladors. Al Marroc, el 2008, es van signar sis contractes, cinc d'ells del tipus 1+1+1.

Pel que fa a l'extensió del Codi de Conducta entre proveïdors, destaca la introducció, a les clàusules generals de contractació d'obres i serveis, diverses qüestions relacionades amb el mateix. Durant l'exercici es van enviar cartes informatives als principals proveïdors a Mèxic, Marroc i Argentina, on es ressaltava l'abast i la importància del codi.

Relacions de confiança i a llarg termini amb els proveïdors

El Grup Gas Natural és conscient que el manteniment de relacions de confiança i a llarg termini amb els seus proveïdors és vital per a garantir la qualitat del servei. La companyia promou una política de contractació que genera relacions comercials estables i duradores amb els seus proveïdors i que, alhora, suscita competència entre ells. Amb això pretén, en benefici últim dels clients, la millor eficiència possible.

A Espanya, es van mantenir els contractes de canalització, d'instal·lació Receptora Comunitària (IRC), de Contractista de Distribució Integral (CDI) i de manteniment, que assegurin la prestació de serveis durant un màxim de cinc anys a un total de 61 proveïdors, sempre que es mantinguin els estàndards de qualitat i servei exigits.

També des d'Espanya es va participar al Grup de Treball, coordinat per la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial, per editar la Guia d'Implantació "L'empresa i la seva cadena de subministrament: una alternativa de gestió". L'objectiu principal

d'aquesta publicació és ajudar a les empreses a gestionar la seva cadena de subministrament d'una manera més responsable, amb la finalitat de generar un benefici sostenible a totes les àrees i activitats del negoci.

A Itàlia, gràcies al contracte marc de canalització i manteniment, es va assegurar la prestació de serveis durant un màxim de cinc anys (3+1+1) a un total de 20 proveïdors.

Indicadors de proveïdors

	2008	2007	2006
Contractes mercantils (vigents a final de l'exercici)	780*	1.215	1.321
Nombre total d'acords amb instal·ladors	667	712	884
Instal·ladors amb centre d'atenció al client	212	198	216
Instal·ladors col·laboradors sense centre d'atenció al client	455	514	668

* Dades d'Espanya.





Formació a la cadena de valor

El Grup Gas Natural entén que la formació als proveïdors ajuda a millorar el seu rendiment, incrementa la qualitat de productes i serveis, i repercuteix en la reducció de costos.

En aquest sentit, a l'Argentina es van impartir cursos de formació tècnica i/o comercial a contractistes d'obres i als encarregats d'implantar el contracte Marc d'Utilització. Així mateix, es van realitzar enquestes a proveïdors seleccionats per establir una programació de formació gratuïta.

A Espanya es van desenvolupar diferents programes formatius en els que van participar un total de 2.629 treballadors de proveïdors del Grup a través del Centre de Formació de l'Energia de la Fundació Gas Natural. Es va constituir, també a Espanya, la societat de certificació CONAIF-SEDIGAS Certificación S.L., amb la finalitat d'examinar a agents especialitzats en manteniment i reparació d'aparells. El 2009, és prevista l'obtenció del certificat ENAC (Entitat Nacional d'Accreditació que compta amb un mecanisme independent, rigorosa i global per a garantir la confiança i credibilitat dels Organismes d'Avaluació).

A Colòmbia es va iniciar el programa "Desenvolupament de proveïdors", amb l'objectiu de formar a proveïdors competitius, socialment responsables i alineats amb els valors, polítiques i objectius del Grup. En la mateixa línia, Mèxic va dissenyar un pla d'acció de millora d'activitats crítiques detectades a les auditories.

Al Brasil, es va desenvolupar un programa de formació amb l'objectiu de millorar la qualificació dels proveïdors de serveis. Es van impartir 81 cursos, en què 2.570 persones van rebre formació.

Establiment de mecanismes objectius de selecció

El procés de selecció de proveïdors del Grup Gas Natural es regeix pels següents principis:

- Eficàcia.
- Eficiència.
- Flexibilitat.
- Igualtat d'oportunitats.
- Transparència.

La Norma General d'Adjudicació i Contractació del Grup es basa en els cinc principis anteriors i busca seleccionar els proveïdors més escaients per a cada tipus d'activitat, amb l'objectiu últim de maximitzar la qualitat oferta al client.

Pel Grup Gas Natural hi ha tres requisits imperatius com a pas previ a la contractació d'un proveïdor:

- Compliment de les condicions ambientals i de qualitat exigides per la companyia.
- Compliment de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals.
- Desenvolupament del Pla de Seguretat i Salut Laboral a totes les obres i serveis afectats per la legislació vigent.

Durant el 2008, i com a part del projecte Asigna, es va posar en funcionament l'eina d'assignació d'obres de Madrid i Catalunya. Aquesta eina reforça la correcta selecció de càrregues de treball a les obres adjudicades i pendents d'assignar als proveïdors, facilitant així informació sobre el seu rendiment i capacitat, entre d'altres conceptes.

També a Espanya, es va consolidar la utilització del ja esmentat Model Q, que permet gestionar la qualitat associada als proveïdors.

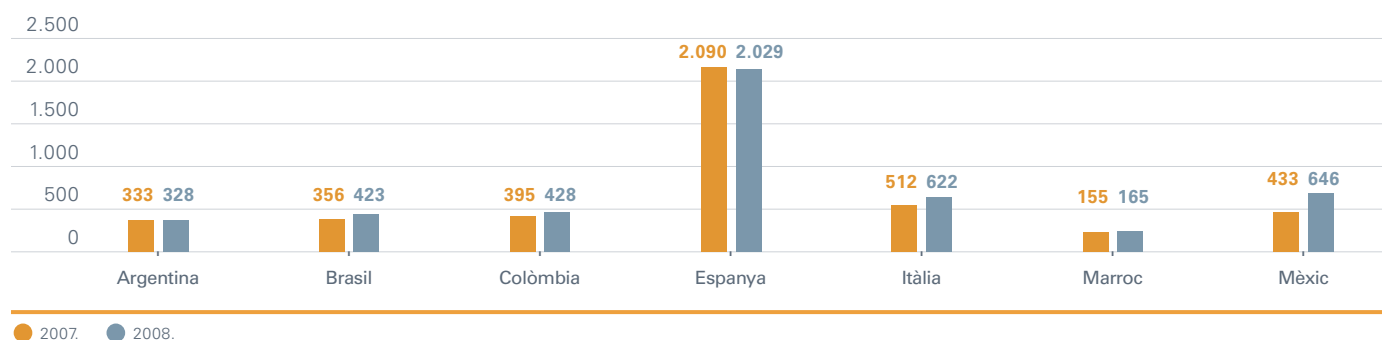
Pel que fa al Portal del Proveïdor, el 2008, s'han implantat les següents funcionalitats:

- Gestió d'ofertes.
- Publicació i acceptació de comandes.
- Intercanvi de documentació associada a comandes.
- Acceptació de normativa tècnica associada a contractes.

A aquest canal s'han anat incorporant els proveïdors rellevants del Grup, i s'ha efectuat un seguiment per assegurar la fluïdesa d'aquesta eina de treball.

D'acord amb els compromisos establerts, i amb la finalitat de contribuir al desenvolupament de les comunitats locals i dels països on hi opera, el Grup Gas Natural promou la contractació de proveïdors locals.

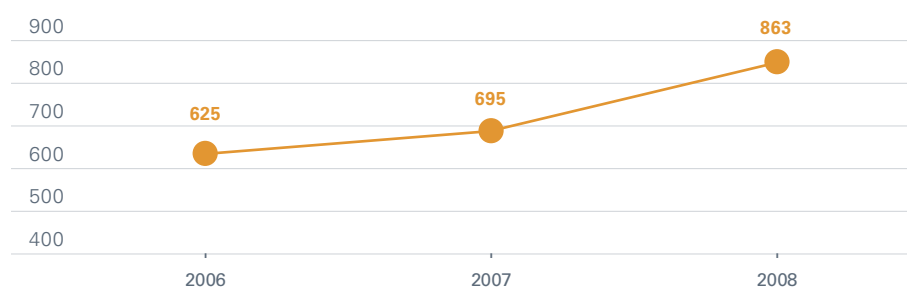
Proveïdors amb els que hi ha contractes en vigor



Proveïdors amb certificacions de qualitat i medi ambient

	Argentina	Brasil	Colòmbia	Espanya	Itàlia	Marroc	Mèxic	Total	Variació % 07-08
Proveïdors que disposen de la certificació ISO 9001:2000	27	39	ND	154	103	46	20	389	(1,27)
Proveïdors que disposen de la certificació ISO 14001:2000	0	6	ND	37	26	8	2	79	79,55

Empreses inscrites al Portal del Proveïdor



Reforç dels canals. Llançament del nou Portal del Proveïdor i nova Oficina Virtual per a clients.



Dins del procés de millora continua del Grup Gas Natural, durant l'any 2008 es va inaugurar el nou Portal del Proveïdor i renovar l'Oficina Virtual per a clients.

El portal aporta avantatges en termes de gestió i d'eficiència pel Grup Gas Natural i pels seus proveïdors. Amplia i agilitza els processos de compra, d'acreditació, de seguiment de la qualitat aportada i de facturació.

L'Oficina Virtual del Grup Gas Natural, posada en marxa el 2002, permet que els clients puguin gestionar els principals serveis a través d'Internet. Ha permès millorar la qualitat del servei als clients i ha suposat un estalvi en paper equivalent a més de tres milions de factures. Les millores implantades el 2008 garanteixen una navegació molt més intuïtiva, amb un disseny atractiu i pràctic que permet un accés més ràpid a la informació. L'objectiu és proporcionar funcionalitat, agilitat i senzillesa al servei. Amb la finalitat d'apropar i donar a conèixer als clients les novetats i millores de l'Oficina Virtual, la companyia va posar en marxa la campanya "Encara més fàcil".

Aquestes iniciatives s'emmarquen dins l'objectiu de promocionar el canal en línia durant tota la cadena de valor. La companyia entén que es tracta d'un procediment de comunicació més sostenible des del punt de vista ambiental i amb un cost menor pels usuaris.



Seguretat i diversitat a l'aprovisionament

La garantia d'un subministrament regular de gas és imprescindible per prestar un servei de qualitat i pel compliment de la funció social del Grup. Els subministradors, peça clau i indispensable durant el procés, han de proveir de gas d'una manera continua i estable. La companyia compta amb una àmplia cartera de subministradors, tots ells de primer nivell, que doten de fiabilitat al subministrament energètic dels seus clients.

L'aprovisionament de gas natural es pot fer en estat gasós a través de gasoductes o a través de vaixells de transport de gas natural liquat (GNL). El 2008, el 47% de l'aprovisionament del Grup es va produir a través de gasoductes, mentre que el 53% restant va ser sota forma de GNL.

El *mix* de subministrament del Grup Gas Natural està optimitzat des del punt de vista de la seva sensibilitat als riscos d'interrupció, i té l'objectiu últim d'assegurar la continuïtat de l'aprovisionament.

La relació amb els subministradors s'articula sobre contractes estables i a llarg termini. D'aquesta manera, el Grup s'assegura un subministrament regular de gas i els subministradors poden

disposar d'un flux continu d'ingressos, quelcom indispensable per a dur a terme les quantioses inversions necessàries al sector energètic.

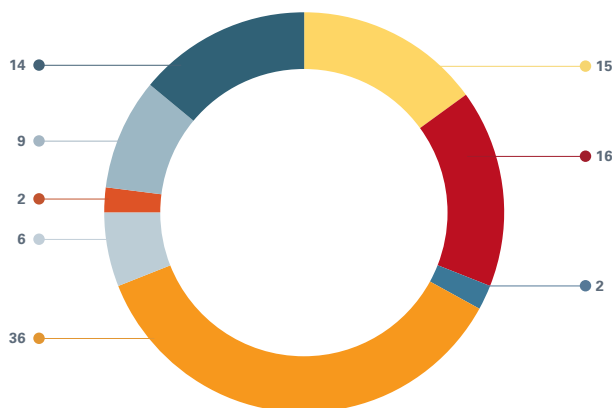
Quan el Grup Gas Natural signa un contracte amb un dels seus subministradors s'estableix una relació entre ambdós que va més enllà dels lliuraments de gas pactats. Per a donar el millor servei possible als seus clients, la companyia i els seus subministradors mantenen contactes periòdics, establint conjuntament mesures de millora.

Tots els contractes establerts pel Grup Gas Natural s'adeqüen a allò establert a les Normes de Gestió Tècnica del Sistema. Aquestes normes, publicades pel Ministeri d'Indústria i Energia del Govern d'Espanya, són un marc d'obligat compliment per tots els operadors del mercat gasista espanyol.

El mix de subministrament del Grup Gas Natural està optimitzat des del punt de vista de la seva sensibilitat als riscos d'interrupció, i té l'objectiu últim d'assegurar la continuïtat de l'aprovisionament

Diversificació de les fonts de subministrament (%)

Trinitat i Tobago	●
Nigèria	●
Líbia	●
Algèria	●
Altres (GNL)	●
Altres (GNL) (1)	●
Noruega	●
Qatar	●



(1) Compres netes a França incloses
L'aprovisionament total el 2008 fou de 288.908 GWh.



Compromís amb els resultats

El Grup Gas Natural està compromès amb la creació de valor per a tots els seus grups d'interès. Entén que el seu concurs, col·laboració i cooperació resulten imprescindibles per a la consecució dels objectius de negoci plasmats al Pla Estratègic de la companyia.

Dins el seu projecte de futur, el Grup busca assolir una rendibilitat creixent i sostinguda, prenent com a punt de partida els principis de responsabilitat, eficiència i transparència. Aquest compromís ha dut al Grup Gas Natural a assumir pràctiques destacades en matèria de transparència informativa, establint avançats canals de comunicació amb l'objectiu que els

mercats puguin, en tot moment, formar-se una imatge completa, objectiva i veraç de l'acompliment i perspectives de la companyia.

El model de negoci del Grup, basat en assegurar un creixement sostingut a partir d'estrictes criteris socials i ambientals, s'ha vist reconegut pels principals índexs d'inversió socialment responsable. D'aquesta manera, la companyia ha estat capaç de guanyar-se la confiança d'aquells inversors que entenen que les pràctiques avançades en responsabilitat corporativa són un bon indicador de la qualitat de gestió i govern d'una companyia.



Principis d'actuació responsable

Amb els accionistes

L'orientació als resultats és un dels compromisos que figuren a la Política de Responsabilitat Corporativa del Grup Gas Natural, i es concreta en els següents principis:

- Treballar per a obtenir de manera sostinguda una rendibilitat adequada a les expectatives del mercat.
- Aplicar en tot moment les millors pràctiques de transparència informativa, establint canals de comunicació, tant amb els mercats com amb la resta d'agents amb interessos dins el Grup, per refermar la seva credibilitat i reputació.

Principals indicadors

	2008	2007	2006
Import net de la xifra de negoci (milions d'euros)	13.544	10.093	10.348
Benefici operatiu brut. Ebitda (milions d'euros)	2.564	2.277	1.912
Inversions totals (milions d'euros)	3.697	2.323	1.164
Benefici net (milions d'euros)	1.057	959,4	854,5
Dividend (milions d'euros)	573,2	521,3	438,8
Evolució de la qualificació del Grup Gas Natural al DJSI (*)	76	73	70

(*) Indicador clau definit pel Grup pel seguiment del seu acompliment en matèria de responsabilitat corporativa.

Accions rellevants (*)

Accions proposades 2008	Accions realitzades 2008	Accions previstes 2009
Pay-out l'any 2008 de 52-55%. Nou objectiu pel període 2008-2012: 55-60%.	Pay-out 2008: 54,2%.	Realitzar <i>roadshows</i> per la comunicació/divulgació a la comunitat inversora de la nova dimensió del Grup un cop adquirida Unión Fenosa, així com els nous objectius i reptes del futur.
Consolidació de l'esforç realitzat dins el programa de visites a inversors i introducció a les presentacions d'altres temes d'interès.	Increment del nombre de reunions amb accionistes inversors (mantingudes 180 reunions més que l'exercici anterior).	Mantenir reunions amb analistes borsaris a fi de revisar els models de valoració del Grup un cop adquirida Unión Fenosa.
Millora de la valoració de les àrees que tenen una puntuació sectorial baixa als índex d'inversió socialment responsable (DJSI i FTSE4Good).	Introducció de millores estratègiques a les àrees amb qualificacions més baixes de DJSI, obtenint una millora del 60% de les mateixes.	Continuar els assessoraments per la millora de la gestió i reduir el nombre d'àrees allunyades de les puntuacions sectorials més altes.
Arribar a un Ebitda de 2.500 milions d'euros el 2008 i de 3.900 el 2012.	Ebitda reeixit de 2.564 milions d'euros. Signatura de l'acord amb ACS per la compra de la seva participació del 45,3% a Unión Fenosa.	Elaboració d'un Nou Pla Estratègic per establir les bases del posicionament i reptes de la nova companyia en un futur.

Grau d'acompliment: alt ■ mig ■ baix ■

(*) L'estructura de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2008 està definida sobre els compromisos de la nova Política de Responsabilitat Corporativa del Grup. Per aquesta raó, i atès que aquesta edició de l'Informe compta amb una nova estructura, no apareixen quatre accions proposades per a 2008.

Enfocament a una rendibilitat creixent i sostinguda

Proporcionar una rendibilitat creixent i sostinguda és un dels principals objectius del Grup. Durant el 2008, el Grup Gas Natural va continuar el seu procés de consolidació i expansió, tant a Espanya com arreu. El creixement va trobar el seu principal impuls en la generació elèctrica i en l'activitat de distribució a Llatinoamèrica.

A Espanya, la generació d'electricitat amb cicles combinats es va incrementar un 7% respecte l'exercici anterior. Destaca el procés de presa de control de les cinc centrals de cicle combinat adquirides a Mèxic.

Cal destacar també un augment del 6,9% de la xarxa de distribució de gas a Espanya respecte a l'exercici anterior, i l'ampliació del subministrament a 55 nous municipis. A Llatinoamèrica la xarxa de distribució es va ampliar a 1.641 km, un 2,8%, i les vendes van créixer un 16,2% més que el 2007. A Itàlia, la xarxa de distribució de la companyia assoleix ja els 184 municipis.

Les inversions totals del Grup Gas Natural van ascendir a 3.697 milions d'euros, i foren destinades fonamentalment a finançar l'adquisició del 14,7% d'Unión Fenosa realitzada durant l'exercici 2008. El juliol de 2008, la companyia va acordar la compra del 45,3% de l'elèctrica i va anunciar el llançament d'una OPA pel 100% que es preveu completar el 2009.

El benefici net del Grup va mantenir el 2008 el seu creixement de dos dígits, tot i l'elevada volatilitat dels preus energètics i dels mercats financers i de divises. D'aquesta manera, el benefici net l'any 2008 va créixer un 10,2%, situant-se sobre els 1.057 milions d'euros.

Per la seva banda, l'Ebitda va arribar als 2.564 milions d'euros, la qual cosa suposa un increment del 12,6% sobre el 2007. L'explicació d'aquest important creixement la trobem en la generació elèctrica i les activitats de distribució, que es van impulsar especialment a Llatinoamèrica.

Pel que fa a l'evolució borsària, les accions del Grup Gas Natural van tancar l'exercici a 19,29 euros. Això suposa una caiguda del 51,8% respecte al tancament de l'any anterior. Aquesta caiguda es va produir en paral·lel a la de la resta de valors

negociats a la Borsa espanyola. La cotització de tots ells s'ha vist afectada per la situació actual dels mercats financers.

El 2008 la companyia va destinar 573,2 milions d'euros al repartiment de dividends, un 12,3% més que l'exercici previ. Aquestes xifres impliquen un *pay-out* del 54,2% i una rendibilitat del 6,6% prenent com a referència el tancament de 31 de desembre de 2008. La capitalització, per la seva banda, va ascendir a 8.638 milions d'euros, la qual cosa converteix el Grup Gas Natural en una de les majors companyies espanyoles per capitalització i un dels valors més atractius, sòlids i segurs de l'índex Íbex 35, de la Borsa espanyola i dels mercats financers llatinoamericans.

Nous escenaris en la relació amb inversors i accionistes: Àsia

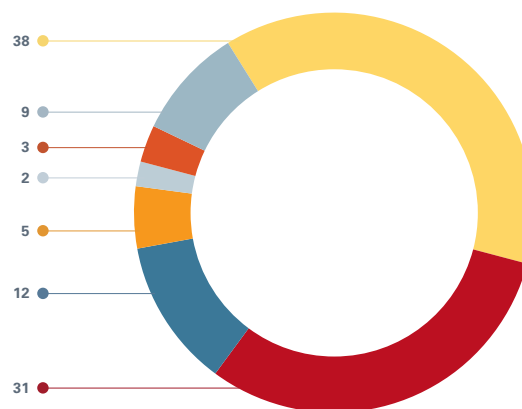


El Grup Gas Natural organitza periòdicament *roadshows* o rondes de visites a inversors institucionals a les principals capitals financeres del món. L'objectiu és captar l'atenció dels mercats sobre temes que resulten d'actualitat per a la companyia. Durant l'any 2008, representants de l'equip directiu de la companyia i de la Unitat de Relació amb Inversors van organitzar reunions a Boston, Frankfurt, Londres, Nova York i París.

Adicionalment es va desenvolupar, per primera vegada a la història de la companyia, un *roadshow* a Àsia, amb reunions celebrades a les ciutats de Tòquio, Hong Kong, Sidney i Singapur. Les presentacions es van centrar en els resultats que va obtenir la companyia el primer trimestre del 2008 i en l'evolució experimentada durant l'exercici. També van ser discutides les perspectives de la companyia i el desenvolupament del Pla Estratègic 2008-2012.

Accionistes i inversors (*) (%)

Criteria CaixaCorp	●
Repsol YPF	●
Inversors institucionals internacionals	●
Accionistes minoritaris	●
Inversors institucionals internacionals espanyols	●
Caixa d'Estalvis de Catalunya	●
Suez	●



(*) A 31 de desembre de 2008.

Indicadors d'estadístiques borsàries

	2008	2007	2006
Nombre d'accionistes (en milers)	27	32	40
Cotització a 31/12 (euros)	19,29	40,02	29,99
Benefici per acció (euros)	2,36	2,14	1,91
Relació cotització-benefici	8,2	18,7	15,7
Capital social (nombre d'accions)	447.776.028	447.776.028	447.776.028
Capitalització borsària (milions d'euros)	8.638	17.920	13.429

Ràtios financers

	2008	2007	2006
ROACE ⁽¹⁾	17,9	17,7	14,50
ROE ⁽²⁾	17,0	16,4	15,40
Endeutament ⁽³⁾	42,2	36,5	33,99
Ebitda/Resultat financer net	9,7x	10,1x	7,2x
Deute net/Ebitda	1,9x	1,6x	1,6x
PER	8,2x	18,7x	15,7x

(1) Benefici d'explotació/Capital d'explotació mitjà.

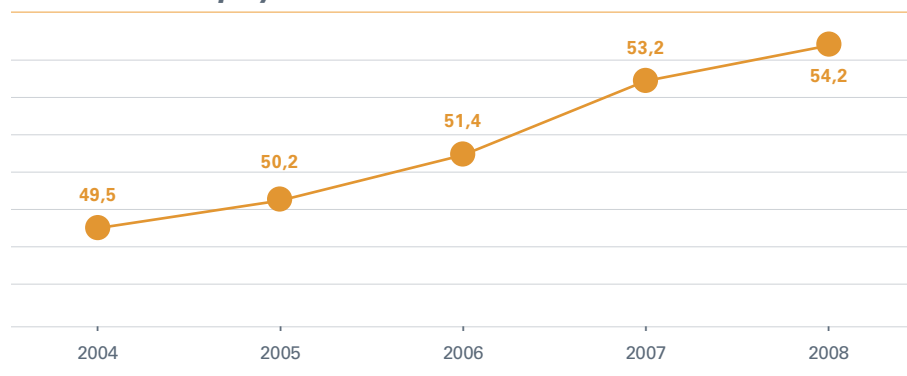
(2) Benefici després d'impostos/Patrimoni.

(3) Deute financer net/Deute financer net+Patrimoni+Socis externs.

Índex de beneficis (milions d'euros)

	2008	% 2008/2007
Benefici net del Grup Gas Natural	1.057	10,2

Evolució del pay-out (%)



Canals de comunicació adaptats a les necessitats d'accionistes i inversors

La transparència informativa és la base del compromís del Grup Gas Natural amb accionistes, inversors i els mercats.

D'aquesta manera, i amb l'objectiu de donar el millor servei als seus accionistes i inversors, la companyia té establerts

procediments específics de comunicació. Cal destacar els següents:

• **Relació amb inversors.** El Grup facilita informació homogènia a inversors institucionals i minoristes, vetllant pels principis d'igualtat de tracte i de difusió simultània de la informació. L'Oficina d'Atenció a l'Accionista presta servei continuat als accionistes minoritaris.

• **Programa de comunicació amb analistes financers i inversors institucionals.** Té com a objectiu generar relacions de confiança entre la companyia i els esmentats col·lectius, donant a conèixer, d'una manera rigorosa i transparent, la situació i perspectives del Grup.

• **Web corporatiu.** Un apartat específic amb informació adreçada a accionistes i inversors inclou, entre altres, dades econòmiques i de gestió, els resultats dels darrers cinc anys i altres dades d'interès. S'hi pot trobar la documentació exigida per la Llei de Transparència i les seves normes de desenvolupament. Cal destacar el llançament de l'eina anomenada "calculadora financera" que permet conèixer en temps real indicadors rellevants.

La transparència informativa és la base del compromís del Grup Gas Natural amb accionistes, inversors i amb els mercats

És important l'esforç de la companyia per reforçar altres vies de comunicació amb els seus inversors i accionistes:

- Reunions, celebrades arreu, per informar sobre les perspectives de la companyia o respecte a esdeveniments rellevants.
- Participació en conferències i seminaris d'interès.
- Enviament regular d'informació d'interès a aquells analistes i inversors que fan un seguiment més proper del Grup.

Indicadors de canals de comunicació

	2008	2007	2006
Reunions amb accionistes i inversors	320	140	200
Reunions amb analistes	10	35	34

- Possibilitat d'exercir el vot electrònic a les Junes Generals d'Accionistes de Gas Natural SDG, S.A.

Es van realitzar, també durant el 2008, dos estudis d'identificació accionarial per conèixer l'inversor tipus de la companyia i focalitzar les actuacions per atreure a aquells inversors que, per les seves característiques, resulten més propicis.

Presència als índexs d'inversió socialment responsables

Inversors socialment responsables són aquells que afegeixen altres criteris de caire social, ambiental o ètic als paràmetres financers tradicionals. La seva creixent importància té a veure amb la percepció que la integritat, la responsabilitat i la transparència són bons indicadors sobre la qualitat de la gestió i de les pràctiques de govern de les companyies cotitzades. Des d'aquest punt de vista, els inversors socialment responsables entenen que invertir en valors que destaquen en els conceptes anteriors genera més confiança i pot proporcionar una prima addicional de rendibilitat sostinguda en el temps.

El 2008, el Grup Gas Natural va mantenir la seva presència als índexs d'inversió socialment responsable de millor reputació en l'àmbit internacional: Dow Jones Sustainability Index i FTSE4Good.

Destaca la presència de la companyia al nou índex d'inversió FTSE4Good Ibex, el llançament es va produir el 2008

Pel que fa al Dow Jones Sustainability World Index, el Grup va millorar la qualificació obtinguda al voltant d'un 4%. Destaca l'excel·lent avaluació rebuda en matèria de gestió de riscos, integritat i codis de conducta, gestió de les relacions amb clients, biodiversitat, i transparència informativa, entre d'altres. Així mateix, el 2008, la companyia va ser inclosa al selectiu índex europeu DJSI STOXX, tot i l'enduriment de les condicions pel sector *utilities*.

Per la seva banda, i per setè any consecutiu, el Grup Gas Natural va ser inclòs a l'índex FTSE4Good, fet que suposa un altre reconeixement a les seves avançades pràctiques de gestió en qüestions socials, ambientals i d'ordre ètic.

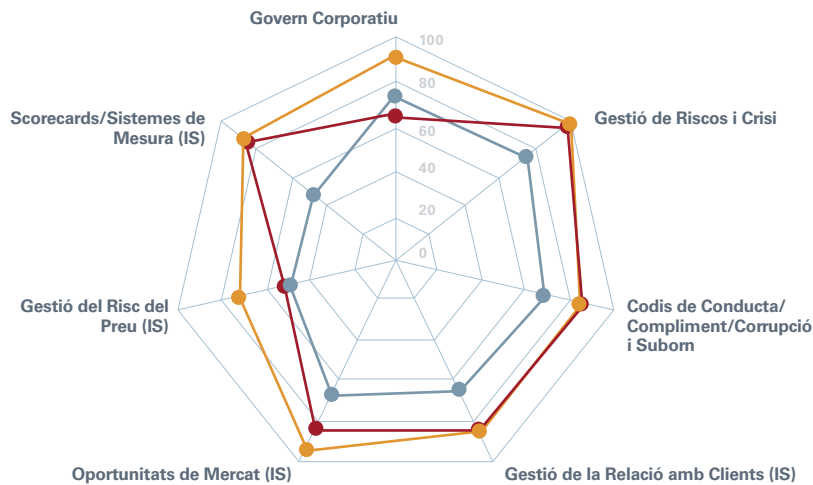
De la mateixa manera, destaca la presència de la companyia al nou índex d'inversió FTSE4Good Ibex, el llançament del qual es va produir el 2008.

El Grup Gas Natural forma part també d'altres índexs d'inversió socialment responsable com el EPCI Ethical Index Euro i és inclòs a l'Univers d'Inversió Ètica de Triodos Bank. És especialment destacable la presència de la companyia al KLD Climate Change 100 Index, un índex integrat per les 100 companyies que,

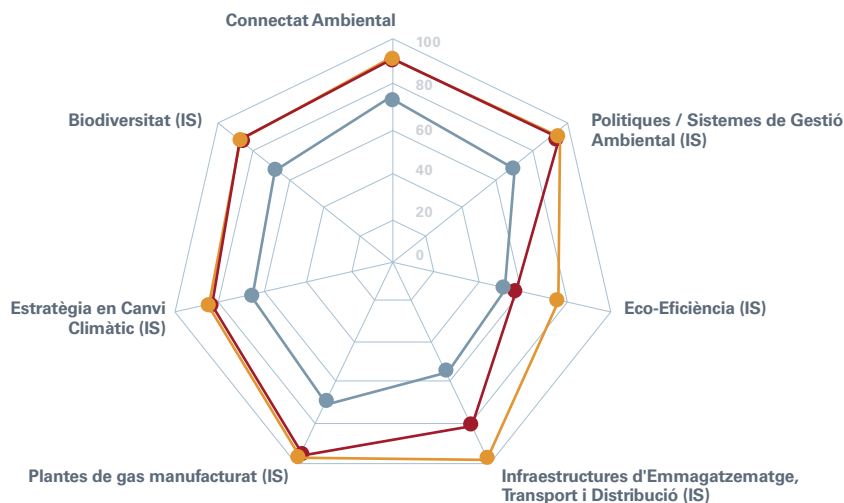


Avaluació del Grup Gas Natural al DJSI

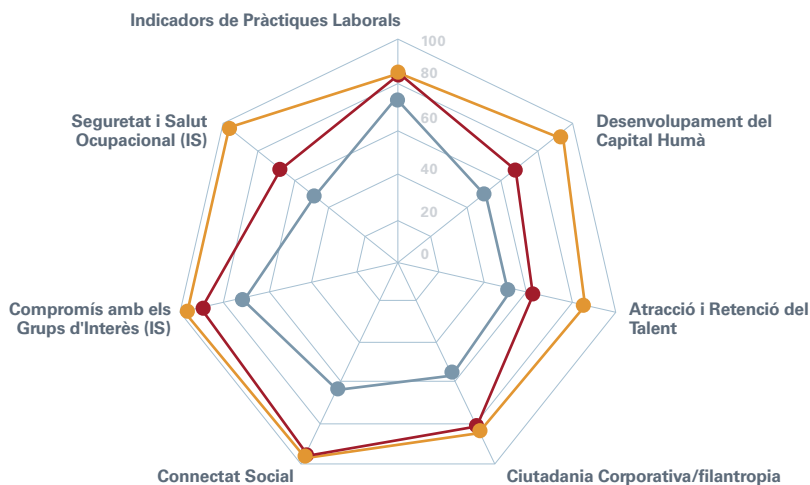
Econòmica



Ambiental



Social



segons el parer dels seus promotors, demostren un major potencial per contribuir a mitigar, a curt i llarg termini, les causes del canvi climàtic.

La presència del Grup Gas Natural als índexs d'inversió anteriors és un important reconeixement al model de negoci i de gestió de la companyia, així com als seus esforços en matèries de responsabilitat corporativa i de transparència informativa.

El Grup Gas Natural, al nou FTSE4Good Ibex



El Grup Gas Natural està posicionat entre les 27 empreses espanyoles que formen part del nou índex FTSE4Good Ibex, presentat el passat mes d'abril del 2008. Es tracta del primer índex borsari d'inversió socialment responsable dirigit específicament al mercat espanyol. Les companyies constituents han d'acreditar bones pràctiques en les diferents dimensions de la sostenibilitat.

L'univers de les societats cotitzades elegibles per aquest nou índex està format per, aproximadament, el 85% de les empreses que cotitzen al mercat continu espanyol, d'acord a criteris de liquiditat i *free float*.

La metodologia i criteris de transparència del FTSE4Good Ibex es basen en els estàndards generals del FTSE4Good Index Series. Estan, per tant, relacionats amb la gestió de riscos a la cadena d'aprovisionament, amb la gestió ambiental i l'enfocament de les companyies en matèria de canvi climàtic, amb les relacions amb els grups d'interès i amb la defensa dels drets humans, entre d'altres.

