Informe de Responsabilitat Corporativa 2014

gasNatural fenosa

Antonio Antón Hurtado.
Situaciones complementarias.
2002.
103 x 183 cm (políptic, 13 u.).
Acrílic sobre llenç.
Museu d'Art Contemporani (MAC) de Gas Natural Fenosa.

Aquest informe reprodueix obres d'art pertanyents a la col·lecció del Museu d'Art Contemporani (MAC) de Gas Natural Fenosa. Entreu al vostre pàgina web escanejant aquest codi QR amb el dispositiu mòbil.

Informe de Responsabilitat Corporativa 2014

gasNatural fenosa

Informe de Responsabilitat Corporativa 2014

Contingut

Carta del President 06

Model de negoci 08

- Gas Natural Fenosa en xifres 10
- Un model de negoci competitiu i integrat 16

Estratègia 27

Procés d'elaboració de l'informe. Materialitat 32

Innovació sostenible 49

- Innovació 50
- Xarxes intel·ligents 55
- Mobilitat sostenible 58
- Serveis energètics 61
- Accés a l'energia 67

Govern a Gas Natural Fenosa 70

- Bon govern per a una gestió eficaç i transparent 72
- Riscos i oportunitats 81
- Auditoria Interna, Compliance i Control Intern 88

La responsabilitat corporativa i Gas Natural Fenosa 90

La Política de Responsabilitat Corporativa 93

El govern de la responsabilitat corporativa 96

Els grups d'interès de Gas Natural Fenosa 99

Compromisos de responsabilitat corporativa 104

Orientació al client 106

Compromís amb els resultats 133

Medi ambient 139

Interès per les persones 167

Seguretat i salut 196

Compromís amb la societat 216

Integritat 232

Informació addicional 242

Índex de continguts GRI 244

Glossari d'indicadors 252

Informe de revisió independent 261

Aquest informe reprodueix obres d'art pertanyents a la col·lecció del Museu d'Art Contemporani (MAC) de Gas Natural Fenosa. Entreu al vostre pàgina web escanejant aquest codi QR amb el dispositiu mòbil.

Carta del President

[G4-1] i [G4-3]

Senyores i senyors accionistes,

Gas Natural Fenosa va complir novament, en 2014, amb les expectatives dels nostres grups d'interès i amb els compromisos adquirits amb ells. Els estables resultats obtinguts, juntament amb la contribució positiva al desenvolupament social, allà on som presents, han estat valorats pel mercat i pels principals índexs de sostenibilitat.

Després de l'entrada a Xile, a través de l'adquisició de la principal distribuïdora de gas i electricitat del país, CGE, el nostre grup està present en més de 30 països, i dóna servei a més de 23 milions de clients. Gràcies a aquesta important operació, la nostra companyia opera en set de les nou urbs més grans de l'Amèrica Llatina, regió en la qual lidera els mercats de distribució d'energia. A això cal afegir els avanços en els negocis de generació elèctrica i el lideratge en els mercats de gas natural liquat al món, que reforcen el model de negoci equilibrat en gas i electricitat, en l'àmbit nacional i internacional.

En tota aquesta estratègia, el client continua sent el centre sobre el qual pivota la nostra gestió. Per a això, li oferim un subministrament de qualitat, així com serveis eficaços i innovadors, que contribueixen a fer un ús més eficient de l'energia. Bona mostra d'això són l'extensa oferta de serveis energètics o els avanços registrats en mobilitat sostenible, que traslladem a tots els nostres mercats.

Tot això ho fem mantenint un sòlid compromís amb la integritat, com demostren la renovació de la nostra adhesió al Pacte Mundial de Nacions Unides; l'aprovació d'una Política Anticorrupció, que reforça el nostre Codi Ètic; o la progressió en la implantació de la Política de Drets Humans, aprovada el 2011, i en la qual s'han format més de 12.000 empleats.

La companyia treballa activament perquè els principis ètics, ambientals i socials en els quals basa el seu comportament s'estenguin a tota la cadena de valor i, per a això, hem desenvolupat accions específiques amb els nostres proveïdors. Un exemple és la iniciativa internacional Bettercoal, a la qual estem adherits des de 2013. Promoguda per les principals *utilities* europees, té per objecte incorporar aquest tipus de criteris en la gestió dels subministradors de carbó.

En aquesta mateixa direcció evoluciona el "Pla de Compromís de Seguretat i Salut", un compromís estratègic i irrenunciable de Gas Natural Fenosa, que busca enfortir encara més la cultura de seguretat entre totes les persones que formem la companyia, sota una visió global i extensible a totes les operacions i activitats, amb un focus especial en els proveïdors.

D'altra banda, la vinculació de Gas Natural Fenosa amb el seu equip humà es materialitza en una proposta de valor a l'empleat, basada a impulsar el reconeixement intern i atreure el talent extern. En aquest sentit, vull esmentar el Premi Nacional Alares a la Conciliació de la Vida Laboral, Familiar i Personal, i a la Responsabilitat Social, que ha rebut el projecte "Desenvolupament Humà i Social" del grup.

Així mateix, m'agradaria destacar el nostre compromís en matèria ambiental, que articulem a través de tres eixos: canvi climàtic, biodiversitat i aigua. En 2014, Gas Natural Fenosa va ser de nou reconeguda per "Carbon Disclosure Project", que distingeix les empreses més destacades per la seva estratègia i comportament respecte al canvi climàtic, i que ens va situar en una posició de lideratge mundial per quart any consecutiu.

Un any més, és grat comprovar com aquests i altres avanços de responsabilitat corporativa són ratificats per reconeixements externs. Per tercer any consecutiu, Gas Natural Fenosa ha estat líder mundial en sostenibilitat en el sector gasista al Dow Jones Sustainaibility Index; la companyia és una de les cinc úniques empreses del sector