La creació d'aquest nou índex és una resposta a la demanda d'inversors que desitgen invertir i conèixer a aquelles empreses amb pràctiques de negoci responsables, identificades gràcies a criteris d'inclusió transparents i desenvolupats amb el consens de diferents grups d'interès.



Medi ambient

Durant el 2008, el Grup Gas Natural va continuar adoptant mesures per fer compatible l'indispensable desenvolupament energètic amb la protecció del medi ambient i, en particular, amb la mitigació dels efectes del canvi climàtic.

Aquesta forma d'entendre el desenvolupament del negoci s'implementa a través d'un rigorós control ambiental de totes les activitats i operacions.

- Activitats d'exploració i extracció de gas.
- Activitats de transport i distribució de gas.
- Generació d'energia elèctrica.
- Activitats de gestió i suport del Grup.

El 2008, alguns indicadors ambientals han variat significativament en valor absolut respecte l'exercici anterior. Això és degut a la incorporació al Grup de cinc centrals de cicle combinat adquirides a Mèxic. Com ja es va indicar a l'anterior informe, aquestes noves centrals no es van prendre en consideració en l'elaboració de les previsions del 2008. No obstant això, cal assenyalar que els ratis i indicadors relatius continuen la tendència positiva d'exercicis anteriors, com a conseqüència de l'important esforç d'optimització energètica realitzat per la companyia.



Principis d'actuació responsable

Amb el medi ambient

El medi ambient és un dels compromisos que figuren en la Política de Responsabilitat Corporativa del Grup Gas Natural, i es concreta en els següents principis.

- Combatre el canvi climàtic minimitzant l'impacte de les activitats.
- Incorporar els criteris ambientals a la gestió del negoci procurant la màxima eficiència.
- Transmetre durant tota la cadena de valor els procediments aplicables i assegurar el seu compliment
- Preservar la biodiversitat en aquells espais naturals on es desenvolupen les operacions.
- Impulsar la millora contínua mitjançant l'avaluació del Sistema de Gestió Ambiental i informar interna i externament sobre l'acompliment.

Principals indicadors (*)

	2008	2007	2006
Generació d'emissions de gasos d'efecte hivernacle (GEI) (t CO ₂)	12.625.379,36	8.221.125,99	8.859.000,11
Emissions de GEI/ import net xifra de negocis (t CO ₂ /milió d'euros)	932,16	814,54	856,11
Consum d'energia (TJ)	238.491,93	138.428,56	144.825,59
Generació de residus (t)	1.188.242,26 (**)	7.792,02	4.809,81
Generació de residus (% perillosos)	0,20	42,07	35,79
Generació de residus (m³)	-	639.187,20	-
Consum d'aigua (milers de m³)	18.028,63	14.939,58	14.852,21

(*) A excepció de la runa d'obres, són indicadors clau definits pel Grup pel seguiment del seu acompliment en matèria de responsabilitat corporativa.

(**) El 2008, el Grup Gas Natural va modificar la seva metodologia de càlcul de residus. Des d'aquest exercici, tots ells es comptabilitzen en pes. Aquest canvi metodològic explica l'important increment en les tones de residus generats.

Accions rellevants

Accions proposades 2008	Accions realitzades 2008	Accions previstes 2009
Registre de vuit projectes MDN (Colòmbia, Mèxic i Brasil) amb un potencial total de reducció d'emissions de 300.000 t de CO ₂ /any.	Acreditació per Nacions Unides de dos projectes MDN de la companyia (Sombrilla i Quimvale), generadors de 48.000 nous drets d'emissió.	Avançar en l'execució dels projectes MDN registrats pel Grup a Colòmbia, Mèxic i Brasil a fi d'assolir l'acreditació de les Nacions Unides de nous drets d'emissió el 2009.
Eliminació de 7.500 focus emissors durant el període 2006-2008 a Mèxic per la disminució de les emissions de CH ₄ per fuites a les xarxes.	Eliminació d'un total de 58.855 fuites durant el trienni 2006-2008, davant les 7.500 inicialment planificades.	Controlar i reduir el perillós residu generat durant els rentats fora de línia de les turbines de gas de les centrals de cicle combinat.
Difusió de la viabilitat tècnica, econòmica i ambiental del binomi solar-gas per a la refrigeració d'edificis.	Difusió en diferents fòrums i actes, de la viabilitat del binomi solar-gas, com a solució eficient i respectuosa amb el medi ambient, per complir amb les directrius del nou Codi Tècnic d'Edificació.	Desenvolupar el Programa Carboni Neutral, quantificant emissions de GEH a centres de treball, a fi de realitzar compensacions voluntàries. Implementació inicial a Colòmbia.
Foment de l'ús de GNC als vehicles bi-fuel (benzina-gas natural).	Incorporació de 80 vehicles bi-fuel a la flota del Grup a Espanya. Construcció d'una nova estació de càrrega de GNC a partir de GNL que garanteix estalvis de consum elèctric del 90%.	Estendre a nous contractistes l'adhesió voluntària al document "Bones pràctiques d'actuació mediambiental en obres per a construcció de xarxes i gasoductes" i realitzar el seguiment de les accions adoptades pels adherits el 2008.

Grau d'acompliment: alt ■ mig ■ baix ■

Mesures per a la reducció de les emissions de gasos d'efecte hivernacle

El Grup Gas Natural és conscient dels riscos que comporta el canvi climàtic. Per això, manté el compromís de reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle ocasionades per les seves activitats.

Prova d'aquest compromís és l'adhesió, l'octubre del 2008, al programa Caring for Climate: "The Business Leadership Platform", una plataforma integrada per dirigents empresarials que participen al Pacte Mundial de les Nacions Unides. El seu objectiu és avançar en la lluita contra el canvi climàtic a través de la millora de l'eficiència i la reducció de les emissions de gasos d'efecte hivernacle.

Entre les accions dutes a terme pel Grup en la matèria destaquen les següents:

Reducció de les emissions de metà a les xarxes

Les emissions de metà es produeixen durant les operacions d'exploració, transport i distribució de gas. El 2008, van ser d'1,37 milions de tones de CO₂ eq, de les quals 0,46 milions produïdes a Espanya. Els dos darrers anys, gràcies a una adequada gestió de les xarxes, la companyia ha aconseguit reduir les emissions per GJ en un 69,36%. Globalment, les emissions de CH₄ per GJ de gas gestionat van assolir un valor de 0,27 kg de CO₂ eq/GJ.

L'utilització de millors materials i l'establiment d'un pla integral de vigilància i renovació de canalitzacions han permès a la companyia reduir les seves emissions de CH₄ per unitat de longitud de xarxa un 31,76% respecte al 2003.

Amb l'objectiu de mantenir la tendència de reducció d'emissions de CH₄, el Grup va planificar el 2008 noves proves de camp, en aquesta ocasió, al Brasil. La seva finalitat, la millora i actualització del mètode de càlcul per determinar les emissions de CH₄ a l'atmosfera, considerant les singularitats i les característiques de les xarxes i pressions de subministrament als diferents països on opera.

Ús de les millors tecnologies disponibles i potenciació d'energies menys contaminants

L'ús de fonts d'energia menys intensives en carboni i la utilització de les millors tecnologies disponibles són dos pilars bàsics per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle. Per aquesta raó, el Pla Estratègic 2008-2012 del Grup Gas Natural potència la generació d'energia elèctrica a

centrals de cicle combinat o cogeneració amb gas natural com a font d'energia primària.

El Grup compta amb 6.484 MW instal·lats a plantes de cicle combinat, la qual cosa el converteix en un dels principals operadors del món. Així mateix, la companyia aposta per la generació elèctrica a partir de fonts renovables. Aquest és el cas de l'energia eòlica, on el Grup compta amb 363 MW instal·lats en 21 parcs eòlics.

Globalment, amb el *mix* de generació d'energia elèctrica descrit prèviament, el factor d'emissió del Grup és de 0.096 t CO₂/GJe, valor lleugerament inferior al d'anys anteriors.

El Grup compta amb 6.104 MW instal·lats a plantes de cicle combinat, la qual cosa el converteix en un dels principals operadors del món

Foment de l'ús del gas natural

L'actual demanda energètica mundial fa indispensable l'ús de combustibles fòssils per a la generació d'energia elèctrica. Entre ells, el gas natural és el que menys CO₂ emet: un 41% menys que el carbó i un 28% menys que el fueloil. Per això, és una energia idònia per a complementar les renovables, reduir les emissions d'efecte hivernacle i mitigar els efectes del canvi climàtic.

Pèrdues per transport i distribució

(% de fuites de gas natural sobre el total)

	2008	2007	2006
Transport	0,0017	0,0018	0,0011
Distribució	0,2604	0,1944	0,3540

El Grup compta amb el servei de "Gestió energètica", una línia de negoci que desenvolupa solucions energètiques per a la gestió i explotació d'instal·lacions de calefacció centralitzada de clients. Durant el 2008, les seves instal·lacions van evitar l'emissió de 128.413 t de CO₂.

Així mateix, la companyia va col·laborar amb nombroses comunitats de veïns per transformar instal·lacions centralitzades de carbó i fuel-oil per altres de gas natural, la qual cosa va suposar un estalvi de 84.755 t de CO₂.

El gas natural comprimit es pot utilitzar com a substitut del gasoil o de la benzina en vehicles a motor. Suposa estalvis superiors al 28% i redueix les emissions de NO_x, CO₂ i partícules sòlides en suspensió en un 80%, 20% i 100%, respectivament, i per tant reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i millorar la qualitat de l'aire. En aquest sentit, cal destacar l'adhesió del Grup Gas Natural al Foro pro Clima Madrid, iniciativa que fomenta l'ús de gas natural a flotes de vehicles de lliurament.

El Grup Gas Natural és pioner en la introducció del gas natural com a combustible per automoció a Espanya. Actualment, més de 1.600 vehicles públics es proveeixen d'aquest combustible a 40 estacions de càrrega a ciutats com Madrid, Barcelona, Salamanca, Burgos, Sevilla o València. La companyia, a través de "gn auto", gestiona íntegrament els projectes de construcció d'estacions pel subministrament de gas natural comprimit.

El 2008, es va inaugurar la primera estació d'ús públic. També es van assolir acords per a l'estudi de la instal·lació de sortidors a estacions de servei convencionals i es van subscriure convenis amb diferents ajuntaments per a la substitució de flotes de vehicles de gasoil per gas natural. Aquesta substitució ha evitat l'emissió de 938 tones de CO₂ eq durant el període 2004-2008.

Control de les emissions de les activitats de gestió i suport

Durant el 2008, les emissions de CO₂ dels vehicles de flota (fonts mòbils) del Grup van sumar un total de 9.443,52 t. A Espanya, aquestes emissions es van reduir fins a les 4.318,94 tones, la qual cosa suposa un rati d'emissió de 0,78 t de CO₂/mil clients. El descens es pot atribuir a la renovació del parc de vehicles i a la introducció d'automòbils bi-fuel (gas natural-benzina). Avui, el Grup compta amb 80 unitats d'aquest tipus a Espanya.

Les emissions de fonts fixes als centres de treball a Espanya es van incrementar un 36,66% respecte a les de l'exercici anterior. Per la seva banda, l'increment interanual de les emissions indirectes van pujar el 0,66%.

El notable increment de les emissions de fonts fixes es deu a la posada en funcionament d'equips humidificadors a la seu del Grup. La companyia realitza esforços per

racionalitzar el consum energètic substituint els equips menys eficients a través de l'adopció de bones pràctiques i controlant els consums d'electricitat, aigua i gas mitjançant sistemes monitorats.

El Grup potència l'ús de la videoconferència per a reduir les emissions de CO₂ generades com a conseqüència dels desplaçaments de treballadors a altres centres de treball del Grup. El 2008, es van celebrar 4.380 videoconferències, davant les 678 del 2007.



Compliment de la legislació sobre comerç de drets d'emissió

El Grup Gas Natural empra tots els mecanismes que té al seu abast per fer efectiu el seu compromís de reducció d'emissions. A finals del 2008, el Grup tenia en procés vuit projectes dins del programa de Mecanisme de Desenvolupament Net (MDN). El 2008 Nacions Unides en va acreditar dos d'ells (Sombrilla i Quimvale), generadors de 48.000 drets d'emissió. Així mateix, van avançar notablement els treballs de la xarxa de captació del biogàs al farciment sanitari de l'abocador Doña Juana, on la companyia espera obtenir, el 2009, 340.000 drets d'emissió acreditats.

Van continuar també les aportacions al "Community Development Carbon Fund", dependent del Banc Mundial, i al "Spanish Carbon Fund", promogut pel Ministeri de Medi Ambient d'Espanya. Addicionalment, el Grup participa a "Multilateral Carbon Credit Fund".

El canvi climàtic post-Kyoto

El Grup Gas Natural és conscient que el canvi climàtic és un assumpte la transcendència del qual excedeix a la dels compromisos assolits al Protocol de Kyoto i al qual, per tant, haurà de seguir combatent després del seu venciment l'any 2012. La companyia entén que les principals àrees d'actuació a l'escenari post-Kyoto són les següents:

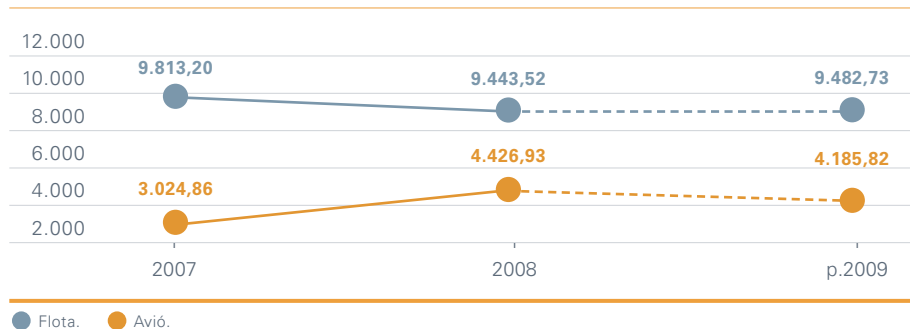
- Investigar sobre noves fonts d'energia i tecnologies de captura i confinament de CO₂.
- Fomentar les energies renovables.
- Apostar per la gestió forestal sostenible: forestació i reforestació.
- Impulsar la reducció de les emissions al transport.
- Promoure la transferència de tecnologies i procediments ambientalment més avançats als països en desenvolupament.
- Cooperar en projectes de recerca per reduir la incertesa relacionada amb els efectes del canvi climàtic.
- Facilitar el coneixement i l'accés públic a la informació sobre aquesta matèria.

El Grup Gas Natural és conscient que el canvi climàtic és un assumpte la transcendència del qual excedeix a la dels compromisos assolits al Protocol de Kyoto

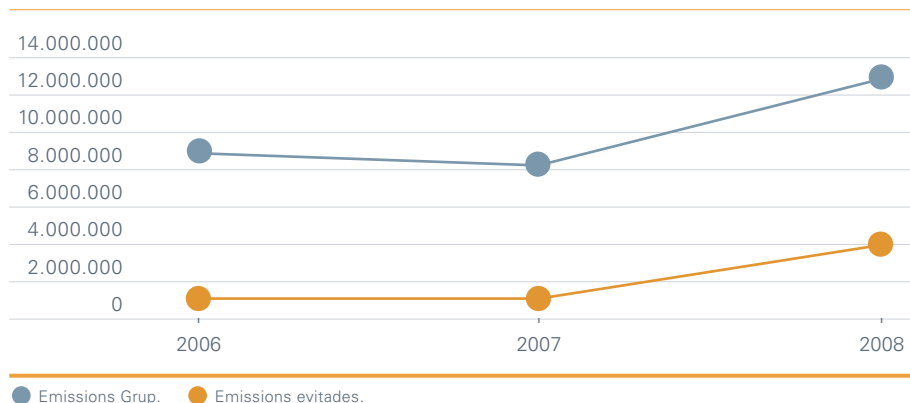
Indicadors de generació d'emissions Gasos d'Efecte Hivernacle (GEI)

	p. 2009	2008	2007
Fonts fixes (t CO ₂)	12.633.221,51	11.228.382,34	6.910.910,02
Fonts indirectes (t CO ₂)	20.962,90	20.494,15	19.974,08
Fonts mòbils (t CO ₂) (Flota de vehicles)	9.482,73	9.443,52	9.813,20
Emissions CH ₄ (t CO ₂ eq)	1.374.524,99	1.367.054,35	1.280.428,69
Total	14.038.192,13	12.625.374,36	8.221.125,99

Altres emissions indirectes GEI (t CO₂ eq)



Empremta climàtica del Grup Gas Natural (t CO₂)



Iniciatives per a reduir emissions GEI

Iniciativa	Reducció aconseguida (t CO ₂ eq)
Distribució: renovació dels materials amb major índex d'emissió.	841
Tecnologia: tractament i aprofitament energètic del biogàs del Farcit Sanitari Doña Juana de Bogotá (Colòmbia).	340.000
Tecnologia: Proyecto Sombrilla. Substitució de fuel-oil per gas en forns, calderes, cambres d'asseccament i altres equipaments de vuit plantes industrials localitzades a Bogotá (Colòmbia).	38.000
Tecnologia: Projecte Quimvale. Substitució de fuel-oil per gas natural en la caldera d'asseccament d'una indústria de carbonat càlcic a Rio de Janeiro (Brasil).	10.000
Gestió energètica: transformació de sales de calderes amb combustibles com gasoil, propà o carbó per instal·lacions de gas natural.	128.413
França: celebració de la meitat de les reunions en mode videoconferència.	5
Brasil: substitució de viatges no prioritaris per videoconferències.	244

Racionalització del consum energètic

La racionalització del consum energètic és una de les prioritats del Grup Gas Natural. La companyia supervisa i sotmet tots els seus processos a estrictes controls en la matèria.

Les principals fonts de consum energètic del Grup són:

- Activitats d'exploració.
- Sistema de transport i distribució de gas.
- Generació elèctrica.
- Serveis de gestió i suport (centres de treball i flota).

Balanç elèctric anual

	Sistema peninsular		Sistema extrapeninsular		Total nacional	
	GWh	%08/07	GWh	%08/07	GWh	%08/07
Hidràulica	21.175	(19,6)	0	-	21.175	(19,6)
Nuclear	58.756	6,6	-	-	58.756	6,6
Carbó	46.364	(35,5)	3.380	5,8	49.726	(33,7)
Fuel/gas ⁽¹⁾ (²)	2.454	2,4	8.404	(0,5)	10.858	0,1
Cicle combinat	91.821	34,8	4.184	1,7	96.005	32,9
Règim ordinari	220.552	(1,5)	15.967	1,3	236.520	(1,3)
(-) Consums en generació	(8.412)	(3,9)	(868)	(2,8)	(9.280)	(3,8)
Règim especial	66.536	17,9	807	13,6	67.343	17,9
Eòlica	31.102	15,3	405	12,8	31.508	15,3
Resta règim especial	35.434	20,3	402	14,4	35.836	20,3
Generació neta	278.677	2,6	15.906	2,1	294.583	2,6
(-) Consums bombeig	(3.494)	(19,7)	-	-	(3.494)	(19,7)
(+) Intercanvis internacionals ⁽³⁾	(11.221)	95,1	-	-	(11.221)	95,1
Demanda	263.961	1,0	15.906	2,1	279.868	1,0

Mix de generació espanyol. Font: "El Sistema Eléctrico Español. Avance del Informe 2008" (El Sistema elèctric espanyol. Avanc de l'Informe 2008) de Red Eléctrica Española.

(1) Inclou GICC (Elcogàs).

(2) Als sistemes elèctrics de Balears i les Canàries s'inclou la generació amb grups auxiliars.

(3) Valor positiu: saldo importador. Valor negatiu: saldo exportador.



Recerca d'una elevada eficiència als processos

El 2008, el Grup va assolir una eficiència del 99,88% en les seves activitats d'exploració, transport i distribució, atès que va consumir 6.217 TJ per operar 5.055.882 TJ de gas natural.

El Grup presta especial atenció a la millora de l'eficiència energètica en plantes de cogeneració i, pel que fa a clients, a través dels serveis de gestió energètica.

L'eficiència global de les operacions de generació d'energia elèctrica va ser del 55,24%, xifra lleugerament inferior a la de 2007 com a conseqüència de la introducció en el còmput de les cinc centrals de cicle combinat adquirides a Mèxic. El rendiment energètic de les operacions de generació a Espanya va ser del 57,51% el 2008, amb un consum de 114.697 TJ de gas natural per produir 65.960 TJe.

Les activitats de generació de la companyia van evitar l'emissió a l'atmosfera de 3.288.831 t de CO₂, enfront de les 761.509 evitades l'any anterior. El càlcul de les emissions evitades es realitza prenent en consideració: la cartera de generació elèctrica del Grup; la producció elèctrica a cadascun dels països on actua; els factors d'emissió recollits al document

The GHG indicator: UNEP Guidelines for calculating GHG Emissions i, per últim, el factor del mix de generació elèctrica del Grup.

Aposta per l'ús de les energies renovables i les millors tecnologies

El Grup Gas Natural és conscient de la importància del foment de les energies

renovables i de l'ús de les millors tecnologies per incrementar l'eficiència energètica en tots els seus processos. El 2008, la inversió en recerca del Grup fou de 5,89 milions d'euros.

En aquest sentit, a més de les centrals de cicle combinat i els parcs eòlics, cal afegir les següents actuacions:

- Instal·lació de la primera planta de refrigeració solar d'Europa amb tecnologia de doble efecte, que permet una major eficiència en l'aprofitament de l'energia solar per a sistemes de climatització.
- Instal·lació de la primera planta experimental de producció europea i emmagatzematge d'hidrogen. Estudia la idoneïtat de l'hidrogen com a mitjà d'emmagatzematge d'energia en forma gasosa, aprofitant l'excedent del Parc Eòlic Experimental de Sotavento, a Galícia.
- Instal·lació d'una pila de combustible d'hidrogen de 200 kW a la seu del Grup a Barcelona.
- Projecte SPHERA de recerca, per a l'obtenció d'hidrogen a partir de recursos renovables (biomassa) o per procediments lliures d'emissions de CO₂ (descarbonització termoquímica catalítica del CH₄), i la seva ocupació en generació elèctrica.
- Edició de la Guia Tècnica per a instal·lacions solars tèrmiques. Es tracta d'una aplicació informàtica de lliure distribució pel càlcul i dimensionament d'instal·lacions de refrigeració solar.
- Desenvolupament de solucions específiques per a l'ús de gas natural com a combustible del sector aeroportuari i per la seva introducció al sector de la pesca.

Consum total d'energia

	p. 2009	2008	2007
Consum d'energia (TJ)	240.517,84	238.491,93	138.428,56

Consum directe d'energia

	p. 2009	2008	2007
Fonts no renovables			
Gas natural (TJ)	237.499,71	235.609,94	136.560,30
Combustibles derivats del petroli (TJ)	422,39	293,86	196,73
Fonts renovables			
Etanol (litres)	20.319,37	20.319,37	9.509,45

Consum indirecte d'energia

	p. 2009	2008	2007
Fonts no renovables			
Electricitat (TJ)	2.595,74	2.588,14	1.671,63

Rendiment energètic global (%)

	p. 2009	2008	2007
Rendiment generació elèctrica:			
Rendiment energètic Espanya	57,38	57,51	57,57
Rendiment energètic Grup	55,16	55,24	56,28
Rendiment operació de xarxes:			
Rendiment energètic Espanya	99,99	99,99	99,99
Rendiment energètic Grup	99,88	99,88	99,87



A l'avantguarda en energia solar. Primera planta de refrigeració solar d'Europa



El Grup Gas Natural, en el marc del seu compromís per la innovació, i en una clara aposta pel desenvolupament de tecnologies més netes i eficients el 2008 va construir una planta de refrigeració solar amb tecnologia de doble efecte.

El projecte, pioner a Europa, té com a objectiu establir els paràmetres tècnics, econòmics i ambientals que permetin el disseny i implantació de sistemes de refrigeració mitjançant l'aprofitament d'energia solar. Això permetria desplaçar el consum d'energia elèctrica de la xarxa, reduint així les puntes de demanda elèctrica estiuenca. El projecte va ser desenvolupat en col·laboració amb Escola Tècnica Superior d'Enginyers Industrials de la Universitat de Sevilla, i finançat per la Corporació Tecnològica d'Andalusia. El 2009, la previsió d'estalvi energètic de la planta s'estima sobre els 158.700.000 kWh (571,38 GJ). El 2008 el Grup també va editar una Guia Tècnica per a instal·lacions solars tèrmiques adreçada a promotors i constructors.

Pioners en noves energies. Primera planta experimental de producció i emmagatzematge d'hidrogen d'Europa



Un acord entre Gas Natural i la Xunta de Galícia va permetre inaugurar, el 2008, una planta experimental de producció i emmagatzematge d'hidrogen, al Parc Eòlic Experimental de Sotavento.

La planta és la primera de les seves característiques i va requerir una inversió propera a 1,7 milions d'euros. Té com a finalitat l'estudi de la producció i emmagatzematge d'hidrogen a partir de l'energia excendentària per a millorar la gestió energètica dels parcs eòlics. Actualment, no existeixen tecnologies disponibles per emmagatzemar energia elèctrica en grans quantitats, i amb aquesta iniciativa el Grup Gas Natural pretén ajudar a millorar la viabilitat tècnica i econòmica dels projectes d'energia eòlica.

La instal·lació experimental construïda permet aprofitar l'excendent d'energia elèctrica produïda pel parc eòlic els moments en què la generació elèctrica supera la prevista. La planta aprofita aquest excendent d'energia per a produir hidrogen, que tot seguit es comprimeix i s'emmagatzema per la seva reutilització en aquells moments de poc vent o en els que es vulgui satisfer una major demanda.

- Desenvolupament de solucions de poligeneració d'alta eficiència pel sector terciari, i de solucions energètiques específiques per complexos hotelers i d'oci.

Control exhaustiu del consum d'energia als centres de treball

El consum mitjà d'energia als centres de treball del Grup a Espanya va ser de 540,78 kWh/m², lleugerament inferior als valors establerts per a oficines de nova construcció. En l'àmbit internacional també va disminuir lleugerament respecte al 2007. En el seu conjunt, els centres de la companyia van consumir 49,02 GJ/treballador.

El 2008, es va potenciar l'estalvi energètic i es va consolidar el control en temps real dels consums de gas, electricitat i aigua a través dels sistemes de telemesura instal·lats a 36 centres de treball. Altres actuacions destacades van ser la difusió de bones pràctiques d'estalvi energètic, la

instal·lació de sistemes de detecció de presència, l'optimització de l'enllumenat i la climatització, la incorporació de sistemes de reducció d'il·luminació en hores vall als aparcaments, la substitució dels monitors per pantalles de LCD i la millora als aïllaments tèrmics.

Estalvi d'energia fruit de la conservació i millores en l'eficiència (GJ)

	p. 2009	2008	2007
Energia estalviada	1.431,11	6.074,43	8.555,92



Identificació i minimització d'altres impactes ambientals

Un dels principals compromisos del Grup Gas Natural és l'atenuació de l'impacte ambiental de les seves activitats. Aquest fet es fa palès no només en la reducció de les emissions de gasos d'efecte hivernacle i en les millores en l'eficiència energètica, sinó també en el control de les emissions de NO_x i CO, en el consum de recursos i en la generació de residus.

Control de les emissions de NO_x i CO de tots els processos

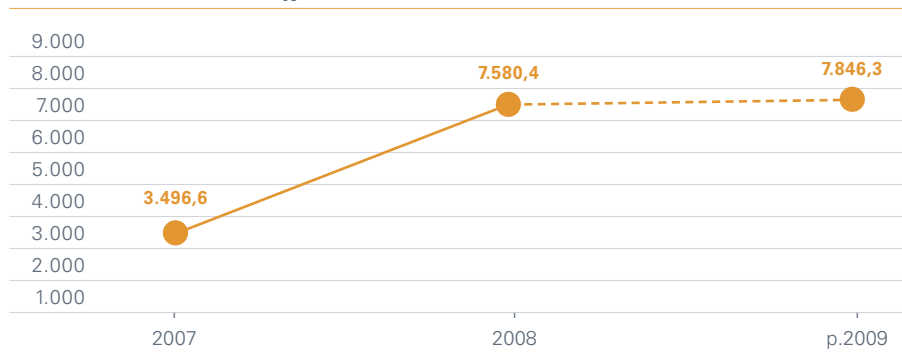
Les plantes de cogeneració i les centrals de cycle combinat són les principals fonts d'emissió de NO_x i CO del Grup.

Durant el 2008 es van emetre a l'atmosfera un total de 1.985,58 t de CO, principalment originades a les plantes de cogeneració i a les centrals de cycle combinat de Mèxic. Globalment, suposa un coeficient de 14,95 g/GJE, xifra lleugerament superior a la registrada el 2007.

Les emissions de NO_x del Grup l'any 2008 van arribar a les 7.580,36 t, xifra superior a la del 2007 fruit de la comptabilització de les noves plantes de cycle combinat adquirides a Mèxic i a la variació del factor de concentració a les activitats de transport a Metragaz. Aquestes emissions suposen un coeficient de 57,19 g de NO_x /GJE generat.

Les emissions de SO_2 es consideren inapreciables. El gas natural, al no contenir sofre, un cop acabada la combustió no genera aquest compost.

Emissions de NO_x (t)



Reducció del consum d'aigua en generació elèctrica

Durant el procés de generació d'energia elèctrica s'utilitza aigua tant al sistema de refrigeració com mitjançant aportacions durant el propi procés.

Mentre que el consum mundial d'aigua per refrigeració va arribar als 13.901,06 Dm³ el 2008, durant l'esmentat procés va ser de 3.960,87 Dm³. D'aquest darrer, un 90,82% fou retornat al medi. La diferència existent entre el valor de consum i el retornat es deu a les pèrdues per evaporació de les centrals de cycle combinat, al reg de parcel·les circumdants i al seu abocament directe a la xarxa del clavegueram.

Les rigoroses mesures d'estalvi implantades han permès que el Grup mantingui el mateix coeficient de consum d'aigua per unitat de generació elèctrica durant els darrers cinc anys.

Addicionalment, el Grup genera aigua potable que reverteix a Puerto Rico sota forma d'aigua sanitària. L'any 2008, el volum d'aigua revertit va ser de 854.039,41 m³, un 9,27% més que el 2007.

Control i millora de la gestió de residus de procés

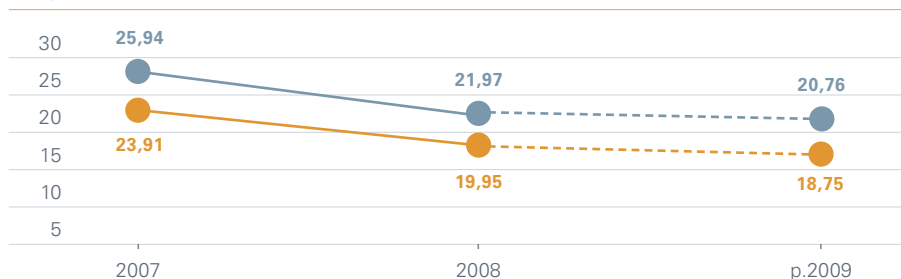
La introducció de millores als sistemes de mesura va permetre una millor recopilació de les dades a les activitats de distribució, centrals de cycle combinat, plantes de cogeneració i parcs eòlics.

Durant el 2008, a les esmentades instal·lacions d'Espanya es van generar 1.183.950,22 t de residus. Aquesta dada inclou els residus no peril·losos, com

Captació per font (Dm³/any)

	p. 2009	2008	2007
Superfície	18.313,58	17.417,13	14.647,52
Subterrània	454,54	379,07	98,75
Xarxa de subministrament	175,22	232,43	193,31
Total	18.943,34	18.028,63	14.939,58

Aigua reutilitzada i retornada al medi (%)



● % d'aigua reutilitzada/reciclada sobre el total. ● % d'aigua retornada al medi sobre el total.

Consum d'aigua (Dm³/any)

	p. 2009	2008	2007
Volum total d'aigua	18.943,34	18.028,63	14.939,58
Volum total d'aigua reutilitzada/reciclada	3.933,35	3.960,87	3.875,94

runes d'obres, que l'exercici anterior es va comptabilitzar en volum. La finalitat d'aplicar un únic mètode de valoració, en pes, és poder permetre la comparació de dades i el càlcul dels coeficients referits a volum de negoci. Només el 0,04% dels residus generats el 2008 eren peril·losos.

El 2008 el Grup va generar 1.186.500,42 t de residus de procés. La causa la trobem als moviments de terres fruit d'obres a la xarxa de distribució, així com a les tasques habituals de manteniment. D'ells, només el 0,20% eren peril·losos.

Tots els residus peril·losos generats per les activitats del Grup són administrats per gestors autoritzats, d'acord amb la normativa vigent a cada país.

Durant el mateix exercici es van transportar 2.363,5 t de residus peril·losos, la qual cosa suposa una reducció del 27,79% respecte l'any anterior.

Generació de residus

	p. 2009	2008	2007
Generació de residus (t)	1.187.826,51	1.188.242,26	7.792,02
% residus peril·losos	0,19	0,20	42,07
Generació de residus (m³)	-	-	639.187,20

Iniciatives per a reduir impactes ambientals de productes i serveis

Iniciatives relacionades amb l'ús de materials

Resultats

Plantes de cogeneració (Planta de Hormillos i La Andaya): tractament, depuració, assecat i/o higienitzat dels efluentes procedents del purí	Revalorització d'un residu i minimització de productes químics.
Distribuidores de Mèxic: promoció de la compra de piles de baixa toxicitat i recarregables, així com de fluorescents sense mercuri.	Minimització de l'ús de materials perillosos.
Colòmbia: projecte d'estudi, impacte, avaluació i implantació d'una tecnologia que redueix el paper associat als documents d'obra.	Disminució del consum de paper, tinta, energia i de l'espai d'arxiu.

Iniciatives relacionades amb el consum d'aigua

Resultats

Centrals de cycle combinat: el disseny de la planta de Màlaga permet utilitzar aigua regenerada, procedent d'una Estació Depuradora d'Aigües Residuals (EDAR), per a refrigeració i procés.	Valoritzar un recurs escàs que s'hauria abocat al mar.
Plantes de cogeneració: tractament i depuració dels efluentes líquids procedents de purí porcí fins a la seva reutilització com a aigua per a refrigeració, neteja i reg.	Revalorització d'un residu i minimització del consum d'aigua.
Enginyeria: ús d'aigua de depuradora pel reg de l'obra, que evita la dispersió de la pols, en lloc d'aigua potable a la central de cycle combinat del Port de Barcelona.	Reducció del consum d'aigua potable.
Distribuidores de Mèxic: racionalització del consum d'aigua als sanitaris. Addicionalment, i sempre que no afecti els processos, s'utilitza aigua tractada.	Reducció del consum d'aigua.
Colòmbia: desenvolupament d'una aplicació multimèdia a la intranet explicant les alternatives existents per adquirir una millor consciència ambiental.	Ús eficient dels recursos.

Iniciatives en relació amb les emissions

Resultats

Plantes de cogeneració: revisió dels motogeneradors als esglaons de manteniment.	Control de la qualitat de les emissions atmosfèriques.
Distribuidores d'Espanya: projectes de sectorització i instal·lació de vàlvules com a millora per a reduir els temps de fugida per danys de tercers.	Millores davant de casos de fuites i reducció d'emissions.
Distribuidores d'Espanya: instal·lació de panells solars en equips.	Reducció d'emissions.
Distribuidores de Mèxic: manteniment i monitoratge diari de Calderas de Monterrey III, i de les fuites detectades.	Reducció d'emissions.
Distribuidores de Mèxic: manteniment preventiu de vehicles addicional al programa de verificació sistemàtica de flota.	Control de la qualitat de les emissions atmosfèriques.
Colòmbia: substitució de carbó per gas natural a la indústria maonera i aprofitament del Biogàs procedent de l'abocador de Doña Juana per a la substitució energètica del carbó.	Reducció d'emissions.
Argentina: campanyes de conscienciació i divulgació sobre el bon ús del gas.	Reducció d'emissions i millora de l'eficiència dels motors de combustió.
Itàlia: procediment per a la conversió de la instal·lació de gestió de climatització a l'Institut "Germanes Caputxines", mitjançant la substitució de combustibles tradicionals per les bones pràctiques de laboratori.	Reducció d'emissions.
Marroc: millora de la qualitat del manteniment programat, especialment les tasques de vigilància a estacions i xarxes de transport.	Reducció d'emissions.
Brasil: renovació de la xarxa de ferro colat per polietilè.	Reducció d'emissions de gas metà.

Iniciatives relacionades amb els efluentes

Resultats

Plantes de cogeneració: conducció d'aigua contaminada amb oli a un separador, gestionant el flotant com a residu perillós.	Minimització de la contaminació d'abocaments.
Distribuidores de Mèxic: utilització d'aigua tractada en les proves d'estanqueïtat i verificació de qualitat d'aigua per a l'òptim desenvolupament del procés.	Aprofitament d'aigües residuals, previ tractament.

Iniciatives relacionades amb el soroll**Resultats**

Distribució: elaboració d'un mapa de sorolls a partir de dades de les Estacions de Regulació i Mesura, i reanàlisi dels mètodes constructius.

Mitigació del soroll.

Colòmbia: projecte d'actualització de compliment legal de les estacions de servei de "gn auto".

Actualització de requisits legals, aplicant mesures correctives.

Iniciatives relacionades amb els residus**Resultats**

Plantes de cogeneració: conducció d'aigua contaminada amb oli a un separador, gestionant el flotant com a residu perillós.

Minimització de la contaminació del medi.

Plantes de cogeneració: instal·lació del sistema d'extracció, i dipòsits fixos per retirada de productes químics.

Eliminació de l'ús de contenidors mòbils de certs productes químics.

Distribuïdores d'Espanya: disminució del volum de runes a través de l'ocupació de rases reduïda.

Reducció de runes d'obres en un 75%.

Colòmbia: desenvolupament d'un manual de bones pràctiques en obra sobre el control ambiental, qualitat, salut ocupacional i seguretat industrial.

Millora dels consums i augment de la seguretat.

Colòmbia: desenvolupament de normes per a la gestió integral de residus sòlids i pla de gestió dels peril·losos.

Reducció en la generació de residus.

Marroc: el control del consum de productes químics i reducció de residus contaminats, oli o combustible usat.

Reducció en la generació de residus peril·losos.

Racionalització del consum de recursos i la generació de residus als centres de treball

Altres afeccions ambientals de les activitats de gestió i suport es deriven del consum de recursos naturals (aigua i paper) i de la generació de residus en centres de treball.

El Grup Gas Natural va consumir 151.219,27 m³ d'aigua sanitària, procedent en un 94,56% de la xarxa d'abastament. Aquesta xifra és inferior en un 11,34% a la del 2007. Totes les aigües residuals generades pel Grup s'aboquen a la xarxa de clavegueram públic.

El consum de paper als centres de treball de la companyia fou de 232,46 t, de les quals 127,71 corresponen a Espanya i 104,75 a l'àrea internacional. El 97,25% del paper consumit és de caràcter ecològic.

El 2008, es va consumir un 2,11% menys de paper que el 2007, gràcies en bona part a les campanyes i iniciatives implementades per promoure l'ús de suports digitals, a les accions per a l'enviament a clients i proveïdors d'informació electrònica i als suggeriments enviats als treballadors sobre imprimir correus electrònics.

Adicionalment, cal saber que als centres de treball es van generar 1.741,84 t de residus, de les quals 954,12 a Espanya i 787,72 en l'àmbit internacional. Només el 3,92% d'aquests residus van ser considerats peril·losos. Globalment es va reduir un 4,93% la generació de residus als centres de treball.

Materials emprats (kg)

	p. 2009	2008	2007
Directes			
Odoritzant (kg)	141.285,57	144.076,77	149.454,83
No renovables			
Oli (kg)	121.339,37	121.484,87	61.053,19





Preservació de la biodiversitat

El Grup Gas Natural realitza estudis d'impacte ambiental i plans de vigilància que garanteixin el compliment de les mesures preventives i que minimitzin els possibles impactes dels projectes i processos que no estiguin subjectes a avaluacions d'impacte ambiental.

Més enllà de les exigències legals en qüestions de biodiversitat, el Grup té dissenyats procediments propis en la matèria, dirigits a la Identificació i Avaluació d'Aspectes Ambientals o per a l'Estudi Arqueològic de Detall

Residus perillosos gestionats

Tipus	Quantitat (kg)	Mètode de tractament
Oli fet servir	149.406	Regeneració d'olis minerals.
Aerosols	420	Tractament fisicoquímic mitjançant incineració, desgasificació i recuperació de gasos, metalls o composts metàl·lics.
Aigües residuals	270.794	Tractament específic, tractament fisicoquímic o biològic.
Bateries de plom	3.473	Reciclat o recuperació de metalls o composts metàl·lics. Recuperació de plom un cop fos.
Combustible contaminat	7.321	Valorització energètica.
Envasos contaminats	1.423.630	Recuperació, reutilització i regeneració d'envasos.
Equips contaminats o electrònics	8.940	Reciclatge o donació d'equips electrònics i recuperació de metalls o composts metàl·lics.
Filtres contaminats o utilitzats	9.920	Emmagatzematge previ al reciclatge i incineració de residus no halogenats.
Llums i fluorescents	687	Reciclatge i recuperació de metalls.
Fang i terres contaminades	369.292	Deposició final i recuperació d'oli.
Material aïllant, contaminant o absorbent.	39.810	Deposició final i Incineració de residus no halogenats.
Piles botó	1.390	Recuperació de mercuri i valorització de components.
Pintures i vernissos	125	Abocaments en dipòsits especialment dissenyats.
Productes químics orgànics i inorgànics	27.845	Incineració, esterilització, triturat i dipòsit a l'abocador autoritzat.
Radiografies	1.822	Recuperació de productes fotogràfics.
Solucions aquoses	15.083	Emmagatzematge previ a tractaments específics i incineració.
Tòner i cartutxos	607	Reciclatge i reutilització.
Draps contaminats	19.593	Tractament per evaporació i Incineració de residus no halogenats.
Altres sense especificar	13.345	Tractaments diversos.
Total	2.363.502	

Residus no perillosos gestionats

Tipus	Quantitat (kg)	Mètode de tractament
Oli usat	16.650	Incineració i reciclatge.
Aigües residuals	140.089	Estabilització i deposició.
Banals	1.184.368.857	Deposició de residus no especials a l'abocador o farciment sanitari
Cendres	2.553	Incineració.
Ferralla	189.793	Reciclatge i recuperació de metalls o compostos metàl·lics.
Equips electrònics	35.867	Selecció, descontaminació, triturat i deposició.
Filtres	11.424	Deposició a dipòsits industrials d'abocadors.
Llums i fluorescents	3.005	Deposició a abocadors de residus industrials.
Fusta	72.541	Reciclatge i reutilització de fusta.
Material aïllant	3.886	Deposició de material aïllant a dipòsits industrials d'abocadors.
Material contaminat	5.090	Incineració.
Paper i cartró	758.139	Reciclatge.
Piles alcalines	19.083	Lliurament al punt net i recuperació de bateries, piles i acumuladors.
Plàstic net	123.961	Reciclatge.
Tòner, cartutxos o CD	3.566	Reciclatge i reutilització.
Vidre i llauna	643	Emmagatzematge al dipòsit de seguretat i reciclatge.
Altres sense especificar	123.611	Tractaments diversos.
Total	1.185.878.758	

Descripció de terrenys en propietat, llogats, gestionats o adjacents a espais naturals protegits o àrees d'alta biodiversitat no protegides

Ubicació	Situació	Posició	Tipus d'operació	Mida (km²)	Valor de biodiversitat
Sevilla: xarxa de distribució, parc aeronàutic.	Gestionat.	Adjacent.	Distribució.	0,03	Baix.
La Algaba (Sevilla): antena de subministrament.	Gestionat.	Parcialment.	Distribució.	0,01	Mig.
Hinojos (Huelva).	Llogat.	Zona de regulació especial del Parc Nacional de Doñana.	Producció/extracció.	0,01	Zona catalogada per la UNESCO com a Reserva de la Biosfera i Zona d'Especial Protecció per les Aus. (Valor alt).
Aznalcázar (Sevilla).	Llogat.	Situat al límit del corredor ecològic del riu Guadiamar. Fora del parc natural.	Producció/extracció.	0,01	Zona extracció amb un ús agrícola intensiu i fauna de sotabosc, on s'identifica el Linx (Linx pardinus), espècie en perill d'extinció.
Carmona (Sevilla).	Llogat.	Ubicat fora del parc natural, en terrenys que formen la Unitat Hidrogeologia «Altiplans d'Écija».	Producció/extracció.	0,01	L'àrea es pot classificar com pastura-matollar amb arbrat. Avifauna estepària inclosa al catàleg andalús d'espècies amenaçades i que també estan protegides per normativa nacional i comunitària.
Bollullos de la Mitación (Sevilla).	Llogat.	Ubicat a l'aquífer del Aljarafe, que forma la prolongació oriental del sistema aquífer Almonte-Marismas, fora del Parc Natural.	Producció/extracció.	0,003	Aquesta zona és fortament antropitzada amb gran desenvolupament agrícola, i on no es registra cap espècie del Catàleg Nacional d'Espècies Amenaçades.
Carmona (Sevilla).	Propietat/Llogat.	Fora del parc natural.	Oficina/producció/extracció.	0,02	Estepa cerealista, fortament antropitzada. L'àrea es pot classificar com pastura - matollar amb arbrat. Avifauna estepària inclosa al Catàleg Andalús d'espècies amenaçades i protegides per normativa nacional i comunitària.
Almazán (Soria).	Contracte Administratiu Ús Privatiu de Bé de Domini Públic.	Fora de l'espai Natural Protegit. A 1,2 km del marge esquerre es troben les Riberes del Río Duero i afluents.	Central energètica.	0,009	És una zona humida catalogada. No és hàbitat d'interès comunitari i la instal·lació exerceix un impacte molt feble i puntual sobre la fauna (soroll, trànsit).
Badia Guayanilla (Puerto Rico).	Propietat.	Dins de l'espai.	Terminal i planta.	0,15	Hàbitat de dues espècies en perill d'extinció.



Les activitats i processos de la companyia no provoquen afecció significativa sobre la biodiversitat. Així mateix, la companyia prioritza la utilització de masses d'aigua que no representen risc pels hàbitats o ecosistemes propers. Alguns cops, la captació d'aigua es realitza a sistemes

considerats com a reserves, però sempre des del respecte als límits establerts pels organismes competents i sense posar en risc la seva riquesa en biodiversitat.

El 2008, les captacions d'aigua a fonts considerades com reserves van ser:

Itàlia:

- Llac Pertusillo, lloc considerat d'interès comunitari.

Brasil:

- Riu Guando, que abasteix l'àrea metropolitana de Rio de Janeiro.
- Riu Paraíba do Sul.
- Represa d'Itupararanga.

Els abocaments del Grup Gas Natural el 2008 no van afectar a cap cos o recurs hídric. Tampoc es van veure afectades aigües subterrànies, incloent les de la Vall del Guadalquivir, on la companyia realitza activitats d'extracció i injecció.

Espècies en perill d'extinció

Nivell de perill	Origen	Espècie
Perill crític.	Espanya.	Linx ibèric i àguila imperial ibèrica.
En perill	Itàlia. Puerto Rico.	Grifone. Manatí, pelicà, tortuga marina i anòfols gegants.
Vulnerable.	Espanya.	Pioc, salze blanc, pollancre blanc, esparver cendrós, sisó, torlit, tallarol trencamates, ganga, ratpenat, àguila reial, falcó pelegrí, arpella vulgar i el xoriguer petit.
Gairebé amenaçada.	Espanya.	Fartet, blauet, cigonya negra, tórtora i la terrorola rogenca.
Menor preocupació.	Espanya.	Eriçons, conill, guineu, martinet, merla, jarabugo, perdiu, puput, ratolins i ratolins de camp.

Vessaments d'aigües residuals

Naturalitat	Destí	Mètode de tractament
Centrals de cycle combinat d'Espanya. Aigües tractades de procés.	Emmagatzematges per a protecció contra incendis, de serveis d'aigua i d'aigua desmineralitzada d'aportació al cycle aigua-vapor i circuit tancat de refrigeració de components.	a) Filtració de sorra+dessalatge per compressió mecànica de vapor+filtre +desmineralització per multicapa lliat mixt+neutralització d'efluents. b) Filtració de sorra+dessalatge per osmosi inversa+desmineralització per electrodesionització+neutralització d'efluents. c) Clarificació per coagulació-floculació amb assecat de fangs amb filtre premsa filtració de sorra+filtració per carbó actiu+desmineralització per degasificació resina catiònica+degasificació+resina aniònica+jaç mixt+neutralització d'efluents.
Central de cycle combinat de Puerto Rico. Aigües tractades de procés	Cicle aigua-vapor i torre.	Desmineralització per a les calderes amb resines aniòniques i catiòniques. Mar: el mètode de tractament és clorinació, dechlorinació, antiescumant, biodispersant i altres agents químics per prevenir la formació d'escates al condensador.
Centrals de cycle combinat de Mèxic. Aigües tractades de procés.	Aigua crua: alimentació dels elements de tractament d'aigües i emmagatzematge d'aigua contra incendis. Aigua industrial: alimentació del lloc de desmineralització i aigua contra incendis. Aigua desmineralitzada: aportació al tanc de condensats de l'aerocondensador i emmagatzematge d'aigua de reserva. Aigua potable: usos sanitaris. La central d'Altamira compte amb torre de refredament de tir forçat.	Filtre de multimèdia (sorra/carbó). Osmosi invertida. Unitats d'intercanvi iònic. A totes les centrals, excepte a Altamira, les aigües es disposen a una "llacuna" per a l'ajustament del pH i la temperatura. A la central d'Altamira, la disposició final de l'aigua es realitza a llacunes d'evaporació.
Planta de cogeneració El Romeral (Sevilla) Aigües tractades de procés.	Depuradora.	Aigua de formació produïda pel pou amb alt contingut salí.
Exploració. Aigües tractades de procés.	Depuradora.	Lliurament emissari.

Projectes de reforestació a Espanya, Colòmbia i Mèxic



Les filials de la companyia a Colòmbia i Mèxic han desenvolupat una sèrie d'activitats de sembra i plantació d'arbres, orientades a la recuperació de paisatges i a la millora de la qualitat de l'aire i aigua. Aquesta experiència partia de la iniciativa desenvolupada el 2007 a Espanya per reforestar els boscos calcinats a Galícia.

En el marc de la campanya "Per un bosc natural. Adopti un arbre", col·laboradors del Grup a Colòmbia van plantar 700 arbres a la conca alta del riu Bogotá. La campanya tenia com a objectiu la recuperació de paisatges fluvials naturals, la prevenció d'avingudes, la reducció de l'erosió hídrica i la descontaminació parcial de la principal font fluvial de la capital.

A Mèxic D.F., una de les ciutats més contaminades del món i grans, es va organitzar "Un dia de reforestació" al Parc de la Loma. L'objectiu era l'enfortiment d'un dels pocs pulmons que queden a la ciutat. Per aconseguir-ho es van plantar al parc 1.000 arbres d'un bosc que recentment havia patit diversos incendis forestals.

El 2008, el Grup Gas Natural va realitzar 142 estudis d'impacte ambiental, un 4,41% més que el 2007. D'ells, 101 van tenir lloc a Espanya.

Més enllà de les exigències legals en qüestions de biodiversitat, el Grup té dissenyats procediments propis en la matèria, encaminats a la Identificació i Avaluació d'Aspectes Ambientals o per a l'Estudi Arqueològic de Detall (paleontologia i etnografia).

Es van dur a terme recuperacions paisatgístiques de 1.268,64 m². Així mateix, van ser trobats diverses restes arqueològiques a Gandia, Alcoi i Montmeló (Espanya).

A Colòmbia es va efectuar el seguiment dels 3.000 m² reforestats amb espècies autòctones a la Quebrada San Antonio, a Cogua, i dels 6.000 m² que també van ser replantats a la Quebrada Chucua, a Sopo. Addicionalment, es van reforestar 9.100 m² als marges del Río Bogotá al seu pas pel municipi de Zipaquirá.

A Puerto Rico, EcoEléctrica participa activament en la protecció de corals, la flora marina i el manatí de Badia Guayanilla. La introducció de noves tècniques de trasplantament d'herbes i corals ha aconseguit que el manatí, espècie a la llista vermella d'espècies amenaçades de la International Union for the Conservation of Nature (IUCN), assolixi excel·lents nivells de supervivència.

Incompliments i multes de caràcter ambiental

El 2008, es van registrar a Espanya quatre sancions per un valor total de 10.851,14 euros. Així mateix, el Grup té altres set expedients sancionadors, amb processos de recurs, pendents de resolució. En

l'àmbit internacional, no es van registrar sancions ni expedients sancionadors.

Pel que fa a petites incidències ambientals, a Espanya es van produir 514 no conformitats durant el 2008. Estaven relacionades, entre d'altres, amb la protecció de passos de vianants i trànsit, amb l'empilat de materials i terra, amb la segregació de residus, amb vessaments d'oli i amb la reposició de Paviments i zones enjardinades. En tots els casos, les incidències van ser considerades lleus i es van resoldre amb la neteja del sòl i la correcció del defecte en origen. A l'àrea internacional es van registrar 28 incidències menors.

Vessaments significatius

Material	Volum	Impacte
Espanya: vessaments d'olis al sòl.	92 incidències.	Vessaments d'oli al sòl, corregits sense impactes.
Brasil i Colòmbia: vessaments d'odoritzants.	Tres incidències.	Neteja i recollida de l'odoritzant amb el kit de vessaments in-situ, sense impactes.
Puerto Rico: descàrrega d'escuma a la bahía de Guayanilla.	Dues descàrregues d'escuma.	Sense repercussions ni conseqüències.

Incompliments de la normativa ambiental (euros)

	2008	2007	2006
Multes o sancions (euros)	10.851,14	8.092,00	6.669,37



Foment dels sistemes de gestió ambiental a la cadena de valor

Avenç en la implantació de sistemes de gestió ambiental segons estàndards internacionals

La majoria de societats que formen part del Grup Gas Natural estan certificades segons la norma UNE-EN ISO 14001. Les activitats objecte dels sistemes de gestió estan reglamentades als manuals i procediments generals de medi ambient interns.

La certificació UNE-EN ISO 14001 inclou Gas Natural SDG, S.A., societat matriu del Grup, a onze empreses distribuïdores de gas a Espanya, a tres empreses comercialitzadores d'energia, a Metragaz, i a Gas Natural México i la seva societat comercialitzadora. S'han incorporat també les certificacions de les cinc centrals de cicle combinat de Mèxic.

El 2008, es va certificar la central de cicle combinat d'Arrúbal (La Rioja), i es va avançar al procés de certificació de Gas Natural Soluciones. Addicionalment, s'han iniciat els processos de certificació de la central de cicle combinat de Sant Adrià de Besòs, Barcelona, així com d'altres línies de negoci del Grup.

El 2008, el 75% dels principals contractistes i empreses col·laboradores es van adherir voluntàriament a les "Bones pràctiques d'actuació mediambiental a obres per a construcció de xarxes de distribució"

Implicació dels proveïdors i clients en l'ús racional de l'energia

El compromís del Grup Gas Natural amb la sostenibilitat s'estén a la totalitat de la seva cadena de valor. En les relacions amb contractistes o empreses col·laboradores externes, els treballadors del Grup transmeten els principis de la seva política ambiental i exigeixen el compliment dels procediments i requisits aplicables.

El 2008, el 75% dels principals contractistes i empreses col·laboradores es van adherir voluntàriament a les "Bones pràctiques d'actuació mediambiental en obres per a construcció de xarxes de distribució".

La implicació dels clients en l'ús responsable de l'energia és un dels objectius del Grup Gas Natural. Per assolir-lo es desenvolupen campanyes i jornades sota la iniciativa "Compromís natural". El 2008, coincidint amb l'any mundial de l'aigua, es va posar en marxa una campanya dirigida als clients per que prenguin consciència de la importància de l'ús eficient de l'aigua.

Promoció de l'eficiència i l'estalvi energètic al sector residencial

El 2008, el Grup Gas Natural va continuar treballant en la implantació del sistema de telemesura per a la gestió de la demanda a Espanya.

El sistema de telemesura permet conèixer amb detall els patrons de consum de 1.550 clients a diferents ciutats. Això millora l'eficàcia de les eines emprades per realitzar la predicció de la demanda diària de gas natural i l'eficiència de la gestió de les infraestructures gasista del nostre país.

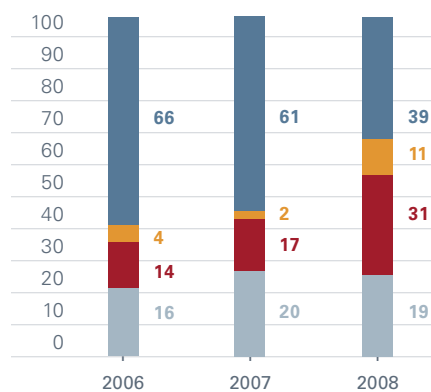
Addicionalment, la companyia va continuar el desplegament de diferents tecnologies de telemesura per ràdio a poblacions on va iniciar el subministrament de gas. Aquesta actuació va suposar la instal·lació de sistemes de telemesura al voltant de 1.000 nous clients de diverses poblacions.

Desemborsaments ambientals

El 2008, el Grup Gas Natural va destinar 56,58 milions d'euros a les seves activitats de gestió ambiental. Aquest import va permetre finançar activitats com: estudis d'impacte ambiental; plans de vigilància ambiental i gestió de residus; projectes de reducció d'emissions;

renovació de xarxes i flotes de vehicles; reforestació i recuperació de territoris, i millores en l'eficiència de diferents processos del Grup.

Inversions i despeses de protecció del medi ambient (%)



- Inversions en renovació de xarxes i escomeses.
- Inversions en centrals de cycle combinat.
- Altres inversions ambientals.
- Despeses ambientals.

Total any 2006: 42.033.079,04 euros.

Total any 2007: 32.609.805,58 euros.

Total any 2008: 56.578.419,24 euros. ■

■ Assegurament raonable.

Identificació i avaluació d'impactes ambientals

El Grup Gas Natural té establerta una metodologia per a la identificació i avaluació dels impactes ambientals associats als processos, centres de treball i parc mòbil. Aquesta metodologia té per objecte el determinar quins processos tenen un impacte més significatiu sobre el medi ambient per així poder establir un control sobre els mateixos.

Els criteris en què es basa l'avaluació són els següents:

- Requisits ambientals.
- Quantitat/volum generat/consumit relatius.
- Criteri quantitatiu i qualitatiu.
- Puntuació i qualificació.

Per a l'avaluació d'aspectes ambientals en situacions potencials d'emergència es tenen en compte dos factors:

- Freqüència d'ocurrència de les situacions.
- Gravetat de les conseqüències.

El producte d'ambdós és el risc, que permet avaluar i jerarquitzar els aspectes ambientals potencials.

La metodologia, que permet integrar el principi de precaució en la gestió de les activitats, es revisa periòdicament amb una freqüència mínima de tres anys. Això no obstant, també es revisa sempre que, entre altres, hi hagi canvis a les activitats, a les instal·lacions o a l'ús de les mateixes, o a nivell legislatiu o normatiu aplicable.

Instal·lació de cogeneració amb pila de combustible



Interès per les persones

El Grup Gas Natural l'integren 6.842 persones amb un projecte comú que desenvolupen la seva activitat en nou països: Argentina, Brasil, Colòmbia, Espanya, França, Itàlia, Marroc, Mèxic i Puerto Rico.

L'estratègia de recursos humans de la companyia parteix de la declaració de Missió, Visió i Valors. Es concreta en els següents propòsits:

- Promoure un entorn de treball respectuós amb els treballadors i implicat amb la seva formació i desenvolupament professional.
- Propiciar la diversitat d'opinions, perspectives, cultures, edats i gènere.

El desenvolupament directiu i la gestió del talent són reptes de referència pel Grup, amb l'objectiu de crear oportunitats de creixement, generar compromís i atreure talent.

En el context actual és necessari que la funció de recursos humans sigui flexible, adaptable i amb capacitat d'impulsar canvis. Cal, així mateix, donar una resposta ràpida i eficient a les necessitats i prioritats del negoci.

Durant l'any 2008, s'ha reorganitzat la funció de recursos humans amb la figura de *business partners* per a cada línia de negoci. Aquests actuen com a assessors i gestors d'aquells assumptes de recursos humans rellevants pels treballadors responsables de negoci.



Principis d'actuació responsable

Amb els treballadors

L'interès per les persones és un dels compromisos que figuren a la Política de Responsabilitat Corporativa del Grup Gas Natural, i es concreta en els següents principis:

- Proporcionar als seus treballadors oportunitats de desenvolupament professional adequades a les seves competències.
- Promoure un entorn de treball motivador, on s'hi asseguri el respecte dels treballadors i l'aportació responsable de les seves iniciatives.
- Fomentar la claredat d'objectius, el lideratge eficaç, les compensacions competitives i el reconeixement dels èxits.
- Facilitar les condicions per a un millor equilibri personal i professional en un marc d'igualtat i diàleg.

Principals indicadors (*)

	2008	2007	2006
Índex de la plantilla. Nombre de treballadors	6.842	6.699	6.686
Homes/Dones (%)	69/31	68/32	69/31
Dones en llocs directius (%)	18,9	17,7	16,5
Despeses de personal (milions d'euros)	338	308	277
Hores de formació per treballador	44,52	40,62	41,11
Inversió en formació anual (euros)	3.480.300	3.397.500	3.193.605

(*) Indicadors clau definits pel Grup pel seguiment del seu acompliment en matèria de responsabilitat corporativa.

Accions rellevants

Accions proposades 2008	Accions realitzades 2008	Accions previstes 2009
Posada en marxa del nou Pla d'Acollida a Espanya i llançament internacional del procediment base.	Homogeneïtzació del Procediment General del Pla d'Acollida de nous treballadors a tots els països.	Implementació d'eines en línia pel seguiment dels plans d'acollida del Grup i anàlisi de resultats.
Enquesta de Clima Laboral i Compromís a nivell de Grup.	Aplicació i llançament a tot el Grup de l'Enquesta de Clima Laboral i Compromís.	Anàlisi de resultats i definició de plans d'acció per tot el Grup. Seguiment dels compromisos.
Millora de la coordinació internacional dels canals de comunicació existents i relançament amb noves funcionalitats.	Accions de coordinació internacional pel llançament internacional simultani de l'Enquesta de Clima Laboral i Compromís, i procediment comú del Pla d'Acollida, com més destacables.	Comunicació dels resultats de l'Enquesta de Clima Laboral i Compromís.
Increment de la utilització de NaturalNet a través de noves funcionalitats.	Manteniment del canal "Opina", per rebre i resoldre dubtes, suggeriments i opinions dels treballadors.	Optimització dels canals de comunicació interna a NaturalNet, per reforçar la participació de treballadors i els canals ascendents d'informació.

Grau d'acompliment: alt mig baix

La igualtat d'oportunitats, la diversitat i la integració social com a palanques de creixement

La igualtat d'oportunitats, el fet de garantir la diversitat i el d'oferir una carrera professional atractiva formen part del compromís del Grup Gas Natural cap als seus treballadors.

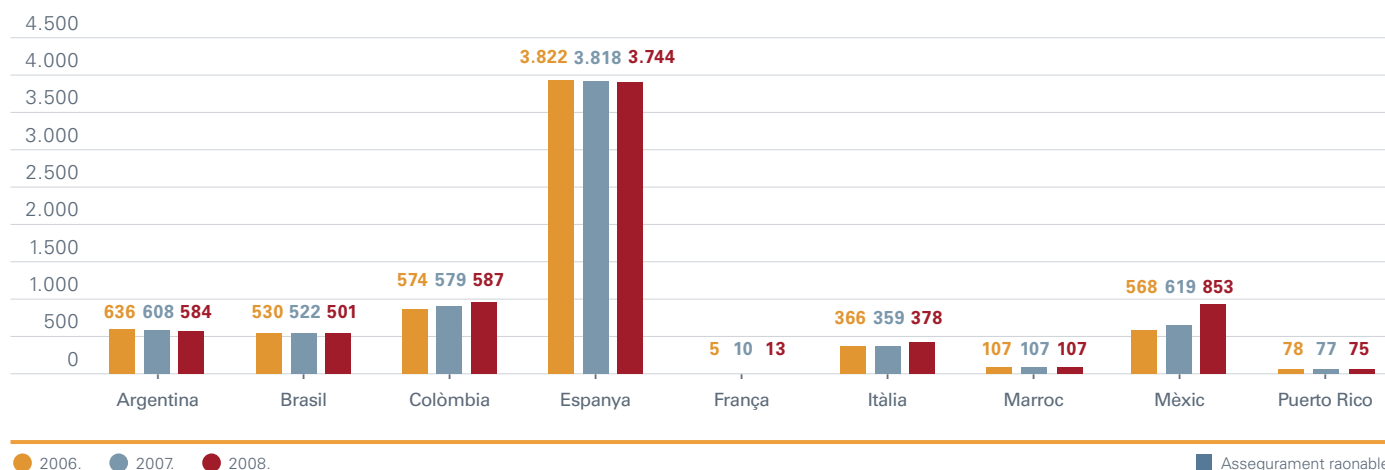
La companyia rebutja la discriminació per motiu d'edat, sexe, religió, raça, orientació sexual, ascendència nacional o discapacitat. Aquest compromís s'estén als processos de selecció i promoció, basats en l'avaluació de les capacitats de la persona, en l'anàlisi dels requeriments del lloc de treball i en l'acompliment individual. En aquest sentit, la companyia manté l'objectiu de definir Plans d'Igualtat a través de les comissions recollides als principals convenis col·lectius vigents.

El compromís amb la igualtat d'oportunitats i la integració social va més enllà del compliment del marc legal establert. El Grup promou la contractació de persones discapacitades i facilita el seu accés al mercat laboral, oferint un entorn de treball per a un desenvolupament en igualtat de condicions.

En aquest sentit, un dels objectius del Grup Gas Natural és que les persones amb algun tipus de minusvalidesa assoleixin el 2% de la plantilla. Per a això es recorre a les polítiques de compra responsable amb proveïdors que ocupen a persones amb discapacitat i a la contractació directa de persones amb algun tipus de minusvalidesa. A Itàlia i Brasil l'objectiu ja s'ha acomplert, i assoleix el 5% i el 3% del total de la plantilla, respectivament.

Així mateix, a d'altres filials també s'estan realitzant esforços encaminats a promoure la integració de persones amb algun tipus de discapacitat. A Espanya estan vigents convenis de col·laboració amb el Comitè Paralímpic Espanyol i la Fundació Adecco. També es va realitzar una donació de 6.000 euros a la Fundació Catalana Síndrome de Down.

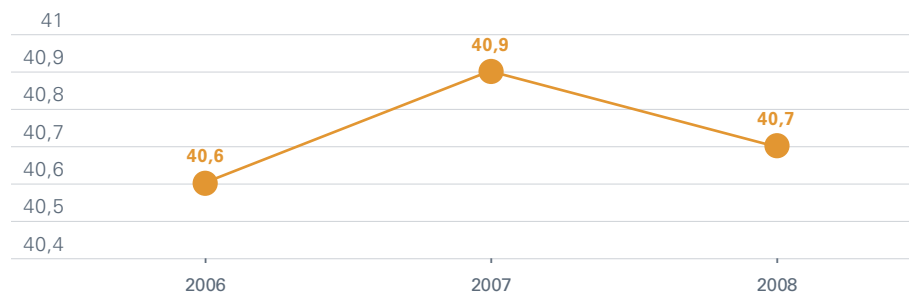
Índex de plantilla. Nombre de treballadors ■



El 2008, s'ha signat un conveni amb la Generalitat de Catalunya per afavorir la integració laboral de dones que pateixen violència de gènere, amb el compromís de contractar les candidates que presenti la conselleria corresponent, segons condicions i perfils acordats.

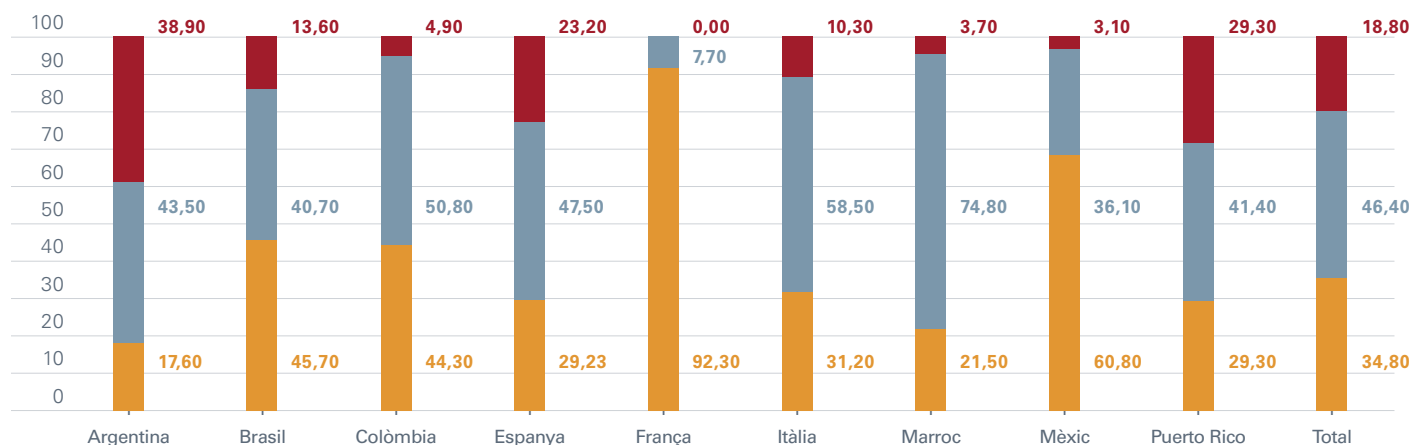
El Grup Gas Natural entén també que l'arrelament local i la sensibilitat cap a les particularitats de cada territori són assumptes crítics per l'èxit de la companyia. Aquesta percepció es tradueix en la contractació directa de treballadors i directius locals.

Edat mitjana de la plantilla (%) ■



■ Assegurament raonable.

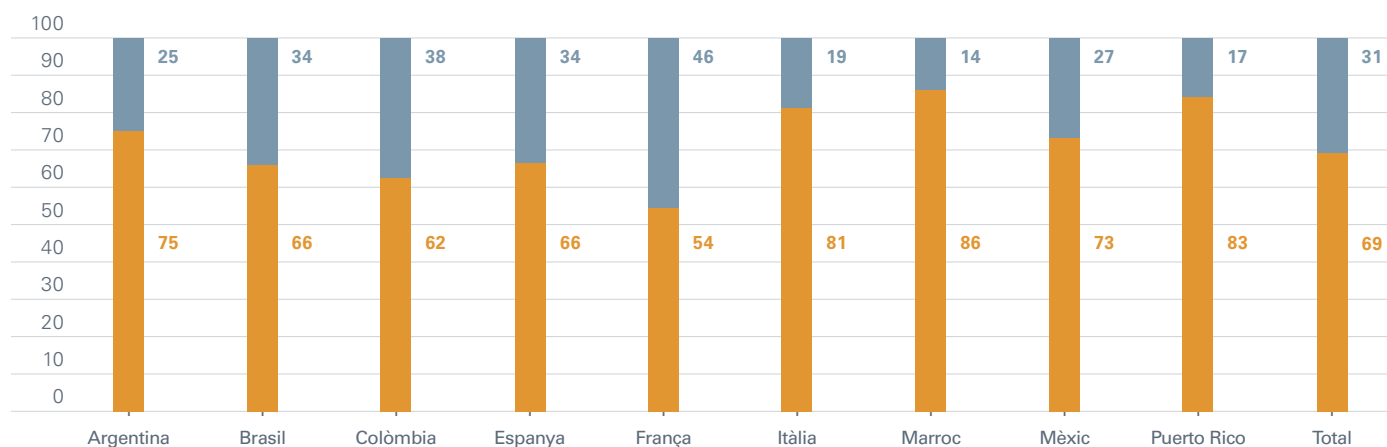
Desglossament de la plantilla per franja d'edat (%) ■



■ 18-35. ■ 36-50. ■ >50.

■ Assegurament raonable.

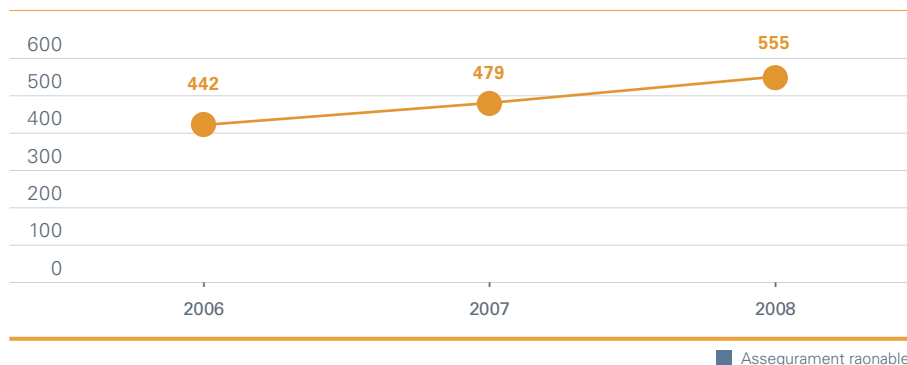
Desglossament de la plantilla per sexes (%) ■



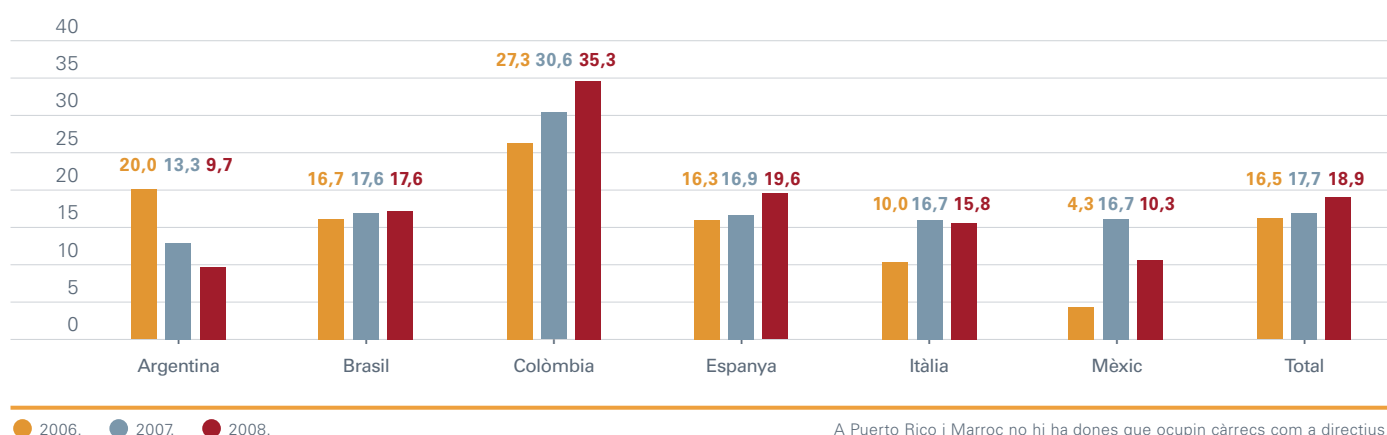
■ Homes. ■ Donas.

■ Assegurament raonable.

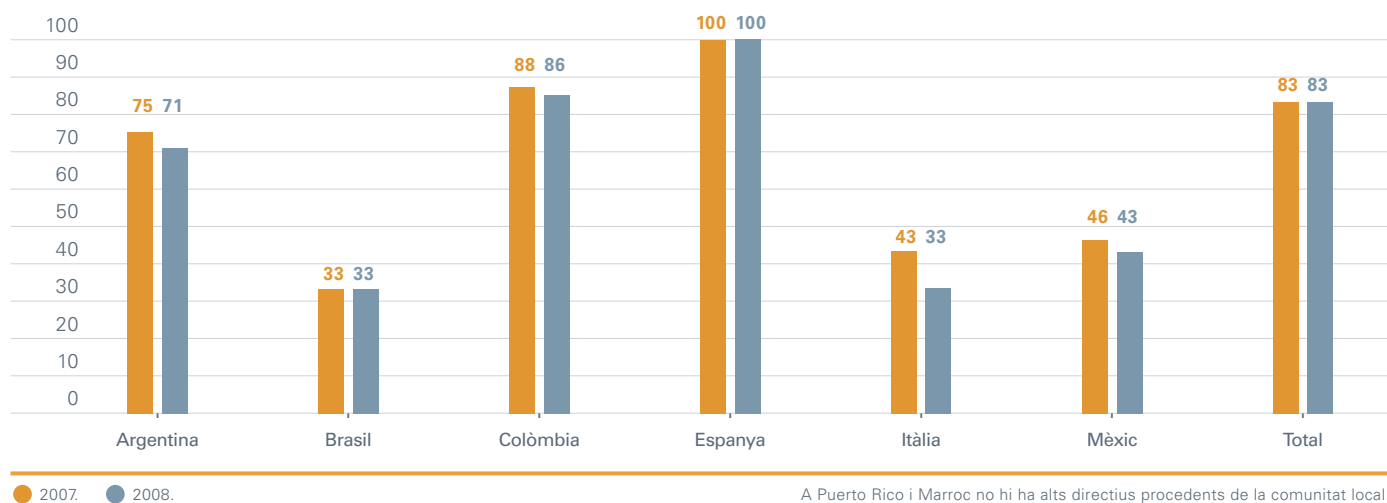
Nombre de directius ■



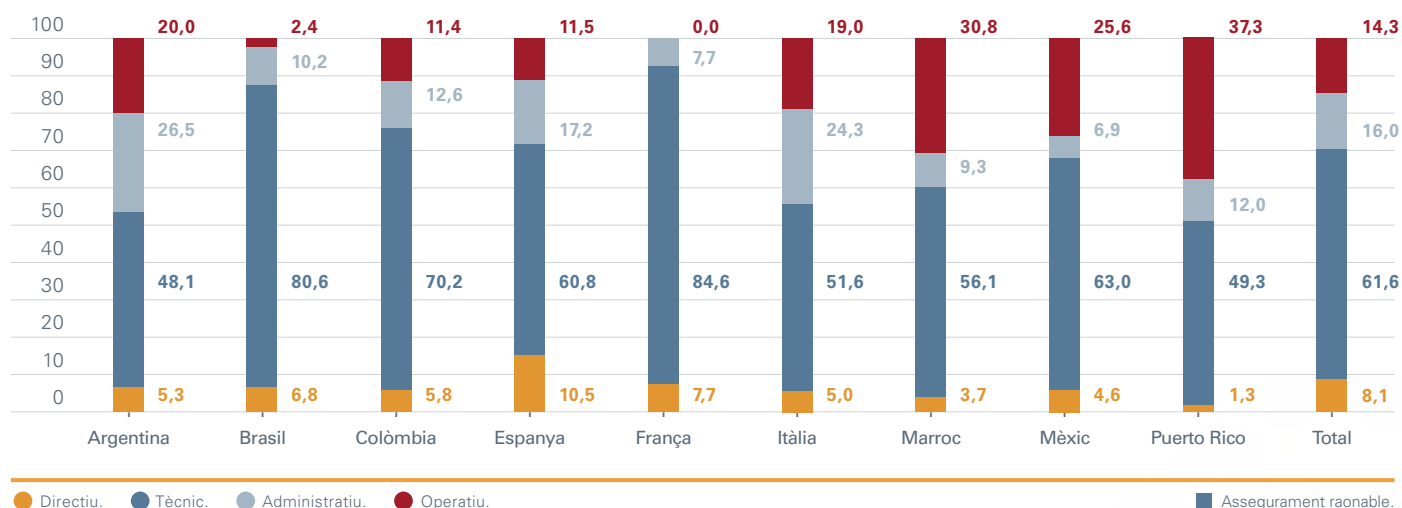
Dones que ocupen càrrecs directius (%) ■



Alts directius procedents de la comunitat local (%) ■



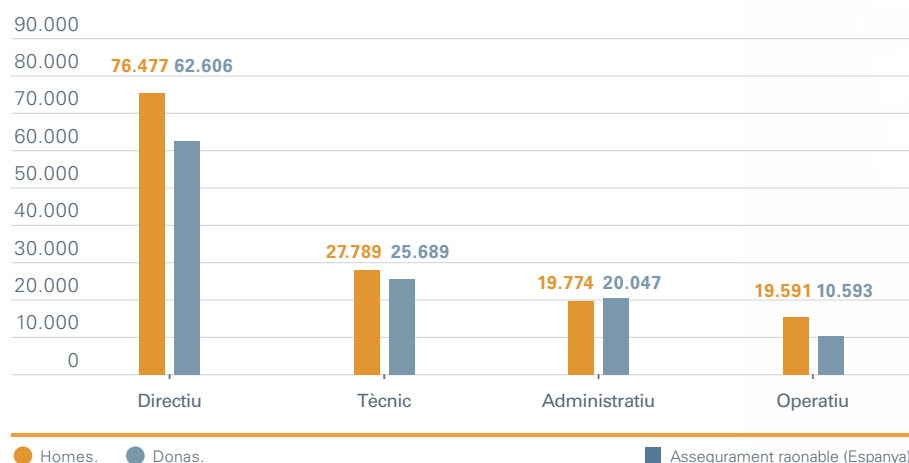
Desglossament de la plantilla per categoria professional (%) ■



Tipus de contractes (%) ■



Sou mitjà d'homes i dones per categoria professional (*) (euros) ■



(*) Dins de cada una de les categories professionals existeixen sub-nivells, i les diferències salarials es deuen al major percentatge de dones als nivells d'entrada. A més, la major antiguitat entre els homes fa que els salaris, per simple evolució històrica, puguin resultar superiors. La divergència al Grup operatiu es deu a la integració de dades de tots els països. En aquest col·lectiu s'inclouen 955 homes i tres dones (dues a l'Argentina i un a Colòmbia), per la qual cosa el promig no és estadísticament comparable.

Reconeixement de la representativitat sindical als centres de treball

Entre els compromisos fonamentals del Grup Gas Natural amb els seus treballadors existeix l'escrupolós respecte al dret a la llibertat d'associació i representació sindical. En aquest sentit, totes les filials compten amb representants sindicals lliurement elegits.

Pel que fa a la representació sindical dins el Grup Gas Natural es podria dir el següent:

- El 2008, els percentatges d'afiliació sindical entre els treballadors del Grup a l'Argentina, Brasil, Colòmbia, Espanya, Itàlia, Marroc, Mèxic i Puerto Rico van arribar a un 43,66%, 22,20%, 4,26%, 15,71%, 56,60%, 72,22%, 27,43% i 47%, respectivament.

- Actualment, 22 organitzacions sindicals tenen representació a la companyia en tots els seus àmbits d'actuació, de les quals quatre a Espanya i 18 en l'àmbit internacional. El Grup manté amb totes elles un diàleg fluid i productiu.
- A finals del 2008, a Espanya hi havia 224 representants sindicals.

En els convenis col·lectius s'estableix el temps de preavis respecte a eventuais canvis organitzatius de la companyia. A Espanya, i sense perjudici del que estableix la legislació vigent, els convenis col·lectius de les empreses amb major nombre de treballadors atorguen al Comitè Intercentres el dret d'audiència prèvia, en el termini de deu dies hàbils, per a l'establiment de nous serveis en règim de torn rotatiu regular, així com pels canvis de règim de jornada o horari i calendaris de tornos.



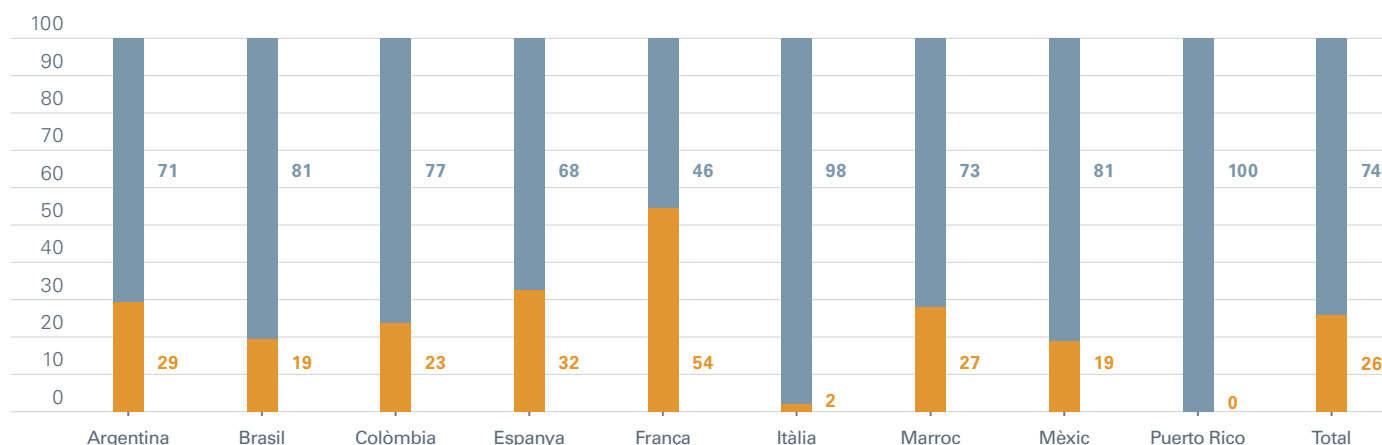
Presència sindical a Espanya

	Núm. de representants	%
Comisiones Obreras (CCOO)	106	47,32
Unión General de Trabajadores (UGT)	82	36,61
Confederación General de Trabajadores (CGT)	32	14,29
Gas Natural Col·lectius	3	1,34
Independents	1	0,45
Total	224	100

Política retributiva

La retribució és una eina essencial per a la satisfacció dels treballadors, així com per a l'atracció i retenció del talent. La política retributiva del Grup Gas Natural es regeix per la igualtat en l'àmbit intern i per la competitivitat des del punt de vista del mercat. Els seus criteris rectors són:

Indicadors de treballadors i convenis (%) ■



● Exclusos de conveni. ● Inclusos en conveni.

■ Assegurament raonable.

- Per a treballadors inclosos al conveni, les retribucions s'estableixen en funció del grup i subgrup professional, com estableixen els convenis vigents.
- Per a directius i treballadors exclosos de conveni, el nivell retributiu s'estableix individualment en base a la política retributiva aprovada per la Comissió de Nomenaments i Retribucions del Consell d'Administració.

La política retributiva del Grup Gas Natural es regeix per la igualtat en l'àmbit intern i per la competitivitat des del punt de vista del mercat

Per a avaluar la competitivitat de la seva política retributiva al mercat, la companyia realitza amb freqüència estudis i desenvolupa una política basada en els augments de l'IPC real i el previst, així com amb els resultats i les previsions de pujades salarials facilitades per especialistes en la matèria.

A més, a països com Espanya, és vigent una política de retribució variable que inclou al 49% dels treballadors. Aquesta política es basa tant en el compliment dels objectius de la companyia com en l'avaluació del rendiment individual de cada treballador.

Relació sou mínim estàndard i sou mínim local (*)

Argentina	2,12
Brasil	2,52
Colòmbia	2,08
Espanya ■	1,96
França	1,66
Itàlia	1,44
Marroc	2,57
Mèxic	2,36
Puerto Rico	2,06

(*) Equival al nombre de vegades que l'actual sou mínim del país es recull dins el sou mínim estàndard del Grup.

■ Assegurament raonable.

Impuls de polítiques de flexibilitat entre els treballadors

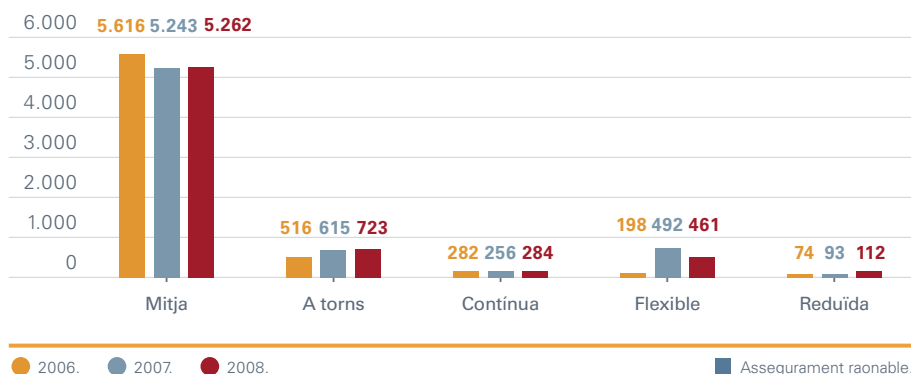
La flexibilitat en les condicions laborals és un factor d'importància perquè els treballadors puguin conciliar la seva vida familiar amb les seves responsabilitats a la feina.

Així, els treballadors gaudeixen d'una sèrie d'avantatges laborals addicionals als establerts per llei. D'aquesta manera permet a aquells treballadors subjectes a un sistema d'incentius que exerceixen les seves funcions fora del centre de treball la possibilitat de disposar d'una jornada flexible en règim d'auto administració. A més a més, els treballadors tenen l'opció de fer jornada continuada els divendres del període hivernal, i acollir-se a una reducció de jornada del 50% per temps no inferior a sis mesos, tret dels casos establerts per llei.

La política de flexibilitat del Grup Gas Natural inclou els permisos de lactància. En aquest cas, la reducció de jornada s'amplia fins a un any i inclou una hora addicional de reducció. De la mateixa manera, les treballadores tenen la possibilitat d'evitar els desplaçaments que impliquin allunyar-se del seu domicili durant l'embaràs o la lactància. Addicionalment, els treballadors que tinguin a la seva cura familiars en diferents circumstàncies poden acollir-se a les polítiques d'acostament del lloc de treball al domicili.

Durant el 2008, es va dur a terme una enquesta per a mesurar el grau de satisfacció dels treballadors als respectius llocs de treball

Desglossament de la plantilla per tipus de jornada ■



Serveis adaptats a les necessitats dels treballadors

El Grup Gas Natural garanteix nombrosos beneficis socials als seus treballadors. Cal destacar-ne els següents, actualment vigents a certes societats del Grup:

- Complement de la prestació econòmica en supòsits d'incapacitat temporal.
- Bonificació del consum de gas.
- Ajut per a fills amb algun tipus de discapacitat.
- Col·laboració econòmica per menjar del personal en règim de mitja jornada o flexible.
- Préstecs personals per a l'adquisició del vehicle per tots els treballadors adscrits al sistema de retribució variable comercial.
- Ajuts d'estudis per a treballadors i llurs fills.
- Bestreta de nòmina sense interessos.
- Préstecs en condicions beneficioses.

Enquesta de clima laboral



Durant el 2008, es va dur a terme una enquesta per a mesurar el grau de satisfacció dels treballadors als respectius llocs de treball. Com a pas previ, es van realitzar *focus groups* on els treballadors van opinar i discutir les seves preocupacions per a adaptar la consulta a les inquietuds reals de les persones del Grup. Al qüestionari hi havia 58 preguntes comunes a tots els països i un nombre variable d'elles adaptades a cada àmbit geogràfic. Es van fer servir diverses categories de valoració: compensació i beneficis, compromís, comunicació, condicions laborals, desenvolupament professional i responsabilitat corporativa, entre d'altres.

Els treballadors van poder omplir el qüestionari, traduït a sis idiomes, de manera anònima i confidencial. El seu llançament va anar acompanyat d'un complert pla de comunicació destinat a fomentar i incentivar la participació, que va atènyer el 80% dels treballadors. La taxa de participació va superar el 70% a tots els països.

Els resultats de l'enquesta, així com els plans d'acció establerts, es comunicaran el 2009. Aquests posaran l'accent en els assumptes pitjor valorats, en aquells que més afecten als treballadors o en els més relacionats amb les prioritats i objectius del negoci.

Durant el 2008, va créixer el nombre de plans de pensions al Grup, amb aportacions a càrrec de l'empresa i a favor dels seus treballadors i beneficiaris.

Generació de compromís i implicació dels treballadors

La Direcció per Objectius (DPO) és un sistema estratègic pel Grup Gas Natural, palanca bàsica per implicar els treballadors en l'execució de l'estratègia i la consecució dels objectius del negoci.

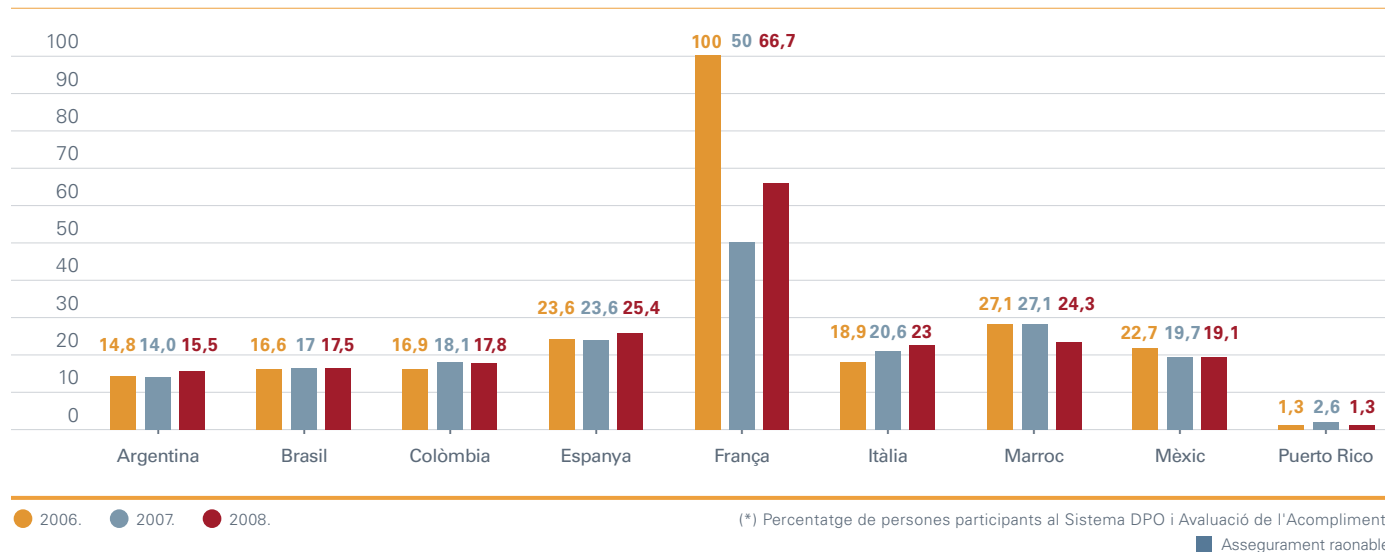
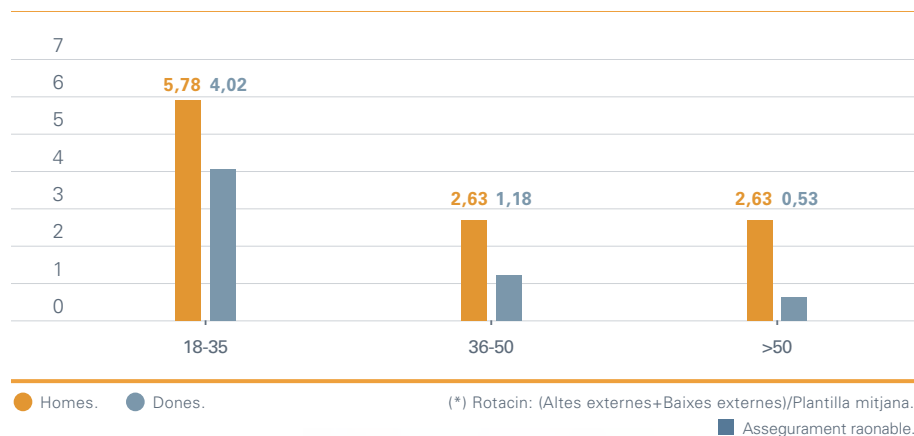
Durant el 2008, es van dissenyar actualitzacions del model DPO a fi d'impulsar la implicació de responsables i avaluats. Les novetats contemplen la introducció del concepte de l'èxit, que inclou altres contribucions valuoses del treballador més enllà del compliment d'objectius i àrees de millora, i que indiquen a la persona els punts que ha de desenvolupar.

A l'Argentina, els treballadors adscrits al model DPO van participar a "Diàlegs de sensibilització", on van poder expressar les seves opinions, consultar els seus dubtes i suggerir millores al model.

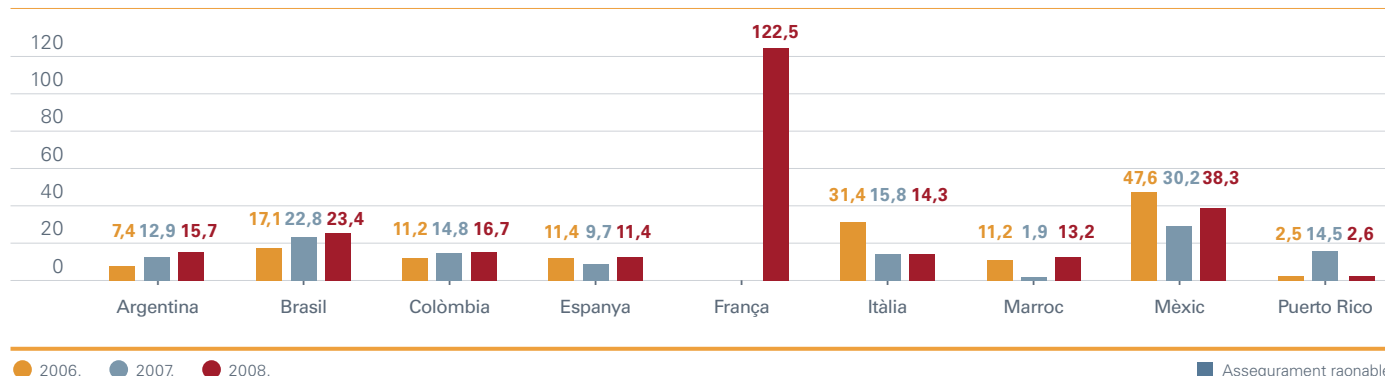


Desglossament de despeses de personal (milions d'euros)

	2008	2007	2006
Sous i salaris	258	244	232
Costos Seguretat Social	57	55	51
Plans d'aportació definitiva	14	9	11
Plans de prestació definitiva	1	2	2
Treballs realitzats per l'immobilitzat del Grup	(52)	(47)	(46)
Altres	60	45	27
Total	338	308	277

Indicadors de Direcció per Objectius (DPO) (*) ■**Índex de rotació (*) (%) ■**

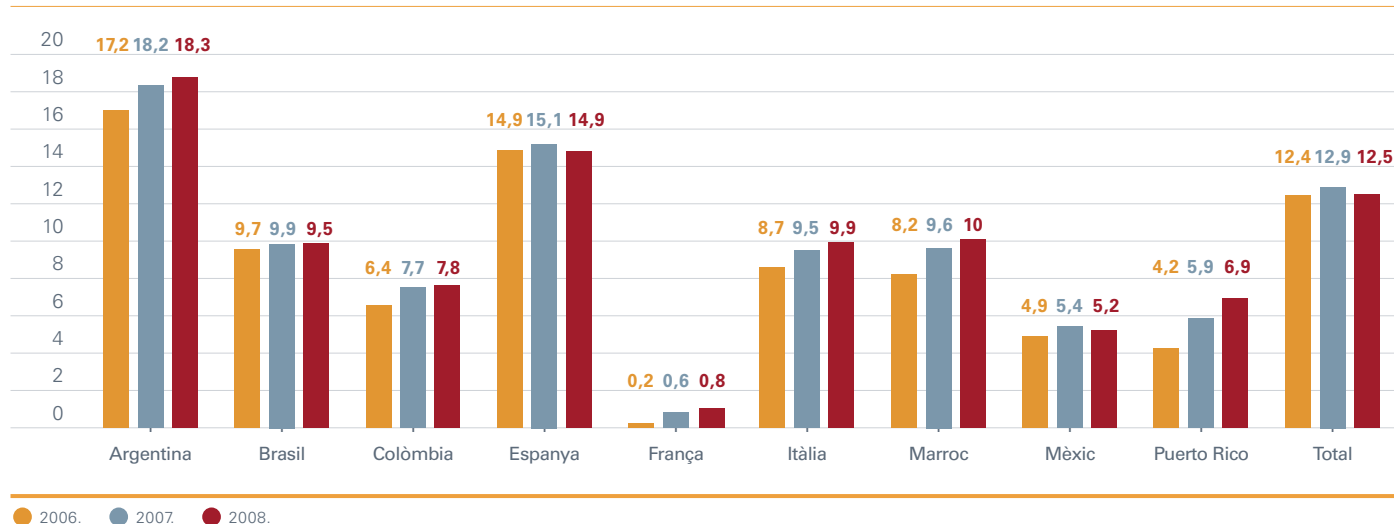
Índex de rotació per país (*) (%) ■



(*) Rotació: (Altes externes + Baixes externes)/Plantilla mitjana.

L'índex de rotació registrat a França està motivat per l'elevat nombre d'altes (vuit) i baixes (cinc) respecte a una reduïda plantilla (onze treballadors).

Índex d'antiguitat. Antiguitat mitjana de la plantilla per país (%)



Formació pel desenvolupament i la millora contínua de l'actuació professional

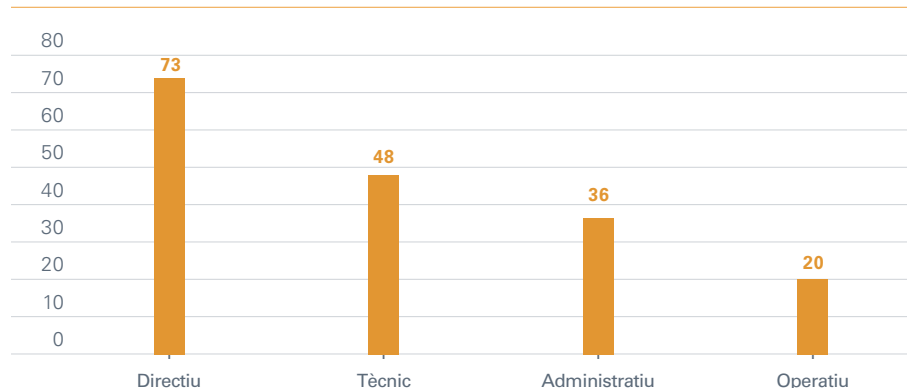
El Grup té establerts programes de formació contínua i desenvolupament d'habilitats que ajuden als treballadors a satisfer les seves necessitats formatives pel correcte desenvolupament del seu treball i professional.

Els plans de formació són actualitzats contínuament per ajustar-los a les necessitats de cada persona i negoci. La metodologia de formació emprada és presencial, a distància, *online* o mixta.

En suport a l'objectiu estratègic de desenvolupament i potenciació del talent, el Grup Gas Natural compta amb el Programa de Desenvolupament Gerencial, que el 2008 va celebrar la seva vuitena edició, i que va comptar amb 24 professionals amb funcions directives i de gestió. Continuà també el Cicle de Desenvolupament de Lideratge i Direcció de Persones, pla formatiu dirigit a directius, en el que hi van participar 32 persones.

A més, el Grup Gas Natural disposa d'una plataforma de formació *online*, anomenada Acerca, implantada a tots els països on opera. L'eina permet un accés fàcil, ràpid i flexible als continguts formatius. Durant el 2008 van rebre formació *online* un 42,66%, és a dir, un total de 40.500 hores.

Hores de formació per treballadors desglossat per categories (*)



(*) Aquest gràfic no inclou les dades per a Puerto Rico, ja que no es disposa del desglossament per categories. Tanmateix, la mitjana d'hores de formació per treballador a aquest país és de 85 h.

Indicadors formació Grup Gas Natural

	2008	2007	2006
Hores de formació per treballador	44,52	40,62	41,11
Total d'hores lectives	304.595	272.130	274.858
Inversió en formació anual (euros)	3.480.300	3.397.500	3.193.605
Inversió en formació per persona (euros)	508,67	507,17	478
Participants	6.165	5.763	5.741
Assistents	25.874	19.193	19.649
Nombre de cursos <i>online</i> realitzats (Grup)	511	422	ND
Usuaris de formació <i>online</i> sobre el total de la plantilla (Grup) (%)	42,66	21,18	ND

Formació en responsabilitat corporativa



Durant el 2008, va tenir lloc el curs de formació "La responsabilitat corporativa a Gas Natural". L'objectiu era donar a conèixer els conceptes i eines necessàries per incorporar-les a l'estratègia del Grup, en línia amb l'aprovació de la política de responsabilitat corporativa.

Els blocs inclosos al programa, dividit cadascun d'ells en diferents apartats, van ser els següents:

- Entorn.
- Dimensions de la responsabilitat corporativa.
- Informe de Responsabilitat Corporativa.
- Aspectes de gestió (Codi de Conducta).

Actualment hi ha un curs online en fase de desenvolupament amb el mateix objectiu i que es posarà a disposició de tots els treballadors.



82

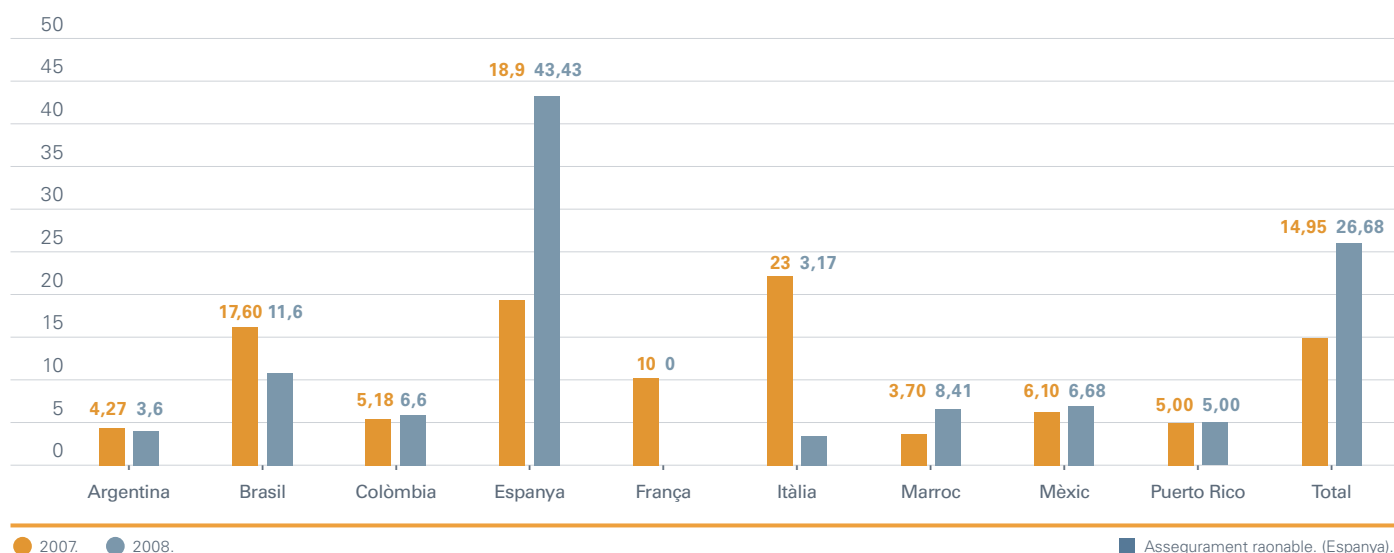
Oportunitats de desenvolupament professional per a tots els treballadors

L'existència d'oportunitats de desenvolupament professional són una peça bàsica per a la satisfacció del treballador. El Grup té dissenyades eines, adaptades als diferents perfils, orientades al desenvolupament professional.

El Programa de Desenvolupament Professional (PDP) és l'eina pels treballadors acollits al conveni. La Direcció per Objectius (DPO) és dissenyada per a aquells que no hi estan inclosos. Amb això, ressaltar que el 100% dels treballadors del Grup tenen a la seva disposició un o altre programa, sempre per a facilitar el seu desenvolupament professional. Els dos programes comparteixen els objectius d'afavorir la mobilitat i promoure la cobertura de vacants mitjançant la promoció interna.

Durant el 2008, i com a conseqüència de l'aplicació del PDP, hi va haver 1.548 promocions, és a dir, un 32,15% dels treballadors inclosos al conveni. Dins del projecte "Descripció i Valoració de Llocs de Treball", també aquest 2008, es va procedir a la creació i descripció de nous llocs dins del Grup.

Plantilla promocionada (*) (%) ■



(*) Plantilla promocionada: persones promocionades/plantilla total.

(**) L'increment de plantilla promocionada a Espanya es deu al major impacte del PDP durant aquest exercici.

Gestió del talent

El Grup Gas Natural va definir un programa de Gestió del Talent que identifica el capital humà i intel·lectual existent i introdueix mesures per a la seva atracció, retenció i desenvolupament. El programa, implantat el 2007 i dirigit inicialment a 1.545 persones, es complementa amb el desenvolupament, durant el 2008, del

Model de Gestió del Talent Professional, la implantació del qual és prevista pel 2009, i arribarà a tots els treballadors.

El model sorgeix de la necessitat de fomentar el talent entre l'elevat nombre de titulats universitaris i professionals amb què compta la companyia. Pretén identificar persones amb projecció a fi de que puguin ser promocionats a llocs amb una major responsabilitat.

El Grup Gas Natural va definir un programa de Gestió del Talent que identifica el capital humà i intel·lectual existent i introdueix mesures per a la seva atracció, retenció i desenvolupament

El 2008, es van dur a terme accions de desenvolupament professional amb el 73% dels treballadors, en grups destacats de talent a les Direccions Generals de Negoci. Entre aquestes hi ha les 234 promocions realitzades, és a dir, un increment del 127% respecte al 2007.

Durant el mateix exercici es va implementar l'eina Plans de Successió, creada per a gestionar la cobertura de l'equip directiu per a l'elecció d'aquells treballadors susceptibles d'ocupar llocs vacants. El gènere s'inclou entre els factors clau gestionats per l'eina, la qual cosa permet projectar equips amb major participació femenina.



Establiment de canals formals per a la gestió del coneixement

Per tractar-se d'un dels seus actius més valuosos, el Grup Gas Natural dedica notables esforços a la gestió del coneixement. La companyia facilita i afavoreix el treball en equip, permetent un millor aprofitament de les capacitats, recursos i coneixement del seu equip humà.

Una de les eines destinades a facilitar una correcta gestió del coneixement és la intranet del Grup, NaturalNet. El 2008, va ser optimitzada per facilitar la possibilitat de compartir els recursos d'informació i tecnològics de la companyia, enfortint d'aquesta manera el treball en equip i minimitzant els inconvenients de la distància geogràfica.

Mecanismes de comunicació per a un diàleg proper, transparent i participatiu

El Pla de Comunicació Interna recull els canals i accions de comunicació que es realitzen en el Grup. Entre els seus objectius es troben: fomentar la participació dels treballadors en el dia a dia, incentivar el seu compromís amb els objectius comuns del Grup i propiciar la seva satisfacció i integració a la companyia.

El Grup Gas Natural posa a disposició dels seus treballadors el canal "Opina" que permet fer arribar les seves opinions, suggeriments, comentaris i inquietuds.

Així mateix, el Grup disposa d'un Grup Consultiu de Comunicació Interna, conformat per directius pertanyents a diferents àrees. El seu objectiu és mantenir reunions periòdiques per recollir comentaris i inquietuds plantejades pels treballadors.

Cal destacar la publicació de comunicacions i notes informatives per a tot el Grup. A Espanya, durant el 2008, es van publicar 49 comunicacions i 29 notes informatives.

Un altre dels mecanismes de comunicació amb els treballadors a Espanya és el tauler d'anuncis de NaturalNet. Durant el 2008 es van publicar un total de 313 anuncis personals i 149 ofertes d'empreses als treballadors del Grup en condicions avantatjoses.

Per la seva banda, a Mèxic es va desenvolupar la iniciativa "Desayuno con Responsables", en la que un director d'àrea és convidat per a dialogar amb els treballadors deixar que proposin millores.

Cal destacar la implantació a Espanya del nou Pla d'Acollida, en el qual adquireix especial rellevància la determinació de tutors de les persones tot just incorporades, la renovació del Manual de Benvinguda i el lliurament a les noves incorporacions d'un *kit* amb informació d'interès de la companyia.

Pel que fa a l'homogeneïtzació internacional, cal ressaltar que Itàlia, Marroc, Brasil, Colòmbia, Mèxic i Argentina comparteixen ja el mateix procediment general d'acollida del Grup, adaptat a les singularitats locals.

Canal "Opina"

	2008	2007	2006
Nombre de suggeriments rebuts	234	166	191
Projecte Reducció Despeses (*)	17	140	161

(*) El 30 de juny de 2008 es va donar per tancat el Pla de Reducció de Despeses, iniciativa emmarcada dins del Pla Estratègic 2004-2008 per aconseguir, mitjançant una gestió més eficient, una reducció significativa de les despeses de serveis exteriors sense afectar l'assoliment dels objectius estratègics. Des d'aquesta data, tots els comentaris o suggeriments sobre aquests temes es canalitzen a través del canal "Opina".

NaturalNet

	2008	2007	2006
Nombre de visites a la intranet	6.930.424	7.332.605	2.143.633 (*)
Missió, Visió i Valors	600	822	16.463
Codi de Conducta	1.350	2.871	2.618
Comunicacions	11.450	10.479	18.606
Notes informatives	8.034	5.288	7.035
Canal "Opina"	8.971	7.256	8.025
Manual de benvinguda	3.248	1.965	5.177
Taulell d'anuncis	173.484	122.056	125.726

(*) Comptabilitzat a partir del mes de juliol de 2006.





Seguretat i salut

El Grup Gas Natural entén per seguretat i salut aquelles activitats destinades a inculcar una cultura preventiva i protegir la seguretat, la salut i el benestar de tots els seus treballadors, així com aquelles que té com a objectiu l'impuls i promoció de bones pràctiques per part de proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores.

La companyia ha assumit el compromís d'assolir els més alts nivells de seguretat i salut, assumint l'accidentalitat zero com l'objectiu al qual cal orientar les accions.

L'existència d'una cultura de prevenció coneguda i compartida durant tota la cadena de valor és un element fonamental per assolir els objectius que el Grup s'ha fixat. De la mateixa manera, per a fomentar el compromís de tots amb

aquesta cultura, dedica importants recursos a la formació i informació sobre la dita matèria.

La seguretat dels productes i serveis esdevenen doncs un pilar bàsic de la Política de Responsabilitat Corporativa del Grup Gas Natural. Es plasma en el compliment dels preceptes exigits en totes les seves instal·lacions i infraestructures, i a través de la tasca formativa entre els col·lectius implicats en tota la cadena de valor.

Com a reconeixement a les seves bones pràctiques, el Grup Gas Natural va rebre el Premi Nacional de Prevenció de Riscos Laborals Prever 2008, un referent dins la Unió Europea en la seva categoria Empreses i Institucions.



Principis d'actuació responsable

Amb la seguretat i salut

La seguretat i salut són un dels compromisos que figuren en la Política de Responsabilitat Corporativa del Grup Gas Natural, i es concreten en els següents principis:

- Garantir que la seguretat és una responsabilitat assumida de manera col·lectiva.
- Formar i informar adequadament, com a element clau per la prevenció.
- Integrar en totes les activitats i decisions l'acció preventiva, assegurant-ne la contínua millora.
- Rebutjar qualsevol comportament que pugui generar un entorn laboral insegur, intimidador o ofensiu.

Principals indicadors (*)

	Objectiu 2009	2008	2007	2006
Accidents amb baixa	73	85	77	94
Dies perduts	1.562	1.668	1.644	2.430
Víctimes mortals	0	0	0	2
Índex de freqüència	5,55	6,26	5,85	7,28
Índex de gravetat	0,11	0,12	0,12	0,19
Índex d'incidència	10,95	12,25	11,53	14,05
Taxa d'absentisme	1,94	1,94	2,23	2,4

(*) Indicadors clau definits pel Grup pel seguiment del seu acompliment en matèria de responsabilitat corporativa.

Accions rellevants

Accions proposades 2008	Accions realitzades 2008	Accions previstes 2009
Desenvolupament d'un projecte de sensibilització per a la prevenció en les activitats de risc i el llançament d'un butlletí informatiu sobre seguretat i salut.	Implantació del web d'accidentalitat laboral del Grup Gas Natural.	Posada en marxa de la "Setmana internacional de la prevenció", amb activitats coordinades en tots els països on el Grup és present.
Inici del procés de confecció del mapa de riscos en seguretat i salut. Incorporació de les mesures de millora detectades en les enquestes.	Publicació de les Fitxes de Prevenció a NaturalNet.	Desenvolupament d'una campanya internacional contra l'accidentalitat.
Potenciació del model d'investigació d'accidents per a la generació de bones pràctiques i publicació de les dades d'accidentalitat al lloc web del Grup.	Inici d'un projecte pel control de la sinistralitat a contractistes d'obres.	Implantació de la recerca del 100% d'accidents amb baixa en tot el Grup.
	Participació en el Grup de Treball de Vestuari (teixit ignífug i antiestàtic).	Creació d'espai sobre seguretat i salut al lloc web corporatiu.

Grau d'acompliment: alt ■ mig ■ baix ■

(*) Alta incorporació de proveïdors i desenvolupament de funcionalitats. No s'ha estès a les filials del Grup.

Desenvolupament d'un entorn laboral segur i saludable

El compromís del Grup Gas Natural és assolir els més elevats estàndards de seguretat i salut. La companyia considera que els objectius perseguits per la seva política general en matèria de seguretat industrial i prevenció de riscos laborals ja estan consolidats.

Les accions del Grup en seguretat i salut es regeixen pels següents principis:

- Complir estrictament la legislació vigent a cada país.
- Considerar la prevenció i la seguretat en el treball una responsabilitat col·lectiva.
- Contemplar la informació i la formació com a pilars bàsics per a la millora contínua.
- Dotar a totes les empreses del Grup d'una estructura específica per a fomentar i potenciar la cultura preventiva.
- Estendre els principis del Grup una proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores.
- Construir, operar i mantenir les instal·lacions industrials sota la premissa de la prevenció de riscos.
- Aconseguir l'accidentalitat zero en totes les activitats de la companyia.
- Considerar la col·laboració, la coordinació i l'intercanvi fluid i transparent d'informació com a principis bàsics d'actuació.

- Analitzar els incidents o accidents que amb la finalitat d'extreure conclusions i impulsar plans d'acció.
- Comunicar missatges clars a clients i usuaris sobre seguretat i ús correcte de l'energia.

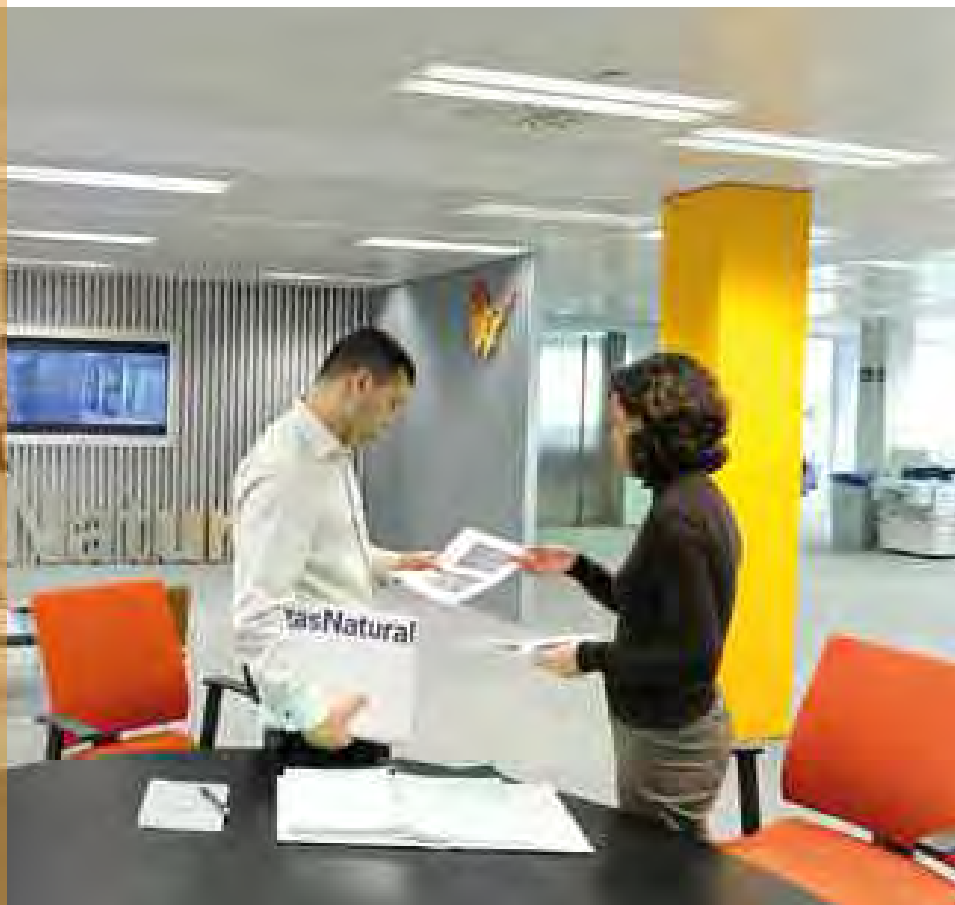
Durant l'any 2008 el Grup va emprendre diverses iniciatives dirigides a fomentar la participació dels treballadors en aspectes relacionats amb la seguretat i la salut. Cal ressenyar la consulta realitzada sobre factors de risc psicosocials i satisfacció laboral. Els resultats van permetre conèixer aquells aspectes que més preocupen els seus treballadors i poder implantar mesures per a la seva millora.

Així mateix, es va celebrar una jornada sobre seguretat amb la participació dels principals contractistes del Grup. També es va publicar una guia tècnica de seguiment d'indicadors per unificar els criteris d'implantació i execució de les diferents campanyes de vigilància de la salut.

Des del 2005, la companyia compta amb un Servei de Prevenció Mancomunat que assessora els seus treballadors en matèria preventiva i vetlla per la seva salut.

L'any 2008 aquest Sistema de Prevenció es va sotmetre a una auditoria, conforme al compromís adquirit pel Grup, que va permetre identificar accions de millora pel 2009.

Durant l'any 2008, el Grup va emprendre diverses iniciatives dirigides a fomentar la participació dels treballadors en aspectes relacionats amb la seguretat i la salut



Activitat preventiva

L'activitat preventiva és bàsica per vetllar per la seguretat i salut dels treballadors. En el Grup Gas Natural, la prevenció pren com a punt de partida el Pla de Prevenció de Riscos Laborals, i es basa en la identificació i avaluació periòdica dels riscos existents a cada lloc de treball. A Espanya, l'avaluació de riscos es realitza amb caràcter biennal, més enllà del que preveu la legalitat vigent.

Així, durant el 2008, es van realitzar un total de 1.209 actuacions preventives, complint l'increment del 5% fixat com a objectiu respecte l'exercici de l'any anterior. Fent un còmput global del Grup, el nombre d'actuacions va superar les 3.000. Aquesta dada posa de manifest com, en ocasions, les actuacions que requereix la normativa interna de la companyia superen les exigències legals dels països on opera.

Adicionalment, el Grup està implantant sistemes de prevenció més sofisticats. A Espanya s'han confeccionat fitxes de riscos en les activitats específiques dels serveis tècnics. Proporcionen informació detallada sobre les operacions, equips i eines requerides, sobre les mesures específiques de prevenció i sobre les normes o procediments aplicables.

Cal destacar a més l'important esforç realitzat per les filials a Mèxic i Colòmbia, que han començat el 2008 a alinear els seus sistemes de prevenció amb els implantats al Grup.

També és destacable l'elevat nombre d'avaluacions o controls de condicions de treball realitzats a Espanya, Brasil, Argentina i Itàlia, així com la dedicació a plans d'emergència i simulacres realitzats al Marroc.

En l'activitat preventiva, la informació i la formació són dos pilars bàsics. La companyia dedica importants recursos a aquestes activitats i a les adaptacions als llocs de treball. El 2008, va destacar l'anàlisi d'accidents, la manipulació manual de càrregues, el curs impartit a brigades contra incendis, les activitats relacionades amb el pla d'emergència en edificis, i els cursos de seguretat per a treballs amb gas o en proximitat de risc elèctric. També cal esmentar un projecte de formació específic sobre la gestió de la seguretat i manteniment d'instal·lacions.

El 2008 un 29% més de treballadors que l'any anterior van rebre formació sobre seguretat i salut. També es va incrementar el coeficient de nombre d'hores de formació per treballador, arribant a les 5,2 hores, superant així l'objectiu marcat. Durant l'exercici 2009, la companyia té previst arribar a les 5,46 hores per treballador i editar periòdicament una revista de seguretat, salut i sostenibilitat destinada als propis treballadors.



88

Per a consolidar els èxits assolits en matèria de prevenció la companyia té previst desenvolupar durant el 2009 les següents activitats:

- Celebració de la Setmana Internacional de la Prevenció.
- Campanya per a usuaris de Pantalles de Visualització de Dades (vídeos PVD).
- Campanya per fomentar l'ús d'Equips de Protecció Individual.
- Organització de reunions periòdiques amb contractistes sobre aspectes de seguretat preventiva.

Resum d'actuacions preventives realitzades a Espanya

	2008	2007	2006
Avaluacions de risc, generals i específiques	160	142	61
Avaluacions de risc d'activitats singulars	52	35	12
Actuacions de control periòdic de condicions de treball	549	365	504
Actuacions relacionades amb emergències	126	107	126
Altres actuacions	322	270	150
Total	1.209	919	853

Formació en matèria de seguretat

	2008	2007	2006
% d'assistents sobre el total de la plantilla	61,91	47,7	41,4
Nombre d'actuacions formatives realitzades	337	234	273
Hores de formació per treballador	5,2	3,3	3,0

Monitoratge continu i registre de dades

Aquestes eines fonamentals de l'activitat preventiva possibiliten l'estudi i valoració dels resultats i faciliten la detecció d'àrees de millora.

El Grup compta amb programes específics per a la gestió i homogeneïtzació de la informació en prevenció de riscos i vigilància de la salut. Disposa també, d'un procediment intern que li permet homogeneïtzar els criteris en la recollida de dades i la investigació d'accidents, d'acord amb les recomanacions de l'Organització Internacional del Treball i l'Estadística Europea d'Accidents de Treball.

Periòdicament, els resultats en aquesta matèria es recullen en informes de control. A més, trimestralment, la companyia elabora un informe sobre seguretat i salut, que es presenta a la direcció. També es va iniciar un projecte per a la construcció d'un espai específic al web del Grup. La seva posada en funcionament és prevista pel 2009.

El 2008, s'ha implantat el lloc web específic d'Accidentalitat Laboral del Grup Gas Natural, on es registra i s'exposa el resultat de la investigació dels accidents que tenen lloc en cada un dels països on la companyia hi és present. S'ha arribat així a l'objectiu de disposar d'un suport normatiu i de desenvolupar el model d'investigació d'accidents amb baixa en l'àmbit internacional.

El 2008, s'ha implantat el lloc web específic d'Accidentalitat Laboral del Grup Gas Natural

El nivell d'accidentalitat del Grup Gas Natural durant el 2008 va augmentar lleugerament, incomplint l'objectiu previst. Els resultats es van veure afectats per l'increment notable de l'activitat duta a terme pel Grup, per les millores en el sistema de registre de dades i per la col·laboració de totes les filials, el que va permetre obtenir una informació més exhaustiva i rigorosa.

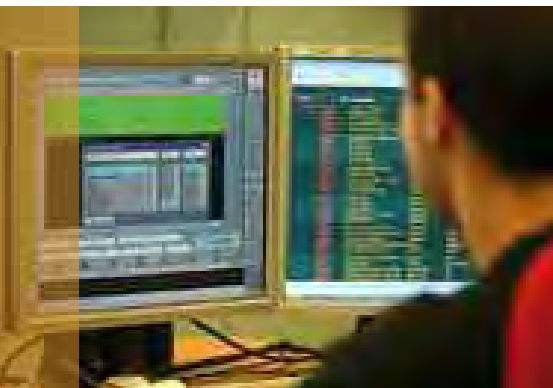
Cal destacar la disminució del nombre d'accidents a Espanya, Argentina i Marroc, mantenint valors similars a França i Puerto Rico.

La companyia ha renovat el seu objectiu de reduir l'accidentalitat durant aquest 2009, en un 5%. Amb aquesta finalitat s'implantaràn, entre altres, les següents accions:

- Anàlisi específic de la situació d'aquelles filials internacionals més allunyades de l'objectiu.
- Realització d'una campanya destinada a disminuir les principals causes d'accidents (talls, cops, xocs contra objectes i sobreesforços), que suposen un 69% dels accidents totals.

Durant el 2008, es van realitzar diferents ajustaments en l'Indicador de Gestió Preventiva que quantifica i mesura l'evolució de la gestió de la prevenció de riscos laborals. La companyia està desenvolupant una aplicació informàtica específica per a la seva utilització.

El Grup Gas Natural no va rebre cap sanció fruit d'incompliments de la normativa de seguretat i salut durant l'exercici 2008.



Indicadors de sinistralitat

	Objectiu 2009	2008	2007	2006
Accidents amb baixa	73	85	77	94
Dies perduts	1.562	1.668	1.644	2.430
Víctimes mortals	0	0	0	2
Índex de freqüència	5,55	6,26	5,85	7,28
Índex de gravetat	0,11	0,12	0,12	0,19
Índex d'incidència	10,95	12,25	11,53	14,05
Taxa d'absentisme	1,94	1,94	2,23	2,4

Indicadors de sinistralitat per països

	Argentina	Brasil	Colòmbia	Espanya	França	Itàlia	Marroc	Mèxic	Puerto Rico
Accidents amb baixa	13	1	10	30	0	12	0	19	0
Dies perduts	226	14	55	903	0	332	0	138	0
Víctimes mortals	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índex de freqüència	10,88	0,82	7,65	4,25	0	16,46	0	11,43	0
Índex de gravetat	0,19	0,01	0,04	0,13	0	0,46	0	0,08	0
Índex d'incidència	21,75	1,97	17,01	7,87	0	32,21	0	21,95	0

El Grup s'ha imposat l'objectiu de reduir en un 5% dels indicadors de sinistralitat durant el 2009.

La cultura preventiva a la cadena de valor

La construcció d'una cultura preventiva entre proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores és una altra de les línies bàsiques d'actuació del Grup. Amb aquesta finalitat, durant el 2008 es van desenvolupar, entre d'altres, les següents accions:

- Implantació efectiva del lloc web d'intercanvi de documentació en matèria de prevenció amb contractistes a Espanya.
- Celebració de jornades d'intercanvi de coneixement per conèixer la nova legislació vigent en matèria de seguretat i salut aplicable a les contractacions d'obres.
- Elaboració del Manual de Seguretat per a plantes de cicle combinat.
- Inici d'un projecte específic destinat al control de la sinistralitat en obres.

Val a dir que durant el 2008 van proporcionar dades de sinistralitat 216 de les 471 empreses registrades al lloc web sobre prevenció amb contractistes a Espanya. Van informar de 145 accidents amb baixa, i d'un total de 2.859 dies de baixa laboral. No es van produir accidents amb víctimes mortals.

Per la seva banda, en els 20 projectes executats per la Direcció d'Enginyeria el darrer semestre del 2008, es va fer un especial seguiment de control de sinistralitat als 16 adjudicataris. Es van produir tretze accidents que comporten un índex de freqüència de 9,91, xifra aquesta molt per sota de l'obtinguda pel sector de producció i distribució d'energia, gas i aigua (35,3), el de la construcció (72) i el global d'Espanya (34,8).

Participació dels representants dels treballadors

Els representants dels treballadors tenen una especial importància en la consolidació d'una cultura preventiva. A més, exerceixen una tasca clau de comunicació entre treballadors i la direcció de la companyia.

La seva participació es concreta en els Comitès de Seguretat i Salut, que formen els òrgans més importants de consulta i participació en matèria de prevenció de riscos de la companyia. Són paritaris i es reuneixen amb periodicitat bimestral o trimestral, segons el cas. Durant el 2008, i després de la signatura de diversos convenis col·lectius, el nombre de comitès dins del Grup s'ha reduït a dos. Un d'ells té caràcter únic per a les societats Gas Natural SDG, S.A, les deu empreses del Grup Gas Natural distribuïdores de gas a Espanya i de Gas Natural Comercial S.L. L'altre comitè representa Gas Natural Informàtica S.A. Els comitès representen el 88,76% dels

treballadors a Espanya. També és destacable el paper dels 89 delegats de prevenció existents entre les empreses del Grup a Espanya.

Tots els convenis col·lectius del Grup expressament regulen qüestions relacionades amb la seguretat i salut

Salut laboral

El Grup Gas Natural entén el concepte de seguretat i salut com un "estat de benestar físic, mental i social", i segueix les directrius en la matèria d'organismes internacionals competents.

La companyia, mitjançant reconeixements mèdics periòdics, té cura de la salut de tots els seus treballadors. També es duen a terme campanyes de prevenció, de detecció precoç i de tractament de malalties específiques. Durant el 2008, es van realitzar, entre altres, les següents accions:

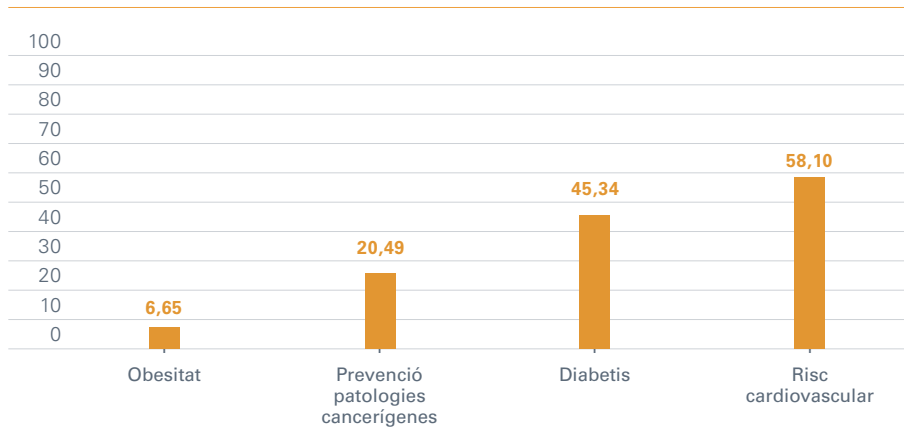
- Desenvolupament de la campanya antitabac en l'àmbit internacional i relançament a Espanya.
- Activació d'avísos a la intranet del Grup amb la recomanació de que aquells treballadors que hagin de realitzar viatges internacionals es posin en contacte amb els serveis mèdics.
- Reunions trimestrals amb responsables de serveis mèdics d'altres companyies internacionals per a coordinar criteris d'actuació.
- Realització d'una campanya de donació de sang a les seus de Barcelona i Madrid.

A Espanya es va realitzar l'enquesta sobre factors psicosocials, en la que hi van participar 1.526 treballadors, i que va permetre complir amb l'exigència legal de realitzar una avaluació inicial de riscos en aquesta matèria. És previst extreure resultats i oportunitats de millora per a que el Grup pugui avançar-se a l'aparició de possibles riscos de tipus psicosocial.

Participants a campanyes de salut laboral

	2008	2007	2006
Campanyes de prevenció i/o detecció precoç	12.621	10.205	10.426
Campanyes de vacunació	2.392	2.006	2.666
Reconeixements	5.122	5.208	5.033
Labor assistencial	14.652	17.290	15.646

Plantilla participant a campanyes de prevenció (%)



De la mateixa manera, el 2008 es va difondre la "Guia per a l'anàlisi i seguiment dels indicadors de salut laboral del Grup Gas Natural" entre els serveis mèdics de la companyia. L'esmentada guia unifica les actuacions i pautes generals de treball que han de complir els serveis mèdics del Grup.

El 2008 a Espanya es va realitzar l'enquesta sobre factors psicosocials, en la que hi van participar 1.526 treballadors



L'hora del client intern



Pel Grup Gas Natural, la construcció d'una cultura preventiva requereix la participació activa del client intern. Durant el 2008, es van desenvolupar tres projectes encaminats a fomentar-la:

- **Enquesta de percepció del servei de prevenció entre la plantilla a Espanya.** La taxa de participació final es va situar al voltant del 50%. La consulta va permetre constatar que més del 90% dels treballadors es mostren satisfets amb els cursos de prevenció, o que el 86% ho és amb el servei de vigilància de la salut. Com a principal aspecte de millora cal esmentar la necessitat que el pla de prevenció sigui conegut pel conjunt de l'organització.
- **Projecte de recerca de la sensibilització al risc.** Orientat a conèixer la percepció de les persones davant la gestió de processos que puguin implicar riscos, així com els aspectes i formes d'intervenció que possibilitin millores. Cal destacar la percepció que la seguretat és un element central de l'operativa, la necessitat d'insistir en un canvi de mentalitat que tingui sempre present la seguretat, i assegurar la transferència de coneixement i experiència entre els diferents col·lectius i àmbits d'actuació del Grup.
- **Estudi sobre factors de risc psicosocial.** Realitzat a partir d'una enquesta *online* duta a terme a Espanya, en la qual es van analitzar factors psicosocials i de satisfacció laboral. Destaquen les valoracions positives en qüestions que ajuden a generar un entorn positiu de treball, com les relacions personals, els companys o el superior immediat. També és rellevant la visió positiva dels consultats en assumptes com l'estabilitat en l'ocupació i la varietat de tasques. Com a oportunitats de millora cal esmentar el factor supervisió-participació i les possibilitats de promoció.

Mesures per a garantir la seguretat industrial

El compromís del Grup Gas Natural amb els seus clients i amb la societat inclou l'assoliment dels més elevats índexs de seguretat a les seves instal·lacions i productes a través de la promoció i aplicació de les tecnologies més avançades; de l'adopció de les mesures de seguretat pertinents; de la difusió als grups d'interès de pràctiques segures en relació amb l'ús del gas natural i, per últim, a través de la formació necessària als integrants de la cadena de valor. Per donar seguiment a aquest compromís, la companyia va invertir 1,7 milions d'euros en activitats com les que es detallen a continuació:

- Llançament de campanyes publicitàries.
- Confecció i enviament als clients de fulletons informatius sobre seguretat i ús responsable de l'energia.
- Campanyes de difusió de consells de seguretat.
- Desenvolupament d'activitats de col·laboració amb administracions i organismes oficials.
- Realització d'activitats per a propiciar la seguretat en les actuacions de bombers, policia i protecció civil.
- Promoció de l'ús segur i responsable de l'energia a les escoles.
- Celebració de cursos a personal extern en matèria de seguretat.
- Participació en grups de treball sobre normalització i procediments tècnics amb administracions, empreses del sector i associacions de reconegut prestigi.
- Presència i participació en fòrums internacionals.

Campanya per evitar les intoxicacions per monòxid de carboni



L'objectiu general de la campanya, anomenada "Desperta, el monòxid de carboni mata", era el contribuir a disminuir el nombre d'intoxicacions per monòxid de carboni a les ciutats Colombiana de Bogotá, Soacha i Sibaté. La campanya, impulsada conjuntament amb la corporació Visionarios por Colombia (CorpoVisionarios), pretenia provocar un canvi cultural i d'hàbits i promoure comportaments prudents i preventius en l'ús de les instal·lacions i aparells de gas natural.

Entre les accions que es van realitzar cal destacar la formació a metges, les trobades amb periodistes, la realització de dos concursos de creativitat infantil i l'emissió d'anuncis a ràdio i televisió. Per a la consecució d'aquests objectius fou necessari assolir convenis amb el sector privat així com mantenir una estreta vinculació del sector públic.

Les autoritats colombianes varen col·laborar d'una manera molt activa en el desenvolupament de la iniciativa. Entre altres accions destaca l'aprovació de la Directiva núm. 15/07, relativa a la prevenció de la intoxicació per monòxid de carboni.

La campanya va obtenir el Premi 2008 de l'Associació Nacional d'Empreses de Serveis Públics Domiciliaris i Activitats Complementàries i Inherents a la Responsabilitat Social Empresarial, a la categoria "Millor Entorn de Mercat".

Després del mesurament realitzat l'agost de 2008, un cop acabada la campanya, els ciutadans van millorar els seus coneixements sobre el monòxid de carboni i les causes que el produeixen. El 2008, no es van produir morts per intoxicació amb monòxid de carboni a Colòmbia.



Responsabilitat social

El desenvolupament i benestar de les comunitats locals on és present són els pilars bàsics de l'enfocament del Grup Gas Natural en matèria de responsabilitat corporativa.

La companyia ha desenvolupat mecanismes per comprendre quines són les principals demandes socials que han de ser ateses, i procura la satisfacció de les mateixes amb iniciatives pròpies i en aliança amb institucions rellevants a cada país.

Les accions socials del Grup Gas Natural tenen un enfocament cada cop més estratègic. Estan centrades en la contribució al desenvolupament mitjançant la formació, la inversió social i la preservació del medi ambient.

Aquestes línies reforcen la pròpia activitat del Grup, i busquen millores estructurals que contribueixin al seu avenç sostingut en el temps.

En aquest sentit, la companyia també exerceix la seva responsabilitat social quan contribueix a subministrar, d'una manera eficient, sostenible i segura, l'energia que necessiten les comunitats on opera. De la mateixa manera, la seva capacitat d'innovació, junt amb la seva presència en nous negocis, genera efectes positius, no només per la companyia, sinó pel conjunt de la societat.



Principis d'actuació responsable

Con la sociedad

La responsabilitat social és un dels compromisos que figuren en la Política de Responsabilitat Corporativa del Grup Gas Natural i es concreta en els següents principis:

- Integració positiva a la societat dels països on desenvolupa la seva activitat, respectant-ne cultura, normes i entorn.
- Generar valor a través del desenvolupament de la seva pròpia activitat i amb la creació d'aliances amb la comunitat local, sobretot en aquells països on hi és present.
- Promoure l'educació, la formació, la riquesa cultural i la inclusió dels col·lectius més desafavorits a través de la inversió social.

Principals indicadors (*)

	2008	2007	2006
Evolució de l'aportació del Grup Gas Natural (milions d'euros) (*)	16,8	16,1	13
Distribució per tipus d'acció (%)			
Social	57,6	57,7	19,7
Mediambiental	25,6	24,9	39,9
Cultural	16,8	17,4	40,4
Nombre d'activitats de patrocini i acció social	274	308	337

(*) Indicador clau definit pel Grup pel seguiment del seu acompliment en matèria de responsabilitat corporativa.

Accions rellevants

Accions proposades 2008	Accions realitzades 2008	Accions previstes 2009
Presentació de la nova carpeta didàctica en sensibilització ambiental i eficiència energètica.	Presentació de la carpeta didàctica a dotze ciutats. Aportació econòmica a l'Exposició Internacional "Aigua i Desenvolupament Sostenible" (Expo Zaragoza 2008).	Suport a la candidatura de Madrid 2016 per albergar els pròxims XXXI Jocs Olímpics i Paralímpics d'estiu.
Establiment d'un sistema de mesura de l'impacte dels projectes de patrocini a través de la metodologia London Benchmarking Group (LBG).	Adaptació de l'eina de gestió de la inversió social a la metodologia LBG i els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni.	Rellançament de la nova versió de l'eina per a la gestió de la inversió social <i>online</i> a Espanya i Llatinoamèrica.
Millora de la informació oferta en matèria de Responsabilitat Corporativa amb la publicació d'informes de Responsabilitat Corporativa a totes les filials llatinoamericanes i la revisió de l'apartat web.	Publicació d'informes de responsabilitat corporativa a totes les filials llatinoamericanes del Grup.	Ampliar l'abast de les revisions externes independents en els informes de RC del Grup.
Foment de projectes de cooperació al desenvolupament.	Desenvolupament d'una nova estratègia global de patrocini que consolidi la generació de valor a les comunitats locals.	Millora dels sistemes de mesura de l'impacte social de les accions de patrocini.

Grau d'acompliment: alt ■ mig ■ baix ■

(*) Alta incorporació de proveïdors i desenvolupament de funcionalitats. No s'ha estès a les filials del Grup.



Integració positiva en la societat

El Grup Gas Natural manté el compromís de contribuir al desenvolupament i progrés de les comunitats en les quals opera. Per portar-ho a la pràctica, la companyia desenvolupa iniciatives encaminades a millorar les condicions de vida de col·lectius desfavorits en el marc dels Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni i dels principis del Pacte Mundial de Nacions Unides.

Així mateix, la companyia és conscient de la importància de l'educació pel progrés i la cohesió social. L'educació primària universal, un dels drets fonamentals recollits en la Declaració Universal dels Drets Humans, és crítica per avançar en qüestions com la igualtat d'oportunitats i de gènere. Per aquesta raó, el Grup Gas Natural destina part dels seus recursos i esforços a donar suport i fomentar iniciatives d'índole educativa i cultural.

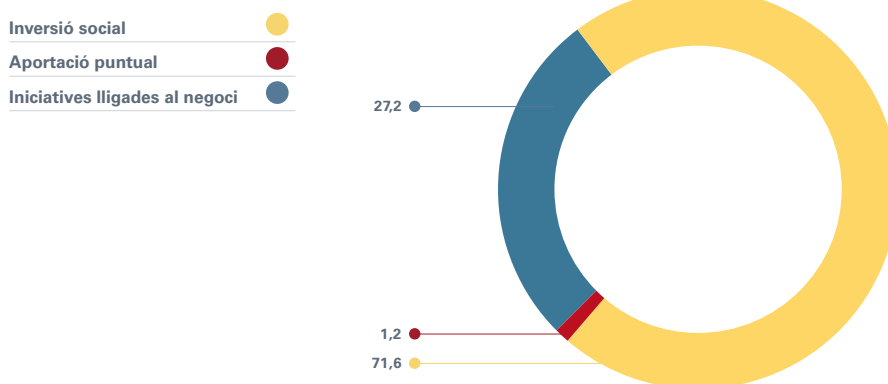
Aquests darrers anys, assumptes relacionats amb el canvi climàtic i el desenvolupament sostenible s'han incorporat a l'agenda social de la companyia, cobrant especial rellevància durant el 2008.

El Grup contempla els seus programes d'inversió social en el marc de l'estratègia de desenvolupament de negoci. Tenen com a objectiu generar un major nivell de compromís de la companyia amb la societat que l'envolta. Vist el seu caràcter prioritari, el Grup compta amb eines que li permeten mesurar l'impacte de la reputació dels programes socials que desenvolupa. En aquest sentit, el 2008 va es seguir aplicant la metodologia London Benchmarking Group (LBG), que permet tenir una visió de conjunt de la inversió social i comparar els resultats assolits amb els d'altres companyies.

El Grup contempla els seus programes d'inversió social en el marc de l'estratègia de desenvolupament de negoci

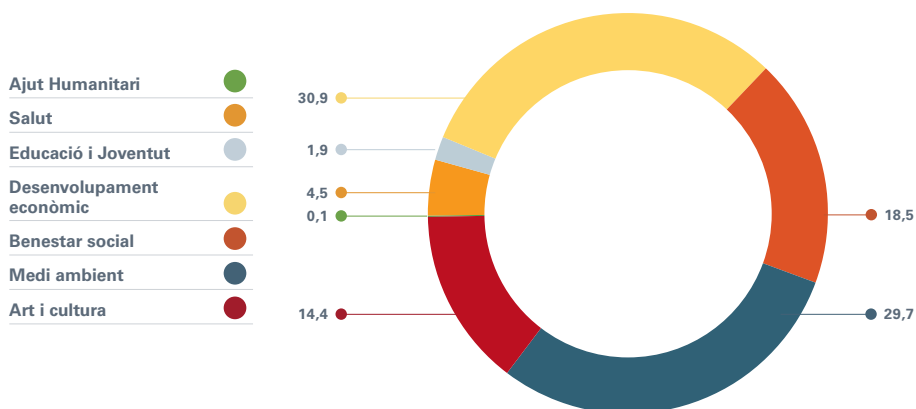
Addicionalment, el Grup va avançar en la reformulació de la seva eina de control intern de patrocini i acció social. L'acabament és previst pel 2009, i permetrà una millor gestió de les iniciatives desenvolupades.

Motivació de les iniciatives (*) (%)



(*) Metodologia LBG.

Àrea d'actuació (*) (%)



(*) Metodologia LBG.

Recolzament a l'educació

El Grup Gas Natural va continuar impulsant activitats orientades a promoure l'ús racional de l'energia entre els joves a fi de fomentar valors com el desenvolupament sostenible. Durant el curs 2007-2008, cal destacar el programa "El gas natural i el medi ambient", així com l'activitat *online* "El gas natural, l'energia del segle XXI". El primer va servir per formar un total de 69.402 alumnes a Espanya, que van assistir a conferències impartides per especialistes en la matèria. L'activitat *online* va comptar amb la participació de 915 grups escolars. El 2008 es va presentar la nova carpeta didàctica amb millores pedagògiques adreçades als professors a dotze ciutats.

A Llatinoamèrica van continuar els programes destinats a promoure una cultura d'eficiència energètica, difonent material pedagògic entre el professorat incidint en els avantatges ambientals del gas natural i en el seu correcte ús. Les accions desenvolupades van comptar amb la participació de 145.777 escolars. El Grup du a terme altres tasques de sensibilització ambiental. El 2008 va patrocinar el programa de TV3 la televisió pública catalana, "Joves fora de sèrie", que presenta exemples de joves que col·laboren en projectes de suport a col·lectius desfavorits.

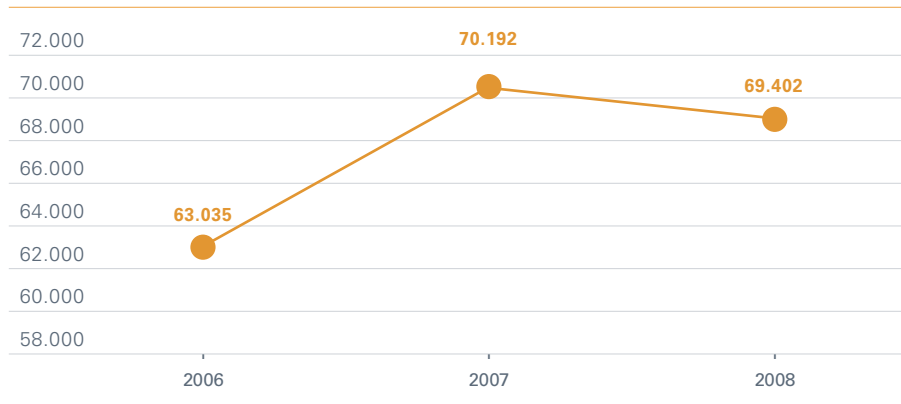


Per a més informació es pot accedir a "Activitats educatives i exposicions" del lloc web del Grup Gas Natural a www.gasnatural.com.

Acció social orientada a col·lectius desfavorits

El Grup Gas Natural impulsa projectes que ajuden a pal·liar les desigualtats socials i a integrar col·lectius en risc d'exclusió social.

Participació total del alumnes al programa pedagògic "El gas natural i el medi ambient". Espanya



En aquest sentit, la companyia ha establert a Espanya una sèrie de convenis de col·laboració amb organitzacions com la Fundació Adecco i Femarec, per a la integració laboral de col·lectius desfavorits. Així mateix, el Grup promou la contractació de serveis a empreses que contracten a persones amb discapacitats físiques o psíquiques. Cal destacar que la companyia és un dels principals clients de Fundosa Galenas, empresa que té com a finalitat l'acompliment dels objectius de la Fundació ONCE.

A l'Argentina destaca la col·laboració de Gas Natural BAN amb el col·legi Musicium per a la integració de nens discapacitats.



Per a més detalls sobre els programes d'acció social a les filials llatinoamericanes del Grup Gas Natural, consultar els informes de responsabilitat corporativa disponibles a www.gasnatural.com.



Informes de responsabilitat corporativa del Grup Gas Natural. El reflex de la seva integració positiva a la societat



Part de l'èxit de les grans companyies resideix en la seva capacitat per romandre en sintonia amb les preocupacions socials del seu temps.

El 2002, la companyia va publicar el seu primer informe donant compte de les seves iniciatives en matèria de sostenibilitat i responsabilitat corporativa. Tots els informes de responsabilitat corporativa publicats des d'aleshores pel Grup han estat elaborats prenent com a referència les recomanacions de Global Reporting Initiative (GRI). Els informes busquen oferir una presentació equilibrada i raonable del desenvolupament econòmic, social i ambiental de la companyia.

L'Informe de Responsabilitat Corporativa 2007 del Grup Gas Natural va obtenir la qualificació A+, que reconeix a aquells informes que segueixen, d'una manera rigorosa i transparent, les recomanacions de GRI.

El 2008, totes les filials del Grup Gas Natural a Amèrica Llatina (Argentina, Brasil, Colòmbia i Mèxic) van publicar informes de responsabilitat corporativa. L'objectiu és aconseguir que, a mig termini, les memòries de totes les filials assoleixin el qualificatiu A+ ja obtingut per l'informe del Grup. Així mateix, en línia amb el seu compromís de transparència informativa i integritat, la companyia treballa perquè tots els informes de responsabilitat corporativa siguin degudament verificats per un tercer independent.

Aquests darrers anys, l'Informe de Responsabilitat Corporativa del Grup ha rebut nombrosos reconeixements. Cal destacar que va ser l'única companyia espanyola amb un informe guardonat als premis "L'opinió dels lectors" concedits per Global Reporting Initiative. La companyia va obtenir reconeixement en la categoria de Millor informe pels mitjans de comunicació. També va ser finalista als premis als millors informes de sostenibilitat de l'Ibex 35, organitzat per l'Associació Espanyola de Comptabilitat i Administració d'Empreses.

Impuls a la salut i a la recerca

El 2007, es va inaugurar la Corporació Tecnològica de Andalusia (CTA), que compta amb el Grup Gas Natural entre els seus fundadors. La corporació gestiona el Centre Tecnològic Avançat d'Energies Renovables (CTAER). El 2008, el Grup va col·laborar també amb el Consell Superior d'Investigacions Científiques (CSIC) en el programa "Estació Biològica de Doñana", centrat en la investigació de la genètica de la conservació. Aquests projectes són una mostra de la vocació del Grup d'estar a l'avantguarda de la R+D+i.

El compromís del Grup amb la recerca s'orienta també a la millora de la qualitat de vida dels malalts i dels seus familiars. Durant el 2008, la companyia va seguir donant suport al Centre Nacional d'Investigacions Cardiovasculars (CNIC), del qual n'és cofundador. En aquest sentit, i en col·laboració amb el Ministeri de Sanitat i altres tretze companyies espanyoles, el Grup Gas Natural va contribuir a la creació de la Fundació ProCNIC, destinada a la recerca de malalties cardiovasculars, primera causa de mortalitat en el món. A més, i amb motiu de la celebració del Dia Mundial del Cor, la companyia va difondre entre els seus treballadors diverses recomanacions del Dr. Valentí Fuster, president científic de ProCNIC, destinades a reduir els factors de risc en certes malalties cardiovasculars.

A Llatinoamèrica, el Grup va participar per vuitè any consecutiu en les activitats de captació de fons que anualment desenvolupa la Cruz Roja Mexicana. A l'Argentina, Gas Natural **BAN** seguir col·laborant amb la Fundació Lactància i Maternitat pel foment de la salut materno-infantil.



Per a més detalls sobre programes orientats a la recerca i preservació de la salut en les filials Llatinoamericanes del Grup Gas Natural, consultar els informes de responsabilitat corporativa disponibles a **www.gasnatural.com**.

Voluntariat corporatiu

Els treballadors són una peça clau de l'enfocament en responsabilitat corporativa del Grup Gas Natural. Amb el seu esforç ajuden a fer realitat el compromís que la companyia té amb el desenvolupament sostenible.

A l'Argentina, la companyia va continuar amb el seu pla de voluntariat corporatiu iniciat el 2002, i que compta amb el suport de la Fundació Gas Natural. El programa ofereix als treballadors la possibilitat de col·laborar tant amb projectes socials com en iniciatives comunitàries.

Per la seva banda, la filial del Grup a Mèxic també va impulsar les seves activitats de voluntariat corporatiu. Els treballadors van poder comptar amb el suport addicional de les seves famílies, enfortint així el seu vincle amb la companyia i amb les comunitats locals.

Tant a Argentina com a Mèxic, els beneficiaris dels projectes de voluntariat són nens, joves i adults en risc d'exclusió social, amb escassos recursos i sense les seves necessitats bàsiques cobertes.



Les activitats de voluntariat corporatiu del Grup van ser reforçades mitjançant altres iniciatives de sensibilització social. La companyia va patrocinar a l'Argentina el "Cinquena trobada de voluntaris corporatius", que tenia com a objectiu el reconeixement i valorització del voluntariat a les empreses, així com l'oferiment d'un espai d'intercanvi i participació pels treballadors de les diferents companyies.

Promoció de la cultura musical

Part de les accions de patrocini cultural del Grup Gas Natural es destinen al foment de la música.

Entre les iniciatives desenvolupades l'any 2008, cal destacar les realitzades amb l'Orquestra Simfònica de Barcelona i Nacional de Catalunya a Tarragona, Girona i Lleida.

El Grup també va patrocinar temporades i cicles musicals en diferents ciutats.

Destaquen, entre d'altres, la col·laboració amb el Gran Teatre del Liceu i el Palau de la Música Catalana (Barcelona) i amb l'Auditori Nacional i el Teatre Real (Madrid). Així mateix, la companyia va finançar el Festival Internacional de Santander, al Festival de Jazz de Pontevedra i el Festival Internacional de la Porta Ferrada (Girona).

Programes de Voluntariat Corporatiu a Argentina i Mèxic



Aquests darrers anys els treballadors de les filials han dut a terme diferents tasques de voluntariat per ajudar a grups vulnerables: infants en situació de pobresa, discapacitats, malalts o adults en risc d'exclusió social, entre d'altres.

A Mèxic, les activitats van incloure col·lectes de joguines i es van realitzar col·lectes d'aliments enllaunats per ajudar als damnificats per desastres naturals dels estats de Coahuila, Tabasco i Chiapas.

A l'Argentina, els treballadors del Grup Gas Natural ja fa anys que realitzen tasques de voluntariat corporatiu. Caldria destacar el "Programa de voluntaris de Gas Natural i tallers de formació i capacitació", impulsat per la Fundació del Grup. L'objectiu principal és oferir als participants formació que els permeti adquirir habilitats i capacitats que facilitin la seva inserció en el mercat laboral. El programa va comptar amb diferents tallers: un d'artesania de paper, adreçat a un públic essencialment femení d'una edat compresa entre els 25 i 60 anys; un altre de pintura i apreciació de l'art, dirigit essencialment a nens i, finalment, un d'iniciació pràctica a l'electricitat, impartit per un treballador de la companyia.

A Llatinoamèrica, les diferents filials també van contemplar la promoció de la cultura musical. El 2008, es van desenvolupar nombroses activitats, entre les quals destaca el programa "CEG. La nostra veu", desenvolupat al Brasil i orientat a la formació musical de treballadors del Grup.



Per ampliar la informació relacionada amb aquest epígraf es pot accedir a l'apartat "Patrocini i acció social" del lloc web corporatiu del Grup Gas Natural a www.gasnatural.com.

Foment de la riquesa cultural

El Grup Gas Natural edita tots els anys un llibre sobre el llegat natural i cultural d'algun dels països on hi és present. El 2008, va publicar el llibre "Angola. Patrimoni cultural i natural", del qual se'n van distribuir 26.000 exemplars.

Així mateix, és destacable el suport del Grup a l'Expo Zaragoza 2008, formalitzat el 2007 i renovat el 2008 amb una segona aportació d'uns dos milions d'euros. Cal ressenyar que el Grup va patrocinar un dels esdeveniments de la mostra, que duia per títol "Aigua per a la vida".



Les filials llatinoamericanes també van destinar una part de les seves inversions al foment de la riquesa cultural. Destaca, entre altres, el conveni amb el Museo Nacional de Colombia, on la companyia patrocina la Sala de Exposicions Temporals del museu.

Iniciatives alineades al negoci

El 2008, el Grup Gas Natural va seguir desenvolupant nombrosos projectes destinats a combatre la pobresa energètica i a afavorir l'accés dels col·lectius més necessitats als serveis bàsics.

Cal destacar la iniciativa "Cuartel V", que té per objecte proveir de gas natural una zona desafavorida de la província de Buenos Aires. Els responsables de la companyia es van comprometre a crear un nou model de gestió social on veïns, col·lectius locals, organitzacions sense ànim de lucre i empreses van unir esforços per construir un sistema de gasificació accessible a comunitats de baixos ingressos.

El 2008, el Grup Gas Natural va seguir desenvolupant nombrosos projectes destinats a combatre la pobresa energètica i a afavorir l'accés dels col·lectius més necessitats als serveis bàsics

Un altre dels programes iniciats amb aquesta filosofia és el projecte Ráquira que, desenvolupat en col·laboració amb artesans locals, promou la substitució de forns de fusta i carbó per d'altres de gas natural, que permeten avantatges en termes de reducció del temps de cocció, de les emissions de gasos i de la producció de residus. La substitució també aporta millores en termes de productivitat, contribuint d'aquesta manera a enfortir el teixit empresarial local.

A Bogotà, i en col·laboració amb una filial del Grup Veolia, el Grup Gas Natural va constituir el 2007 l'empresa Biogàs Doña Juana S.A. ESP per a l'extracció, tractament i aprofitament energètic del biogàs generat en un dels abocadors més grans de la ciutat i de tota Llatinoamèrica. L'objectiu del projecte és aprofitar les possibilitats energètiques del metà mitigant, alhora, les emissions incontrolades generades per la descomposició dels residus urbans.

Compromís institucional

El Grup Gas Natural participa a organitzacions sectorials i empresarials, tant nacionals com internacionals. Això li permet estar a l'avantguarda del coneixement sectorial i ser un referent en els seus diferents àmbits d'actuació. El 2008, el Grup va destinar 288.460 d'euros a la col·laboració amb organitzacions d'aquesta naturalesa.

La companyia va continuar la seva col·laboració amb la Cambra de Comerç Internacional (ICC), organisme que exerceix de portaveu de companyies de més de 140 països i que promou el desenvolupament de normes i estàndards voluntaris.

Va participar també activament en el treball dels fòrums de relacions amb l'inversor i comunicació corporativa de The Conference Board, associació empresarial internacional de referència.

El Grup Gas Natural forma part del Fòrum de Reputació Corporativa (fRC), organització espanyola orientada a l'anàlisi de la reputació empresarial i a la divulgació de tendències, eines i models de gestió en la matèria. Durant el 2008 el Grup va participar de manera activa en les reunions mensuals d'intercanvi d'experiències i en la promoció d'actes i publicacions.

D'altra banda, la companyia és membre del comitè executiu de l'Associació Espanyola del Pacte Mundial (ASEPAM), i la recolza activament. El seu objectiu és la promoció i difusió dels deu principis del Pacte Mundial i la seva incorporació en els models de gestió i govern de les empreses. En el mateix sentit, durant el 2008 el Grup va donar suport a diverses iniciatives de la Fundació Global Compact, com els "Principles for Responsible Management Education" i "Caring for Climate".

Així mateix, el Grup va continuar la seva col·laboració amb la càtedra Ethos de la Universitat Ramon Llull, que té com a missió difondre i potenciar l'ètica en l'àmbit professional i organitzatiu.

La companyia també treballa amb institucions relacionades amb el sector de l'energia, tant internacionals com dels països on opera. Destaquen l'Associació Espanyola del Gas (Sedigas), el Club Espanyol de l'Energia, Eurogas, la Unió Internacional de Gas, l'Associació Tècnica Europea de la Indústria del Gas, el Comitè

Espanyol del Consell Mundial de l'Energia i l'Observatoire Méditerranéen de l'Énergie. També participa en diferents fòrums institucionals relacionats amb la responsabilitat corporativa i la cooperació al desenvolupament, com el de la CEOE o el de Foment del Treball.

El 2008 el Grup va patrocinar la XIX edició del World Petroleum Congress, que va reunir a Espanya als principals agents del sector per analitzar els reptes i tendències de la indústria del Petrol i Gas. Al Congrés hi van assistir representants de 60 països, entre els quals es van incloure més de 30 ministres.

Fundació Gas Natural

Aquests darrers anys la Fundació ha continuat ampliant l'horitzó de les seves activitats, amb noves línies d'acció i amb la consolidació de les ja existents.

En aquest sentit ha intensificat la seva activitat en medi ambient i ha reforçat les línies d'actuació en formació i en la protecció i difusió del patrimoni cultural. Destaca el creixement de l'activitat internacional amb nous programes a Colòmbia i Mèxic i l'inici de l'activitat a Itàlia.

Entre els principals àmbits d'actuació de la Fundació destaquen els següents:

- Seminari de gestió mediambiental.
- Convenis de col·laboració.
- Publicacions d'informació mediambiental.
- Centre de Formació de l'Energia.
- Museu i Centre d'Història del Gas.

A Colòmbia, en col·laboració amb la Secretaria d'Educació de Districte i la Universitat de los Andes, la Fundació va impulsar el programa "Petits Científics", destinat a fomentar l'aprenentatge de ciències i educació ciutadana. Addicionalment, es van emprendre tres nous projectes: el programa de formació per a la conversió de vehicles de gas natural; el de formació i certificació d'inspectors de gas natural i, per últim, el destinat a l'enfortiment empresarial de contractistes i firmes instal·ladores.

A Mèxic, durant el 2008 la Fundació va mantenir el seu suport al programa "UNETE", iniciat el 2006 i encaminat a millorar l'educació infantil fent ús de les tecnologies de la informació i la comunicació. S'ha iniciat també el "Programa de Formació de Proveïdors", en col·laboració amb la Fundació pel Desenvolupament Sostenible a Mèxic (FUNDES). A més va subscriure un conveni amb el Centre Mario Molina per Estudis Estratègics sobre Energia i Medi Ambient, amb l'objectiu d'investigar l'ús i impactes ambientals fruit de l'ús de gas natural com a combustible.

A l'Argentina, va continuar el suport de la Fundació al "Programa Primera Exportació". Iniciat el 2001, pretén ajudar les Pimes argentines a desenvolupar la seva capacitat

exportadora. Des del seu inici, el programa ha assessorat 7.164 empreses i format a 18.510 professionals.

Al Brasil van continuar els cursos de formació en col·laboració amb l'ONG Viva Rio. Aquests cursos estan destinats a joves i adults de les comunitats de Cantagalo, Pavão i Pavãozinho, a la zona sud de Rio de Janeiro.

A Algèria, es va promoure un nou seminari sobre "Comunicació i Lideratge", adreçat al teixit empresarial d'aquell país.

Al Marroc, la Fundació integra el consell de "l'Institut Princesse Lalla Meryem pour enfants autistes", amb seu a Tànger. En aquest país va iniciar un programa de formació sobre el gas natural per a futurs enginyers de l'Escola Nacional de Ciències Aplicades.



Totes les accions dutes a terme durant el 2008 estan descrites a la Memòria d'Activitats de la Fundació Gas Natural. Així mateix, s'hi pot trobar informació actualitzada sobre les seves activitats i publicacions al lloc web del Grup, **www.gasnatural.com**.

Fundació Gas Natural. Activitats a Espanya

	2008	2007	2006
Nombre de convenis actius amb comunitats autònomes	13	12	11
Nombre de seminaris/cursets realitzats	18	19	19
Pressupost destinat a actes (sobre el total) (%)	17	18	15
Nombre de publicacions	4	6	4
Fitxes d'educació ambiental	1	1	1
Fulls informatius	11	11	11

Fundació Gas Natural. Activitats internacionals

	2008	2007	2006
Nombre d'activitats	17	15	11
% sobre el pressupost total	17	16	11
Nombre de països on es desenvolupa la seva activitat	7	6	5



Integritat

El Grup Gas Natural entén la integritat com el conjunt de polítiques, procediments i eines implantades a fi de vetllar perquè les seves activitats i les del conjunt dels seus treballadors es desenvolupin d'una manera conforme amb les lleis, regulacions, normes, procediments i estàndards, tant interns com externs, aplicables a tots i cadascun dels seus àmbits d'operació. Així mateix la companyia entén que la integritat inclou el conjunt d'instruments dels que s'ha dotat per orientar els seus treballadors cara un comportament coherent amb la seva Missió, Visió i Valors.

Les accions del Grup en matèria d'integritat tenen com a objectiu últim establir un marc d'actuació que estimuli a totes les persones a exercir les seves responsabilitats professionals d'una manera ètica, íntegra i honesta.

La responsabilitat última de vetllar pel compromís de la companyia i de tots els seus treballadors amb la integritat recau, principalment, sobre els òrgans de govern i descansa en les polítiques i pràctiques de govern corporatiu que aquests han creat. El govern corporatiu del Grup Gas Natural inclou l'estructura, polítiques i processos que regeixen i controlen la companyia. Entre els seus propòsits hi ha el fet d'assegurar-se que el to cultural i ètic, els objectius i les expectatives de comportament siguin disseminats en cascada i coneguts per tots i cadascun dels treballadors.

El Codi de Conducta i els procediments establerts per a la seva difusió i salvaguarda són elements bàsics del marc d'integritat del Grup.



Principis d'actuació responsable

Que regeixen les seves actuacions

La integritat és un dels compromisos que figuren a la Política de Responsabilitat Corporativa del Grup Gas Natural, i es concreta en els següents principis:

- Rebutjar la corrupció i el suborn en el desenvolupament de l'activitat i establir les mesures pertinents per evitar-los i combatre'ls.
- Recolzar els principis del Pacte Mundial de Nacions Unides així com els principis de l'OCDE pel Govern de les Societats.
- Respectar tots els aspectes recollits a la Declaració Universal dels Drets Humans de Nacions Unides i a la Declaració de l'OIT, relativa als principis i drets fonamentals en el treball.

Principals indicadors (*)

	2008	2007	2006
Comunicacions rebudes per la Comissió del Codi de Conducta	22	22	23
Nombre de comunicacions per cada 200 treballadors	0,64	0,66	0,92
Origen geogràfic de les comunicacions			
Espanya (%)	40	44	75
Argentina (%)	5	5	13
Brasil (%)	0	5	4
Mèxic (%)	50	23	4
Colòmbia (%)	0	23	4
Itàlia (%)	5	0	0
Temps mig de resolució de les comunicacions (dies)	46	42	60
Projectes d'auditoria analitzats en base al risc de frau	35	28	ND

(*) Indicadors clau definits pel Grup pel seguiment del seu acompliment en matèria de responsabilitat corporativa.

Accions rellevants

Accions realitzades 2008 (**)

Adaptació del Codi a la Llei d'Hidrocarburs i revisió segons la LOPD. Constitució de la Comissió a Itàlia. Inclusió en el pla de formació i finalització del procés de divulgació a proveïdors.

Aprovació de la Política de Responsabilitat Corporativa d'acord al Reglament d'organització i funcionament del Consell d'Administració i les seves Comissions.

Construcció de models de mesurament de qualitat creditícia.

Desenvolupament normatiu pel control, mesurament i gestió del risc de preu. Impuls de la seva modelització en el llarg termini.

Accions previstes 2009

Actualització d'acord a les novetats en responsabilitat corporativa i consolidació del mateix en el pla de formació dels treballadors. Introducció d'un espai al web per a l'accés al Codi dels proveïdors i millora de l'espai dedicat al mateix a la intranet del Grup.

Homogeneïtzació de les normes de govern corporatiu de les diferents companyies del Grup.

Avenç en la quantificació de l'exposició al risc de crèdit. Determinació de pèrdues inesperades.

Desenvolupament normatiu del risc operacional susceptible d'assegurament, i integració al Sistema de Mesura de Risc de l'exposició al mateix.

(**) L'estructura de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2008 es defineix sobre els compromisos de la nova política del Grup en la matèria. Per aquesta raó, i puig que l'any passat no es van plasmar compromisos formals en matèria d'integritat, no s'inclouen les accions proposades durant l'exercici 2008.

Govern corporatiu

Entre les prioritats del Grup Gas Natural hi ha la de garantir la transparència i l'eficàcia en el funcionament dels seus òrgans de govern i, per aquesta raó, assumeix pràctiques avançades de govern corporatiu. Es pot afirmar, després de la modificació del Reglament d'Organització i Funcionament del Consell d'Administració i les seves Comissions, que el Grup Gas Natural compleix amb la majoria de les Recomanacions de Bon Govern Corporatiu de les societats cotitzades.

En el seu compromís de ser líder en matèria de bon govern i transparència informativa, la companyia va continuar adaptant la seva normativa interna a les pràctiques internacionals més avançades.

Les pràctiques de govern corporatiu del Grup Gas Natural es descriuen al detall en diversos informes anuals, que són elevats a la Junta General d'Accionistes pel seu coneixement o aprovació.

La documentació elaborada per la companyia en matèria de govern corporatiu pretén transmetre la informació més rellevant relacionada amb les seves normes i procediments, així com els criteris que serveixen de base de les decisions adoptades.



Tota la informació corporativa és a l'abast del públic al lloc web del Grup a **www.gasnatural.com**.

En el desenvolupament de les pràctiques de govern corporatiu hi participen la Junta General d'Accionistes, màxim òrgan decisor de la societat, així com el Consell d'Administració i les seves Comissions: la Comissió Executiva, la Comissió de Nomenaments i Retribucions, i la Comissió d'Auditoria i Control. També el Comitè de Direcció, des de la perspectiva de la gestió de la companyia, té un paper rellevant.

Durant 2008, els diferents òrgans de govern esmentats es van reunir amb la següent freqüència:

- Consell d'Administració: tretze reunions.
- Comissió Executiva: dotze reunions.
- Comissió de Nomenaments i Retribucions: onze reunions.
- Comissió d'Auditoria i Control: set reunions.
- Comitè de Direcció: reunions mensuals.

El Consell d'Administració, les seves Comissions i el Comitè de Direcció van funcionar durant el 2008 amb la normalitat esperada, exercitant plenament i sense interferències les seves competències, amb total respecte, tant en relació a la legalitat vigent, com de les normes aplicables d'organització i funcionament del Reglament d'Organització i Funcionament del Consell d'Administració i les seves comissions.

Diversitat del Consell d'Administració

Menors de 55 anys

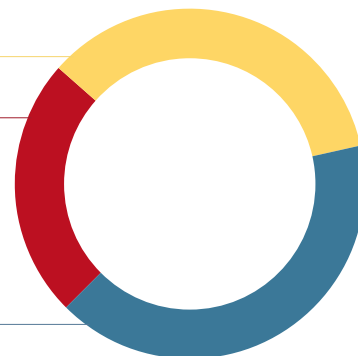
55-60 anys

Més de 60 anys

35

24

41



Composició del Consell d'Administració i de les diferents Comissions

(a 31 de desembre del 2008) ■

	Consell d'Administració	Comissió Executiva	Comissió d'Auditoria i Control	Comissió de Nomenaments i Retribucions	Naturalesa del càrrec
President	Sr. Salvador Gabarró i Serra	President			Executiu
Vicepresident	Sr. Antoni Brufau i Niubó	Vocal		Vocal	Dominical
Conseller Delegat	Sr. Rafael Villaseca i Marco	Vocal			Executiu
Vocal	Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui				Dominical
Vocal	Sr. José Arcas Romeu			President	Independent
Vocal	Caixa d'Estalvis de Catalunya. Representada pel Sr. Narcís Serra Serra (¹)				Dominical
Vocal	Sr. Demetrio Carceller Arce	Vocal			Dominical
Vocal	Sr. Santiago Cobo Cobo	Vocal			Independent
Vocal	Sr. Carlos Kinder Espinosa	Vocal			Dominical
Vocal	Sr. Enrique Locutura Rupérez				Dominical
Vocal	Sr. Emiliano López Achurra				Independent
Vocal	Sr. Carlos Losada Marrodán	Vocal			Independent
Vocal	Sr. Juan María Nin Génova (²)				Dominical
Vocal	Sr. Fernando Ramírez Mazarredo		Vocal		Dominical
Vocal	Sr. Francisco Reynés Massanet (³)	Vocal	Vocal		Dominical
Vocal	Sr. Miquel Valls i Maseda		President	Vocal	Independent
Vocal	Sr. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta				Independent
Vicesecretari no conseller	Sr. Felip Cañellas i Vilalta	Secretari	Secretari	Secretari	

(1) El Consell d'Administració de 28 d'abril de 2008 va prendre deguda raó de la substitució del representant persona física de Caixa d'Estalvis de Catalunya, el Sr. José María Loza Xuriach, pel Sr. Narcís Serra Serra.

(2) El Sr. Juan María Nin Génova es va incorporar al Consell d'Administració el 25 de gener de 2008, en substitució del conseller Sr. José Luis Jové i Vintró.

(3) Francisco Reynés Massanet es va incorporar al Consell d'Administració el 25 de gener de 2008, en substitució del conseller Sr. Josep Vilarsau i Salat.

■ Assegurament raonable.

Retribucions del Consell d'Administració (en milers d'euros)

	Càrrec	Consell	Comissió Executiva	Comissió d'Auditoria i Control	Comissió de Nomenaments i Retribucions	Total
Sr. Salvador Gabarró i Serra	President	550	550	-	-	1.100
Sr. Antoni Brufau i Niubó	Vicepresident	127	126	-	12	265
Sr. Rafael Villaseca i Marco	Conseller delegat	127	126	-	-	253
Sr. Juan María Nin Génova	Vocal	127	-	-	-	127
Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui	Vocal	127	-	-	-	127
Sr. Carlos Kinder Espinosa	Vocal	127	126	-	-	253
Sr. Francisco Reynés Massanet	Vocal	127	126	12	-	265
Sr. Enrique Locutura Rupérez	Vocal	127	-	-	-	127
Sr. Demetrio Carceller Arce	Vocal	127	126	-	-	253
Sr. Fernando Ramírez Mazarredo	Vocal	127	-	12	-	139
Caixa d'Estalvis de Catalunya. Representada pel Sr. Narcís Serra Serra	Vocal	127	-	-	-	127
Sr. Carlos Losada Marrodán	Vocal	127	126	-	-	253
Sr. Santiago Cobo Cobo	Vocal	127	126	-	-	253
Sr. Emiliano López Achurra	Vocal	127	-	-	-	127
Sr. Miquel Valls i Maseda	Vocal	127	-	12	12	151
Sr. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta	Vocal	127	-	-	-	127
Sr. José Arcas Romeu	Vocal	127	-	-	12	139
Total		2.582	1.432	36	36	4.086



Codi de Conducta

El compromís del Grup Gas Natural d'oferir un entorn de treball segur està formalitzat al Codi de Conducta de la companyia i es manifesta, també, mitjançant la seva adhesió als principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

El Codi de Conducta determina les pautes d'actuació i els comportaments esperats en qüestions com el respecte a les persones, el desenvolupament professional, la igualtat d'oportunitats i la seguretat i salut a la feina, entre d'altres. També estableix les pautes de relació entre els treballadors del Grup i les empreses o entitats col·laboradores.

El desembre del 2008, el Comitè de Direcció va aprovar una proposta global de revisió del Codi de Conducta

Durant el 2008, la Comissió del Codi de Conducta va continuar desenvolupant accions concretes per a la difusió i compliment del codi a tot el Grup. Creada el 2005, el seu objectiu és fomentar la difusió, el coneixement i el compliment del Codi de Conducta. És presidida per la Direcció d'Auditoria Interna i compta amb un representant de Relacions Laborals, de Relacions amb Inversors, de Reputació Corporativa i de Servei al Client. Per la seva banda, el secretari de la comissió prové de la Direcció de Desenvolupament de Recursos Humans.

La companyia té establertes comissions locals, amb estructura i tasques similars a la Comissió del Codi de Conducta, a Argentina, Brasil, Colòmbia, Itàlia i Mèxic. La seva tasca és ajudar a la correcta implantació del codi a cada país.

Entre les principals tasques encomanades hi trobem la de supervisar el funcionament del procediment de consulta i notificació del Codi de Conducta. Es tracta d'un canal de comunicació que permet resoldre dubtes sobre la seva aplicació a tots els treballadors del Grup. També permet comunicar conductes contràries als principis del mateix a la comissió, de bona fe, confidencialment i sense témer represàlies.

Totes les comunicacions entre la Comissió del Codi de Conducta i els treballadors del Grup Gas Natural són confidencials, respectant així les limitacions establertes per la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades.

Aquelles notificacions relacionades amb el frau, l'auditoria o els errors en els processos comptables o de control intern, són directament transmeses a la Comissió d'Auditoria i Control del Consell d'Administració de la companyia. Durant el 2008, un 32% de les notificacions rebudes estaven relacionades amb el presumpte frau, cap d'elles d'impacte significatiu.

El Codi de Conducta és disponible en vuit idiomes diferents. La companyia compta amb un espai específic pel Codi a la intranet corporativa, on s'hi pot consultar informació pràctica sobre diferents qüestions relatives al mateix, així com sobre el procediment de consulta i notificació.

La Comissió del Codi de Conducta eleva informes trimestrals a la Comissió d'Auditoria i Control i al Comitè de Direcció, i revisa els informes realitzats per les comissions locals. El 2008, la Comissió va celebrar vuit reunions de treball i catorze comissions locals, en les que, entre altres assumptes, es van analitzar les comunicacions que els treballadors els fan arribar.

Durant el 2008, la comissió no va rebre cap notificació que posés en evidència incidents dins el Grup relacionats amb l'explotació laboral o infantil, o en relació amb els drets de les comunitats locals.

Un 43% de les notificacions rebudes per la Comissió del Codi de Conducta estaven relacionades amb el principi de respecte a les persones i totes elles van ser resoltes de manera adequada. Cap d'elles estava relacionada amb la discriminació, sota cap de les seves formes.

La comissió compta amb un pla de treball plurianual pel desenvolupament d'accions que tenen com a objectiu principal de l'extensió del Codi de Conducta. Les activitats previstes el 2008 van ser, entre altres, les següents:

- Actualització del Codi de Conducta del Grup Gas Natural.
- Accions formatives i divulgatives adreçades als treballadors de la companyia.
- Activitats per a l'extensió del codi a proveïdors tant a Espanya com internacionalment.
- Revisió de la seguretat dels processos relacionats amb el procediment de consulta i notificació del Grup Gas Natural.

Cal ressaltar que el Consell d'Administració de la companyia va aprovar l'adaptació del codi a la modificació de la Llei d'Hidrocarburs. Addicionalment, el desembre del 2008 el Comitè de Direcció va aprovar una proposta global de revisió del Codi de Conducta. El 2009 aquesta proposta s'elevà a aprovació.

La recent adaptació pretén incloure al codi els compromisos adquirits per la companyia en matèria de bon govern i responsabilitat corporativa des de 2005, any en què fou aprovat. Així mateix, l'actualització té com a propòsit introduir les recomanacions internacionals més avançades en matèria de responsabilitat corporativa, ètica i integritat.

Entre les principals novetats introduïdes al Codi de Conducta cal subratllar la introducció de seccions relacionades amb la corrupció i el suborn o el blanqueig de capitals, entre d'altres. El nou codi també presta especial atenció a qüestions com la seva aplicació en la relació amb proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores o a la prevenció dels conflictes d'interès. Així mateix, emfatitza la necessitat que tots els treballadors de la companyia col·laborin per prevenir l'aparició de males pràctiques.

La Comissió del Codi de Conducta va rebre el 2008 un total de 22 comunicacions: tres consultes i 19 notificacions. El resultat és un rati de 0,64 comunicacions per cada 200 treballadors.

El Codi de Conducta s'inclou als packs de benvinguda que es lliuren a les noves incorporacions. A més, aquest el 2008, s'ha inclòs dins el Pla de Formació de la companyia, i s'han impartit un total de 304 hores de formació en la matèria.

El 2008, va acabar el procés de divulgació del Codi de Conducta entre proveïdors i empreses col·laboradores del Grup. El seu objectiu principal va ser informar sobre els compromisos adquirits per la companyia i comunicar l'existència del procediment de consulta i notificació, que també pot ser utilitzat pels col·lectius anteriors. En el procés van ser informats un total de

810 proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores a tots els països on el Grup hi és present.

Per a l'any 2009, es preveu la introducció d'un espai al web per a l'accés de proveïdors al Codi de Conducta.

Capítol del Codi de Conducta referit en les comunicacions (%)

	Consultes	Notificacions	Total
Respecte a la legalitat i als valors ètics	-	17	15
Respecte a les persones	25	43	40
Desenvolupament professional i igualtat d'oportunitats	-	23	18
Seguretat i salut a la feina	25	-	4
Lleialtat a l'empresa i conflicte d'interessos	-	-	-
Tractament de la informació i del coneixement	25	-	4
Relacions amb empreses col·laboradores i proveïdors	-	17	15
Us i protecció dels actius	25	-	4
Total	100	100	100

Temps mig de resolució de les comunicacions (dies)

	2008	2007	2006
Consultes	31	30	39
Notificacions	48	49	74
General	46	42	60

Accessos a continguts del Codi de Conducta

	Nombre de visites
NaturalNet	1.417
Web corporatiu	4.838
Total	6.255



El procediment de consulta i notificació del Codi de Conducta del Grup Gas Natural, una eina consolidada



El març del 2008, va fer dos anys del llançament del procediment de consulta i notificació del Grup. Gestionat per la Comissió del Codi de Conducta, permet als treballadors del Grup consultar dubtes d'interpretació o comunicar incompliments del Codi de Conducta que hagin pogut observar.

La intranet corporativa del Grup Gas Natural, NaturalNet, inclou un espai específic destinat al Codi de Conducta. En els seus més de dos anys de vida, els treballadors de la companyia han utilitzat en nombroses ocasions el procediment de consulta per a evacuar consultes i notificar males pràctiques.

El procediment permet que totes les persones del Grup puguin interpretar el Codi de Conducta amb un criteri uniforme i els ofereix un punt de referència al qual referir en cas de dubte.

Sistema de gestió del Risc

El context en el qual el Grup Gas Natural desenvolupa la seva activitat el situa en un escenari sotmès a factors de risc inherents al desenvolupament de les seves activitats de diversa naturalesa.

Per a minimitzar els riscos associats al negoci, el Grup ha desenvolupat mecanismes específics que faciliten el seu correcte enteniment, caracterització i

determinació. Així mateix, aquests darrers anys ha avançat en el control i la gestió global dels riscos més rellevants. Això ha permès a la companyia obtenir un coneixement més profund dels mateixos; tant en la gestió diària dels diferents negocis com en els processos de reflexió i planificació estratègica.

Entre els conceptes clau en matèria de gestió de riscos hi ha el de perfil de risc, entès com el nivell d'exposició a la incertesa fruit de la incidència conjunta de les diferents categories tipificades pel Grup Gas Natural.

Tipus de Risc

Negoci

- Preu del gas.
- Preu de l'electricitat.
- Volum de gas.
- Volum d'electricitat.
- Regulatori.
- Estratègic.

Crèdit

- Minorista.
- Majorista.

Operacional

- Legal/Contractual.
- Recursos humans.
- Fraus.
- Processos.
- Sistemes d'informació.

Financers

- Tipus d'interès.
- Tipus de canvi.
- Liquiditat.

La identificació, caracterització i mesura dels riscos més rellevants permet conèixer, en tot moment, el perfil global de risc del Grup. Aquest coneixement permet determinar quina és la màxima exposició al risc acceptada, a través de l'assignació de límits, per categoria de risc i en termes globals, establint així el perfil global de risc objectiu.

Per a minimitzar els riscos associats al negoci el Grup ha desenvolupat mecanismes específics que faciliten el seu correcte enteniment, caracterització i determinació

El seguiment i avaluació de l'exposició al risc sota un enfocament integrat permet potenciar l'eficiència en la presa de decisions, optimitzant el binomi rendibilitat-risc.



Procés d'identificació, caracterització i determinació del perfil de risc

	Determinació del perfil global de risc	Proposta límit per unitat de negoci	Gestió i control de riscos	Identificació de noves posicions	Informació de posicions i riscos	Evolució de posicions i riscos	Proposta alternativa	Aprovació
Òrgans de govern	●							●
Responsables del perfil de risc global		●						
Responsables de la mesura i control del risc			●			●	●	
Responsables de la gestió del risc i de l'àmbit d'actuació			●	●	●	●	●	

El Comitè de Riscos, el desenvolupament normatiu liderat per la Norma General de Riscos, el Mapa de Riscos Corporatiu i el Sistema de Mesura de Riscos permeten la millora contínua en el procés d'identificació, caracterització i determinació del perfil de risc del Grup Gas Natural.

La funció del Comitè de Riscos és determinar i revisar el perfil de risc objectiu del Grup, garantint-ne la seva congruència amb el posicionament estratègic de la companyia i vetllant pels interessos de tercers. S'ocupa també de supervisar que tota l'organització compregui i accepti la seva responsabilitat en la identificació, avaluació i gestió dels riscos més rellevants.

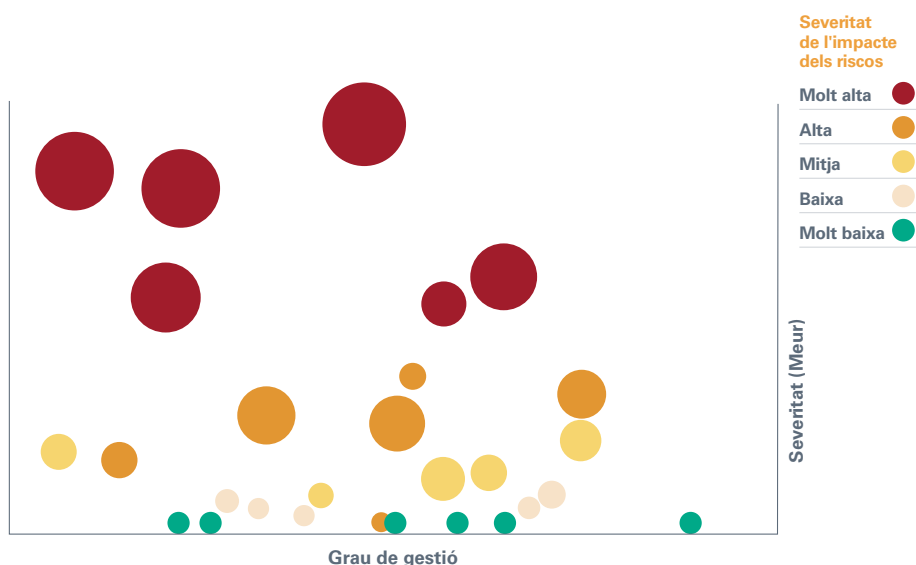
Per la seva banda, la Norma General de Riscos estableix els principis i pautes de comportament generals per facilitar la identificació, informació, avaluació i gestió de l'exposició al risc del Grup. El Comitè de Riscos s'encarrega de la seva actualització i implantació.

El Sistema de mesurament de riscos és un instrument informatiu dinàmic que reflecteix el grau d'exposició del Grup Gas Natural a diferents categories de risc. La seva elaboració i actualització és responsabilitat de la Direcció Econòmico-Financera en col·laboració amb la Direcció d'Auditoria Interna i les unitats de negoci. El seu contingut és

debatut al Comitè de Direcció. Les conclusions són presentades al Comitè de Riscos, a la Comissió d'Auditoria i Control i, si s'escau, al Consell d'Administració en el seu conjunt. El mapa és actualitzat almenys anualment.

En la identificació i caracterització dels riscos es tenen en compte les característiques de la posició en risc, les variables d'impacte, la severitat potencial quantitativa i qualitativa, la probabilitat d'ocurrència i el grau de gestió i control. Els diferents riscos són caracteritzats en termes absoluts i relatius, establint una il·lustració gràfica dels mateixos.

Mapa de riscos corporatius



El Grup Gas Natural compta amb un Sistema de Mesura del Risc que davant factors de risc relacionats amb matèries primeres energètiques i tipus de canvi quantifica, de manera recurrent i en base probabilística, la posició en risc assumida a nivell global i en cada un dels negocis rellevants.

El sistema és concebut com una eina de suport a les unitats de negoci, garantint que compten amb un nivell d'autonomia òptim en la presa de decisions i assegurant, alhora, que el nivell de risc assumit pel Grup i per cada unitat de negoci és congruent amb el perfil establert pels òrgans de govern.

Adicionalment, el sistema de mesura utilitzat per la companyia permet identificar l'existència de cobertures naturals entre diferents unitats de negoci, garantint l'eficiència en termes econòmics i de risc de la presa de decisions, salvaguardant els interessos dels grups d'interès concurrents.

Durant el 2008, la companyia va continuar amb el desenvolupament i la millora del sistema, avançant significativament en la implementació en els següents tipus de risc:

- **Risc de crèdit.** Tant en l'àmbit majorista com minorista, es van desenvolupar diversos models estadístics per a la mesura de la qualitat creditícia. Això permet potenciar l'eficiència de la política comercial, oferint un major coneixement del perfil de risc de la base de clients i les possibles alteracions del mateix.

- **Risc de preu.** Durant el 2008, el Comitè de Riscos va aprovar el Procediment de Gestió i assignació de Límits de Risc de Mercat. En els límits plantejats s'aplica un tractament diferenciat, en termes de mesurament, d'aquelles posicions assumides d'índole estructural de mig i llarg termini, respecte a les posicions

arbitràries de *trading* que potencialment poden adoptar per a una optimització dels resultats de curt termini. Per a cadascun dels horitzons temporals i tipus de posicions de risc assumides, s'adopten mètriques que permeten controlar i gestionar de manera més eficient el risc de preu. Per a això es tenen en compte, en particular, els horitzons temporals rellevants en la gestió potencial de les posicions. Per a aquells estructurals, l'horitzó temporal és més llarg, i per això s'utilitzen mètriques tipus *cash flow at risk* o *earning at risk*. Per a les posicions de naturalesa arbitrària i de curt termini, s'utilitzen mesures relacionades amb el valor de les posicions com *value-at-risk*. Els límits rellevants són expressats en termes de les mètriques emprades.

Posicions de risc Grup/Negocis



Volatilitat resultats Grup/Negocis



Adicionalment, la companyia va avançar en la implantació de models de mesurament de risc de preu a llarg termini, que complementen els ja emprats en l'actualitat. La mesura del risc de preu a llarg termini és un repte significatiu, ja que les mesures tendeixen a perdre precisió a l'allargar l'horitzó temporal d'incertesa. En aquest sentit, cal destacar que durant l'any 2008, el risc de preu s'ha incorporat en la mesura recurrent. D'aquesta manera, es preveu adequadament el comportament a llarg termini dels preus de les matèries primeres, reflectint les diferències de comportament a curt i llarg termini dels mateixos.

Auditoria Interna

Per al Grup Gas Natural, l'auditoria interna és una eina de valoració independent i objectiva. La Direcció d'Auditoria Interna depèn jeràrquicament de la Comissió d'Auditoria i Control del Consell d'Administració, i reporta al seu torn al president i conseller delegat de la companyia.

L'auditoria interna té com a missió supervisar i avaluar sistemàticament l'eficàcia del Sistema de Control Intern del Grup Gas Natural. Aporta un enfocament metòdic i rigorós pel seguiment i millora dels processos i per a l'avaluació dels riscos operacionals i dels controls associats als mateixos.

La Direcció d'Auditoria Interna té establerta una metodologia de valoració dels riscos operacionals, basada en el Marc Conceptual de l'Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) i prenent com a punt de partida la tipologia dels riscos definits al Mapa de Riscos Corporatiu. Cal subratllar que la metodologia emprada compleix amb les recomanacions internacionals més avançades en matèria de govern corporatiu.



D'aquesta manera, la Direcció d'Auditoria Interna s'ocupa de verificar el compliment de les polítiques, normes i controls establerts per l'alta direcció, per a poder avaluar els riscos operacionals dels processos i prevenir i identificar debilitats de control intern, incloent aquelles relacionades amb assumptes d'ordre ètic com la corrupció i el suborn. En funció dels resultats obtinguts, es dissenyen plans d'acció per a la implantació de mesures correctores.

L'auditoria interna té com a missió supervisar i avaluar sistemàticament l'eficàcia del Sistema de Control Intern del Grup Gas Natural.

El 2008, es van desenvolupar 96 projectes d'auditoria interna, 35 d'ells per a la revisió de processos vinculats als principals riscos operacionals de les direccions generals de negoci i corporatives del Grup Gas Natural.

Adicionalment, i donada la seva posició d'independència i la transversalitat de la seva funció, la Direcció d'Auditoria Interna participa o lidera altres projectes rellevants des del punt de vista del compliment de les normes internes de conducta, i presideix la Comissió del Codi de Conducta.

Incompliments i multes

Durant el 2008, el Grup Gas Natural no va registrar cap incident relatiu a incompliments de la normativa legal o dels codis voluntaris relacionats amb els impactes dels productes i serveis a la salut i seguretat dels clients.

Durant el 2008, a Espanya es van registrar algunes sancions econòmiques en matèria de relacions amb clients. A aquests efectes, la informació oferta en aquest informe prové dels llistats disponibles a la Direcció de Serveis Jurídics del Grup Gas Natural. Les referències d'expedients són les que obren en poder d'aquesta direcció.

Cal ressaltar que totes les activitats del Grup Gas Natural se sotmeten estrictament a la legislació local vigent. La companyia fa especial èmfasi en la comunicació adequada i transparent de la informació sobre els productes i serveis que ofereix.



Així mateix, el Grup Gas Natural és soci d'Autocontrol, (■)* associació sense ànim de lucre que gestiona el sistema d'autoregulació publicitari espanyol. El sistema de resolució de conflictes d'Autocontrol ha estat reconegut per la Comissió Europea per respectar i

complir els principis d'independència, transparència, contradicció, eficàcia, legalitat, llibertat d'elecció i dret de representació per part del consumidor, establerts a la Recomanació 98/257/CE.

Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents

Tipus d'incompliment	Societat	Total sancions (en euros)	Nombre d'expedients
Transmissió contractes subministrament	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	30.100	1
No contestar requeriments	Gas Natural Andalucía, S.A.	1.100	1
	Gas Natural Andalucía, S.A.	1.000	1
	Gas Natural Andalucía, S.A.	Sense sanció econòmica	1
	Gas Natural La Coruña, S.A.	600	1
	Desarrollo del Cable, S.A.	300	2
Incompliment condicions A.A.	Gas Natural Distribución SDG, S.A.	24.000	1
Infracció normativa de Consum	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	9.100,00	1
Lectura incorrecta	Gas Natural Castilla y León, S.A.	800	1
Incompliment TIC 341/2004	Gas Natural Distribución SDG, S.A.	Sense sanció econòmica	1
Publicitat enganyosa	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	Sense sanció econòmica	1

Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació al respecte a la privacitat i a la fuga de dades personals de clients

Tipus d'incompliment	Societat	Total sancions (en euros)	Nombre d'expedients
Cessió dades a tercers	Gas Natural Andalucía, S.A.	360.607,00	1
	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	9.000,00	1
	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	Sense sanció econòmica	1
	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	Sense sanció econòmica	1
Tractament no consentit de dades	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	60.101,20	1
	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	60.101,21	1
	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	60.101,21	1
	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	60.101,21	1
	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	60.101,21	1
	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	Sense sanció econòmica	1
	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	Sense sanció econòmica	1
Dades de client no actualitzades	Gas Natural Castilla y León, S.A.	60.101,21	1
Contractació incorrecta	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	60.101,21	1
	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	60.101,21	1
Canvi de titularitat en contractes	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	60.101,21	1
Recollida de dades fraudulentes	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	60.101,21	1
Dades errònies	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	60.000,00	1

Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions

Tipus d'incompliment	Societat	Total sancions (en euros)	Nombre d'expedients
Deduccions fiscals en període pre-operatiu	Central Saltillo, S.A. de C.V. (Mèxic)	960.540,54	1



**Informació
addicional**

Els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni i el Grup Gas Natural	113
Premis i reconeixements	115
Índex de continguts i indicadors GRI	117
Pacte Mundial, ODM i GRI	124
Informe de revisió independent	125



Els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni i el Grup Gas Natural

L'any 2000, la Cimera del Mil·lenni va reunir a l'Organització de les Nacions Unides a 189 caps d'Estat i de Govern amb el propòsit d'unir esforços per a l'eradicació de la pobresa a tot el món i millorar el benestar dels més desfavorits. Aquest esperit es va reflectir a la Declaració del Mil·lenni, que van firmar tots els assistents a la cimera i que formalitza els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni.

El Grup Gas Natural és conscient que la consecució dels objectius, donada la seva magnitud, requereix la col·laboració de governs, empreses i agents socials. El

seu compliment excedeix les capacitats de qualsevol empresa o govern pres individualment. Partint d'aquesta premissa, la companyia fa tot el que és al seu abast per col·laborar al seu compliment.

En aquest sentit, cal destacar que el Grup, com a part del seu treball en pro dels drets humans, ha alineat seva estratègia de contribució social amb els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni.

Objectiu 1. Eradicar la pobresa extrema i la fam

Acció	País
Col·laboració en la difusió de la Campanya "Éntrole al Reto Kilo" de la Fundació Un Kilo de Ayuda. L'objectiu del projecte és eradicar la desnutrició infantil.	Mèxic
Aportació d'abrics pel Fons de Solidaritat de São Paulo. El Grup va distribuir fullets informatius a treballadors i clients.	Brasil
Col·laboració amb Lar Beneficiente Arco Iris, per a un projecte d'assistència a nens i joves de l'orfenat de la Comunitat Belford Roxo.	Brasil
Suport a diverses entitats i associacions, per cobrir necessitats bàsiques de barris d'escassos recursos de Buenos Aires.	Argentina
Suport a l'Associació Valenciana de la Caritat en l'alimentació de les persones sense llar de la ciutat.	Espanya

Objectiu 2. Aconseguir l'ensenyament primari universal

Acció	País
Suport a diverses institucions i associacions, per col·laborar amb el funcionament de les guarderies de les comunitats.	Brasil
Contribució a l'Associació de Veïns i Amics del Conjunt Esperança, amb la finalitat de mantenir l'escola d'alfabetització d'infants i joves.	Brasil
Suport a la Comissió de Desenvolupament Social, concedint beques per promoure la formació acadèmica a l'escola Santa Ana de Derqui.	Argentina
Suport a Dividend per Colòmbia, al programa "Aprenentatges bàsics", a través de 650 beques per a nens d'escassos recursos de 22 institucions educatives.	Colòmbia
Donació de mobiliari d'oficina per a les escoles Víctor Salazar Ruiz i Juan B. Tijerina, entre d'altres.	Mèxic

Objectiu 3. Promoure la igualtat entre els gèneres i l'autonomia de la dona

Acció	País
Conveni de col·laboració amb la Generalitat de Catalunya, per facilitar la formació i contractació de dones que pateixen violència de gènere.	Espanya
Col·laboració amb la Fundació Gas Natural per a la Investigació sobre el Dret i l'Empresa.	Espanya
Col·laboració amb el Programa "Joves fora de sèrie" de TV3, en la promoció de l'educació amb valors.	Espanya

Objectiu 4. Reduir la mortalitat infantil

Acció	País
Suport a la Comunitat Institucional Adulão, que té l'objectiu de proporcionar alimentació, atenció mèdica i suport pedagògic a nens.	Brasil
Programa "Gas Natural i Xarxa Pediàtrica", que contempla la col·laboració amb l'Associació Civil Cooperadora de la Xarxa Pediàtrica de Prevenció per a la Salut.	Argentina
Suport a la Fundació Abood Shai pel desenvolupament del Programa "Moda con corazón", amb l'objectiu d'assistir a nens amb problemes de cor.	Colòmbia
Col·laboració amb la Fundació Casa de la Amistad, en suport a les famílies mexicanes d'escassos recursos econòmics i que tenen al seu càrrec nens malalts de càncer.	Mèxic
Suport a UNICEF en els seus programes per garantir el compliment dels drets dels infants.	Espanya
Suport a l'Associació de Lluita Contra les Malalties Sanguínies Infantils (ALCESI), a l'esdeveniment Las Lunadas 2008, acte de beneficència a favor de la Unitat d'Hematologia de l'Hospital Ricardo Gutiérrez.	Argentina

Objectiu 5. Millorar la salut materna

Acció	País
Col·laboració amb la Fundació Lactància i Maternitat (FUNDALAM) per a promoure la salut entre mares i fills.	Argentina
Suport a la Fundació CIM * AB, amb l'objectiu d'eradicar del càncer de mama.	Mèxic

Objectiu 6. Combatre el VIH/SIDA, le paludisme i altres malalties

Acció	País
Aportació econòmica a la col·lecta nacional 2007 de la Cruz Roja Mexicana.	Mèxic
Suport a la Fundació ProCnic (Centre Nacional d'Investigacions Cardiovasculars).	Espanya
Suport a fundacions i associacions de la societat civil que tenen per objectiu l'ajuda a nens malalts.	Mèxic
Col·laboració amb el programa "Pla Família" de la Fundació Adecco. Dirigit a familiars de treballadors, realitza accions formatives que promoguin la inserció social i laboral del discapacitat. Amb el mateix objectiu, col·labora amb la Fundació Femarec.	Espanya
Suport a la Fundació Carriegos, pel foment d'activitats culturals i de rehabilitació de pacients amb malalties neurodegeneratives i traumatològiques, a través d'activitats eqüestres.	Espanya
Col·laboració amb l'Institut Guttmann, a l'ajut a persones afectades per una lesió medul·lar, cerebral o una altra discapacitat d'origen neurològic	Espanya
Col·laboració amb l'Asociación Cooperadora Hospital del Quemado (A.C.I.Q).	Argentina
Campanya interna de formació, prevenció i detecció precoç del VIH / SIDA entre els treballadors del Grup.	Mèxic

Objectiu 7. Garantir la sostenibilitat del medi ambient

Acció	País
Formació de tècnics en mecànica automotriu conversió de vehicles a gas natural.	Espanya
Seminari de gestió ambiental, amb l'objectiu de presentar una simulació de la millora que experimentaria la qualitat de l'aire a Barcelona i Madrid, si es substituís una part significativa del parc de vehicles que avui dia funcionen amb benzina o gas-oil, per d'altres propulsats per gas natural	Espanya
Suport a la Fundació Entorno, pel desenvolupament i la promoció d'activitats de formació, investigació i informació en qüestions ambientals.	Espanya
Participació a "Un dia de reforestació", dins del programa de reforestació en les principals àrees protegides de Mèxic, i Sòl de Conservació realitzat per Naturalia, Comitè per a la Conservació d'Espècies Silvestres A.C.	Mèxic
Ajuda a l'Institut Fernanda Keller, a la formació de joves com a agents del medi ambient a la comunitat de Niteroi.	Brasil
Col·laboració amb Punto Radio (Onda Rambla S.A.), al programa "Gira protagonistes en verd", orientat a la formació i educació en qüestions mediambientals.	Espanya
Col·laboració amb la Fundació Natura, en el desenvolupament d'accions de protecció, millora, restauració i preservació del medi ambient.	Espanya
Col·laboració amb l'ONG Accionatura, en la realització de més de 70 estudis i projectes de recuperació i conservació del medi ambient.	Espanya

Objectiu 8. Fomentar una associació mundial pel a desenvolupament

Acció	País
"Programa Primera Exportació", que inclou assessorament gratuït i especialitzat sobre comerç exterior a Pimes de l'Argentina.	Argentina
Patrocini del Congrés Mundial del Petrolí.	Espanya
Campanya de "2015. Un món millor per a la Joana ", per a la difusió, sensibilització i promoció dels Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni.	Espanya
Col·laboració amb el Centre Colombià de Responsabilitat Empresarial, per, entre d'altres finalitats, promoure millors pràctiques de responsabilitat social.	Colòmbia
Col·laboració amb la Cambra Argentina de Comerç al programa "Càtedra del Pacte Global RSE", amb l'objectiu de facilitar la comprensió i la implementació dels principis del Pacte Global de les Nacions Unides.	Argentina

Premis i reconeixements

Reconeixements als índexs d'inversió responsable

El Grup Gas Natural manté la seva posició a l'índex Dow Jones de Sostenibilitat Mundial (DJSI World) per tercer any consecutiu. La companyia ha obtingut les millors puntuacions del seu sector en les àrees relatives a codi de conducta, gestió i satisfacció de clients, biodiversitat, informe mediambiental, gestió de plantes de gas i l'Informe de Responsabilitat Corporativa.

El Grup es manté a la sèrie d'índexs de sostenibilitat FTSE4Good per setè any consecutiu. La companyia hi figura llistada des de la creació de l'índex.

La companyia va entrar a formar part del FTSE4Good IBEX, que reuneix a les empreses de l'Ibex 35 que compleixen amb criteris d'acompliment en responsabilitat social i mediambiental.

El Grup Gas Natural és present al KLD Climate Change 100 Index, que reconeix a aquelles empreses compromeses en la lluita contra els efectes del canvi climàtic. La companyia també forma part del ECPI Ethical Index Euro i l'univers d'inversió Ètica de Triodos Bank.

Premis i reconeixements al Grup Gas Natural

El president del Grup Gas Natural, Salvador Gabarró, va obtenir el premi "Trajectòria Professional", que atorga el Col·legi d'Enginyers Industrials de Catalunya en el marc de la Jornada Anual de l'Enginyer.

El Grup Gas Natural fou guardonat, a través de la seva participada Ecoelèctrica, amb el Environmental Quality Award, el major reconeixement que atorga l'agència nord-americana de Protecció del Medi Ambient.

L'Informe de Responsabilitat Corporativa del Grup Gas Natural va rebre, el 2008, el premi dels lectors a la categoria de "Millor informe pels mitjans de comunicació", atorgat per Global Reporting Initiative.

L'Informe de Responsabilitat Corporativa del Grup Gas Natural fou reconegut, el 2008, com a finalista als premis Corporate Register Reporting. L'informe de la companyia fou reconegut en tres categories: Millor informe, Credibilitat en la informació a través de la verificació i Creativitat en la comunicació.

El Grup va rebre, per tercer any consecutiu, el distintiu del Centre Mexicà per a la filantropia com a Empresa Socialment Responsable.

El Grup Gas Natural va rebre, per segon any consecutiu, el premi "Empresa Amiga Solidaria" que lliura la Llar Escola Monteiro Lobato, una institució dedicada a donar ensenyament i cures a més de 300 nens i adolescents sense recursos econòmics de Sorocaba (Brasil).

Sustainable Asset Management (SAM) i PricewaterhouseCoopers, van reconèixer al Grup Gas Natural concedint la qualificació Gold Class en la publicació anual que analitza les pràctiques en sostenibilitat de les companyies constituents de Dow Jones Sustainability Index.

El Grup Gas Natural fou inclòs al *ranking* de les "50 millors empreses europees" segons la revista Business Week, única empresa energètica espanyola present a la classificació.

Coincidint amb el 165 aniversari de la companyia, el Cercle d'Economia va premiar al Grup Gas Natural per la seva trajectòria empresarial.

La companyia fou guardonada, per la Cambra Oficial de Comerç d'Espanya a França (COCEF), amb el premi a la millor empresa espanyola a aquest país.

Gas Natural México fou reconeguda, per segon any consecutiu, com "Súper Empresa 2008" segons la revista Expansión, situant-se a la llista de les 90 millors companyies on treballar.

Gas Natural esp rebre el Premi Andesco a la responsabilitat empresarial en la categoria de Millor Entorn de Mercat, lliurat per l'Associació Nacional d'Empreses de Serveis Públics Domiciliaris de Colòmbia.

Gas Natural Serveis fou guardonada per la seva campanya de màrqueting directe pel servei de climatització de piscines a l'Argentina. Així, li van ser atorgats els premis Lápis Directo de Oro 2008, de l'Editorial Dossier i el Círculo de Creativos Directos, i el premi Plata al Wave Festival in Rio, organitzat pel Grup Meio & Mensagem, amb el suport de la revista Advertising Age.

El director general de Gas Natural sps, Eduardo Cardenal, va rebre el títol de "Ciudadà Sorocabano" concedit per la Cambra Municipal de Sorocaba (Brasil).

Gas Natural México va rebre la medalla "Max Shein", de la mà de la Unió d'Empresaris per la Tecnologia en l'Educació A.C (ÚNETE).

La Fundació Gas Natural fou guardonada als premis Konex 2008, que atorga la Fundació Konex a les 100 personalitats i entitats més destacades de l'última dècada a l'Argentina.

Gas Natural Distribuzione Italia fou inclosa al Llibre d'Or de la Responsabilitat Social Corporativa 2008.

La Cambra Espanyola de Comerç de la República Argentina (CECRA), va premiar Gas Natural BAN amb el guardó a la Millor Tasca Social Empresària 2008.

El Programa Primera Exportació de la Fundació Gas Natural va rebre el premi Ciutadania Empresària, que atorga la Cambra de Comerç dels Estats Units a Argentina-AMCHAM.

Gas Natural esp continua liderant l'enquesta "Bogotá, cómo vamos", a la categoria de "Qualitat en la prestació de servei públic de gas natural".



Índex de continguts i indicadors GRI

Índex de continguts

La següent taula identifica els capítols i les pàgines de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2008 del Grup Gas Natural on es recullen els diferents requisits establerts per Global Reporting Initiative (G3, Guia 2006).

1. Estratègia i anàlisi

	Pàgines	Verificació
1.1 Declaració del president.	3-4	◆
1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	17, 106	◆

2. Perfil de la organització

	Pàgines	Verificació
Perfil de l'organització		
2.1 Nom de l'organització.	11	◆
2.2 Principals marques, productes i/o serveis.	5, 11-12, 16	◆
2.3 Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (<i>joint ventures</i>).	11-13	◆
2.4 Localització de la seu principal de l'organització.	Contraportada	◆
2.5 Localització i nom dels països en què es desenvolupen activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria.	5, 11	◆
2.6 Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	11	◆
2.7 Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que proveeix i els tipus de clients / beneficiaris).	5, 11-13, 38, 41-42	◆
2.8 Dimensions de l'organització informant (incloent-hi el nombre d'empleats, vendes o ingressos nets, capacitat total, quantitat de producte o servei prestat).	15, 11-13, 22, 48, 72	◆
2.9 Canvis significatius durant el període cobert per l'informe a la mida, estructura i propietat de l'organització.	11, 15	◆
2.10 Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	115-116	◆

3. Paràmetres de l'informe

	Pàgines	Verificació
Perfil de l'informe		
3.1 Període cobert per la informació continguda a l'informe.	5, 6	◆
3.2 Data de l'informe anterior més recent.	6	◆
3.3 Cicle de presentació d'informes (anual, biennal, etc.).	9	◆
3.4 Punt de contacte per qüestions relatives a l'informe o el seu contingut.	9	◆

Abast i cobertura de l'informe

3.5	Procés de definició del contingut de l'informe.	5-9	◆
3.6	Cobertura de l'informe.	5-6	◆
3.7	Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de l'informe.	5-9	◆
3.8	Informació sobre negocis compartits (<i>joint ventures</i>), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades, i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.	5-9	◆
3.9	Tècniques de medició de dades i bases per realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades a la recopilació d'indicadors i la resta d'informació de l'informe.	5-6, 9	◆
3.10	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació pertanyent a informes anteriors, juntament amb les raons que n'han motivat la reexpressió.	6, 9	◆
3.11	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a l'informe.	5-6	◆

Índex del contingut del GRI

3.12	Taula que indica la localització dels continguts bàsics de l'informe.	117-123	◆
------	---	---------	---

Verificació

3.13	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de l'informe.	3, 6-7, 125	◆
------	---	-------------	---

4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès**Pàgines****Verificació****Govern**

4.1	Estructura de govern de l'organització.	27-28, 103-104, 110	◆
4.2	Indicar si el president ocupa un càrrec executiu.	104	◆
4.3	Nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	104	◆
4.4	Mecanismes d'accionistes i treballadors per comunicar recomanacions i indicadors al màxim òrgan de govern.	27-28, 30-32	◆
4.5	Víncle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'exercici de l'organització.	IGC 14-15	◆
4.6	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	IGC 33-34	◆
4.7	Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per guiar l'estratègia de l'organització en aspectes socials, ambientals i econòmics.	IGC 16-17	◆
4.8	Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i polítiques referents a la dedicació econòmica, ambiental i social, i l'estat de la seva implantació.	14-15, 24-26, 102, 105-107	◆
4.9	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, inclosos els riscos i oportunitats de relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis.	27-28	◆
4.10	Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, en especial pel que fa a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	IGC 16	◆

Compromisos amb iniciatives externes

4.11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	24, 107-110	◆
4.12	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra organització subscriu o aprovi.	93-100, 113-115	◆
4.13	Principals associacions a les que pertany i / o ens nacionals i internacionals als l'organització dóna suport.	99-100	◆

Participació dels grups d'interès

4.14	Relació dels grups d'interès que l'organització ha inclòs.	78-8, 28-32	◆
4.15	Base per a la identificació i selecció dels grups d'interès amb el que l'organització es compromet.	78-8, 28-32	◆
4.16	Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i la categoria dels grups d'interès.	78-8, 28-32	◆
4.17	Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en la que ha respost l'organització a aquests en l'elaboració de l'informe.	78-8, 28-32	◆

Indicadors d'acompliment

Indicadors d'acompliment econòmic

Pàgines

Verificació

Enfocament de gestió

19-20, 24-26, 47-48

Codi GRI

Descripció GRI

Aspecte: acompliment econòmic

EC1 (P)	Valor directe generat i distribuït.	12, 19-20	■ (*)
EC2 (P)	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització degut al canvi climàtic.	17, 57	◆
EC3 (P)	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	79	◆
EC4 (P)	Ajudes financers significatives rebudes de governs.	IA 122	■

Aspecte: presència en el mercat

EC5 (A)	Rang de les relacions entre el salari inicial i estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	78	■ (*)
EC6 (P)	Política, pràctiques i promoció de la despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	45	◆
EC7 (P)	Procediment per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	73-74	◆

Aspecte: impactes econòmics indirectes

EC8 (P)	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i serveis prestats principalment pel benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bono, o en espècie.	93-94	◆
EC9 (A)	Enteniment i descripció del impactes econòmics indirectes significatius, incloent-ne l'abast dels impactes.	17-20, 65-68, 100	◆

Indicadors d'acompliment ambiental

Pàgines

Verificació

Enfocament de gestió

24-26, 53-54

Codi GRI

Descripció GRI

Aspecte: materials

EN1 (P)	Materials utilitzats, per pes o volum.	64	◆
EN2 (P)	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	(Note 1)	◆

Aspecte: energia

EN3 (P)	Consum directe d'energia, desglossat per fonts primàries.	22, 54, 59	◆
EN4 (P)	Consum indirecte d'energies desglossat per fonts primàries.	59	◆
EN5 (A)	Estalvi d'energia degut a la conservació i a millores en l'eficiència.	60	◆
EN6 (A)	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basades en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	63-64	◆
EN7 (A)	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	63-64	◆

Aspecte: aigua

EN8 (P)	Captació total d'aigua per fonts.	54, 62	◆
EN9 (A)	Fonts d'aigua i afectats de manera significativa per la captació d'aigua.	62, 67	◆
EN10 (A)	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	62	◆

Aspecte: biodiversitat

EN11 (P)	Descripció de terrenys adjacents o situats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Cal indicar la localització i la mida dels terrenys en propietat, arrendats, o que són gestionats d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides.	66	◆
EN12 (P)	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat, en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	65-68	◆
EN13 (A)	Hàbitats protegits o restaurats.	68	◆
EN14 (A)	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	65-68, 70	◆
EN15 (A)	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la Llista Roja de la IUCN i en llistats nacionals i hàbitats dels quals es troben en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie.	67-68	◆

Aspecte: emissió, vessament i residus

EN16 (P)	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	22, 54, 57	◆
EN17 (P)	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	57	◆
EN18 (A)	Iniciatives per reduir l'emissió de gasos d'efecte hivernacle i reduccions aconseguides.	58	◆
EN19 (P)	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	(Nota 2)	◆
EN20 (P)	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	61	◆
EN21 (P)	Vessament total d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destí.	67	◆
EN22 (P)	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	62, 64	◆
EN23 (P)	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	68	◆
EN24 (A)	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es considerin perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexes I, II, III i VIII i percentatge de residus transportats internacionalment.	62	◆
EN25 (A)	Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per vessaments d'aigua i aigua d'escolament de l'organització informant.	65-68	◆

Aspecte: productes i serveis

EN26 (P)	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció de l'impacte.	63-64	◆
EN27 (P)	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	(Nota 3)	◆

Aspecte: compliment normatiu

EN28 (P)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	68	◆
----------	--	----	---

Aspecte: transport

EN29 (A)	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com el transport de personal.	56-57	◆
----------	--	-------	---

Aspecte: general

EN30 (A)	Desglossament per tipus total de despeses i inversions ambientals.	69-70	■
----------	--	-------	---



Indicadors d'acompliment social: pràctiques laborals i treball decent

Pàgines

Verificació

Enfocament de gestió**24-26, 71-72, 85-86****Codi GRI****Descripció GRI****Aspecte: ocupació**

LA1 (P)	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió.	76	■
LA2 (P)	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grups d'edat, sexe i regió.	74-75, 80	■
LA3 (A)	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossats per activitat principal.	79 (Nota 4)	■

Aspecte: relacions empresa/treballadors

LA4 (P)	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	77	■
LA5 (P)	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són específiques en els convenis col·lectius.	77	■ (*)

Aspecte: salut i seguretat en el treball

LA6 (A)	Percentatges del total de treballadors que està representat en comitès de salut i seguretat conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat en el treball.	90-91	◆
LA7 (P)	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió.	88, 90	◆
LA8 (P)	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.	88, 91	◆
LA9 (A)	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	90-91	◆

Aspecte: formació i educació

LA10 (P)	Promig d'hores de formació, desglossat per categoria d'empleat.	81-82	◆
LA11 (A)	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomenti l'ocupabilitat dels treballadors i que els doni suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.	81-82	◆
LA12 (A)	Percentatge d'empleats que rebin avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional.	82-83	■ (*)

Aspecte: diversitat i igualtat d'oportunitats

LA13 (P)	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossada per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	73-76, 103-104	■
LA14 (P)	Relació entre el salari base dels homes respecte al de les dones, desglossada per categoria professional.	76	■ (*)

Indicadors d'acompliment social: drets humans

Pàgines

Verificació

Enfocament de gestió**24-26, 71-72, 85-86, 101-102, 105-107****Codi GRI****Descripció GRI****Aspecte: pràctiques d'inversió i proveïment**

HR1 (P)	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	105-106	◆
HR2 (P)	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades en conseqüència.	106-107	◆
HR3 (A)	Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent-hi el percentatge d'empleats formats.	82, 105-106	◆

Aspecte: no discriminació

HR4 (P)	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	105-106	◆
---------	--	---------	---

(*) Espanya.

Aspecte: llibertat d'associació i convenis col·lectius

HR5 (P)	Activitats de la companyia en les que el dret a associació i d'acollir-se a convenis col·lectius puguin córrer importants riscos, i mesures adoptades per protegir aquests drets.	77	◆
---------	---	----	---

Aspecte: explotació infantil

HR6 (P)	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	101, 105	◆
---------	--	----------	---

Aspecte: treball forçat

HR7 (P)	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	101, 106	◆
---------	---	----------	---

Aspecte: pràctiques de seguretat

HR8 (A)	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats.	82, 105, 107	◆
---------	---	--------------	---

Aspecte: drets dels indígenes

HR9 (A)	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	101, 105	◆
---------	--	----------	---

Indicadors d'acompliment social: societat

Pàgines Verificació

Enfocament de gestió 24-26, 93-94, 101-102**Codi GRI** **Descripció GRI****Aspecte: comunitat**

SO1 (P)	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions a les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	70, 95	◆
---------	--	--------	---

Aspecte: corrupció

SO2 (P)	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.	110	◆
SO3 (P)	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anti-corrupció de l'organització.	106	◆
SO4 (P)	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.	105-107	◆

Aspecte: polítiques públiques

SO5 (P)	Posició en les polítiques públiques i participació en el seu desenvolupament i d'activitats de <i>lobbying</i> .	99-100	◆
SO6 (A)	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	(Nota 5)	◆

Aspecte: comportament de competència deslleial

SO7 (A)	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	110-111	◆
---------	---	---------	---

Aspecte: compliment normatiu

SO8 (P)	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	68, 110-111	◆
---------	---	-------------	---

Indicadors d'acompliment social: responsabilitat de producte

Pàgines

Verificació

Enfocament de gestió**24-26, 36-37, 85-86, 92****Codi GRI****Descripció GRI****Aspecte: salut i seguretat del client**

PR1 (P)	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les que s'avaluen, per, si s'escau ser millorats, els seus impactes en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a tals procediments d'avaluació.	36, 85, 92	◆
PR2 (A)	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius a impactes dels productes i serveis en la salut i seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultats d'aquests incidents.	90, 110-111	◆

Aspecte: etiquetat de productes i serveis

PR3 (P)	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a tals requeriments informatius.	(Nota 6)	◆
PR-4 (A)	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	111	◆
PR5 (A)	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent els resultats dels estudis de satisfacció del client.	22, 37, 38-41	◆

Aspecte: comunicacions de màrqueting

PR6 (P)	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris mencionats en comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.	110-111	■
PR7 (A)	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	110-111	◆

Aspecte: privacitat del client

PR8 (A)	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació al respecte a la privacitat i la fuga de dades personals del client.	111	◆
---------	--	-----	---

Aspecte: compliment normatiu

PR9 (P)	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	101-111	◆
---------	--	---------	---

(1) El gas natural no es considera un material reciclable (veure Indicador Protocol set. EN1 de la "Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat" de GRI).

(2) Els sistemes de refrigeració i equips d'incendis del Grup Gas Natural compleixen la legislació ambiental vigent pel que fa a la no utilització de substàncies clorofluorcarbonades.

Addicionalment la utilització de sistemes de refrigeració per absorció amb gas natural facilita l'adopció de mesures de supressió de CFC usats en els cicles de refrigeració per compressió. L'absorció empra refrigerants amb un ODP (Ozone Depletion Potential) nul sobre la capa d'ozó. Els cicles de refrigeració d'absorció per gas (que fa servir mesclades amoníac-aigua o bromur de liti-aigua) contribueixen a la política internacional de supressió de l'ús dels CFC.

(3) L'activitat comercial del Grup Gas Natural no inclou productes manufacturats.

(4) No es detallen més beneficis que els inclosos en l'apartat referenciat a les pàgines 102 i 103.

(5) El Grup Gas Natural mitjançant el seu Codi de Conducta es declara contrari a les compensacions impròpies i el tràfic d'influències.

(6) El Grup Gas Natural es regeix per la legislació espanyola que regula la informació que han de proporcionar les empreses subministradores sobre l'ús segur del gas.

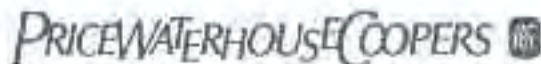
IA: Informe Anual 2008.

IGC: Informe de Govern Corporatiu 2008.

Pacte Mundial, ODM i GRI

Principis	Indicadors GRI (rellevància directa)	Indicadors GRI (rellevància indirecta)	Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni
Drets humans			
Principi 1. Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, en el seu àmbit d'influència.	HR1-9	LA4, LA13, LA14; SO1	Objectiu 1: Eradicar la pobresa extrema i la fam. Objectiu 2: Aconseguir l'ensenyament primari universal. Objectiu 3: Promoure la igualtat entre els gèneres i l'autonomia de la dona. Objectiu 4: Reduir la mortalitat infantil Objectiu 5: Millorar la salut materna Objectiu 6: Combatre el VIH/SIDA, el paludisme i altres malalties. Objectiu 7: Garantir la sostenibilitat del medi ambient. Objectiu 8: Fomentar una associació mundial per a desenvolupament.
Principi 2. Les empreses han d'assegurar-se que no són còmplices en la vulneració dels drets humans.	HR1-2, HR8		
Treball			
Principi 3. Les empreses han de donar suport a la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	HR5; LA4,LA5		Objectiu 2: Aconseguir l'ensenyament primari universal. Objectiu 3: Promoure la igualtat entre els gèneres i l'autonomia de la dona.
Principi 4. Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçat o realitzat sota coacció.	HR7	HR1-3	
Principi 5. Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil.	HR6	HR1-3	
Principi 6. Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en l'ocupació.	HR4; LA2,LA13,LA14	HR1-2; EC5, EC7; LA3	
Medi ambient			
Principi 7. Les empreses hauran de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.	4.11	EC2	Objectiu 7: Garantir la sostenibilitat del medi ambient.
Principi 8. Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.	EN2, EN5-7, EN10, EN13-14, EN18, EN21-22, EN26-27, EN30	EC2; EN1, EN3-4, EN8-9, EN11-12, EN15-17, EN19-20, EN23-25, EN28-29; PR3-4	
Principi 9. Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27		
Lluita contra la corrupció			
Principi 10. Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses extorsió i suborn.	SO2-4	SO5-6	





PricewaterhouseCoopers
Assessoria de Negocis, S.L.
C/Elis Cerdà 14bis
08017 Barcelona
Espanya
Tel: +34 93 556 20 00
Fax: +34 93 556 20 01
www.pwc.es

INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT DE L'INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA 2008

A) Comité de Direcció de Gas Natural SUG, S.A.

Absat del treball

Hem realitzat la revisió dels següents apartats de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2008 (en endavant IRC 2008) de Gas Natural SUG, S.A. i del seu Grup de Societats (en endavant Gas Natural) per a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2008.

- L'adequació dels continguts de l'IRC 2008 a elló establert a la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI) versió 3.0 (G3) (en endavant, Guia GRI-G3), així com la validació dels indicadors d'acompliment principals i addicionals proposats en aquesta Guia.
- L'adequació dels continguts de l'IRC 2008 als principis de rellevància, exhaustivitat i capacitat de resposta de la Norma AA1000 Assurance Standard emesa per Accountability Institute of Social and Ethical Accountability (en endavant AA1000 AS).
- La informació proporcionada sobre el progrés dels compromisos i ectors indicats amb cada grup d'interès.

La preparació de l'IRC 2008, el seu contingut i l'auto-declaració del nivell d'aplicació A+ de la Guia GRI-G3 atorgat per GRI, és responsabilitat de la Direcció de Gas Natural, la qual també és responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern des dels quals s'obté la informació. La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats en la nostra revisió.

Hem dut a terme el nostre treball de revisió d'acord amb la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emesa per l'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC). Aquesta Norma estableix dos nivells de revisió: un nivell d'assegurament menor o limitat ("Limited Assurance Engagement"), i un altre més avançat, el nivell d'assegurament raonable ("Reasonable Assurance Engagement"). En ambdós casos, es requereix l'obtenció d'evidències suficients que suportin la informació presentada. En el cas del nivell d'assegurament raonable, es duu a terme processos de revisió de major abast amb l'objectiu de reduir el risc d'omissió o error en la informació presentada fins a un nivell acceptablement baix.

La present revisió s'ha realitzat amb els següents abastos:

- Assegurament raonable, per als indicadors que s'identifiquen amb un símbol "■" a l'Índex de continguts i indicadors GRI[®] de l'IRC 2008 de Gas Natural.
- Assegurament limitat:
 - * Per la resta d'indicadors G3 inclosos a l'Índex de continguts i indicadors GRI[®] de l'IRC 2008 de Gas Natural.
 - * En relació a l'aplicació de la Guia de GRI G3 i de la Norma AA1000 AS en l'elaboració de l'IRC 2008 de Gas Natural en el seu nivell d'auto-declaració A+ que ha estat atorgat per GRI.



- Per la informació relativa als progressos sobre els compromisos i accions definits per Gas Natural per a l'exercici 2008 per a cada un dels grups d'interès.

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats de Gas Natural que han participat en l'elaboració de l'IRC 2008, i en l'aplicació de certs procediments que, amb caràcter general, es descriuen a continuació per a l'obtenció d'un assegurament raonable o limitat, segons correspongui:

a) Treball realitzat per als indicadors amb un assegurament raonable:

- Reunions amb el personal de Gas Natural per a analitzar el procés de recopilació, validació i consolidació de les dades, a nivell corporatiu i de país.
- Anàlisi i documentació dels processos mitjançant fluxogrames, identificant els controls clau per a la seva posterior validació.
- Avaluació dels sistemes informàtics de control intern en relació a l'elaboració dels indicadors seleccionats.
- Testeig mitjançant la mostra de les dades reportades i validació dels controls clau identificats.
- Comprovació mitjançant proves de revisió substantives de la consistència i raonabilitat de la informació quantitativa i qualitativa dels indicadors i la seva adequada recopilació.

b) Treball realitzat per a la informació amb un assegurament limitat:

- Reunions amb el personal de Gas Natural per a conèixer els enfocaments de gestió aplicats i obtenir la informació necessària per a la revisió externa.
- Anàlisi dels processos per a recopilar i validar les dades presentades a l'IRC 2008.
- Revisió de les actuacions realitzades en relació amb la identificació i consideració de les parts interessades al llarg de l'exercici, així com l'aplicació dels principis de rellevància, exhaustivitat i capacitat de resposta de la norma AA1000AS, sobre la informació inclosa en l'IRC 2008, en funció dels requeriments dels grups d'interès.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de l'IRC 2008, en el seu nivell d'auto-declaració A+, establerts a la Guia G3 del GRI.
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats a cada grup d'indicators.
- Comprovació, mitjançant proves de revisió analítiques i substantives, en base a la selecció d'una mostra, de la consistència i raonabilitat de la informació quantitativa i qualitativa dels indicadors i de la seva adequada recopilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de Gas Natural.
- Anàlisi de la informació relativa als progressos en relació als compromisos i accions definits per Gas Natural per a l'exercici 2008, per a cada un dels grups d'interès.

Independència

El treball ha estat realitzat per un equip compost per especialistes en sostenibilitat i auditors especialistes en revisions de processos i sistemes informàtics. Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerides pel Codi Ètic de la International Federation of Accountants (IFAC).

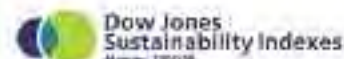
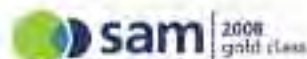


Conclusió

- a) En relació als treballs d'assegurament raonable, com a resultat de la nostra revisió podem concloure que la informació reportada d'indicadors de desenvolupament principal i addicional identificats amb el símbol "■" ha estat preparada de forma adequada i fiable, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els criteris de reporting de Gas Natural.
- b) En relació als treballs d'assegurament limitat, com a resultat de la nostra revisió no hem identificat desviacions ni omissions significatives pel que fa a:
 - La raonabilitat i consistència de la resta de la informació reportada d'indicadors de desenvolupament principal i addicional.
 - La preparació de l'IRC 2008 de Gas Natural, en el nivell d'auto-declaració A+ atorgat per GRI, d'acord, en tots els seus aspectes significatius, amb la guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.0 (G3) i amb els principis de rellevància, exhaustivitat i capacitat de resposta establerts a la Norma AA1000 AS.
 - La presentació adequada dels progressos en compromisos i accions difoses per Gas Natural a l'IRC 2008.

PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L.

Máximo Bértiz
Soci
19 de maig de 2009



Edició:

Direcció de Comunicació
i Gabinet de Presidència
www.gasnatural.com

Disseny gràfic:

Estudio Gráfico Juan de la Mata
www.juandelamata.com

Fotografies:

Grup Gas Natural
Walter Fernández (pág. 8)



Gas Natural SDG, S.A.

Domicili social

Plaça del Gas, 1
08003 Barcelona
Tel: 902 199 199
Fax: 93 402 58 70

Seu a Madrid

Avenida de América, 38
28028 Madrid
Tel: 902 199 199
Fax: 91 726 85 30

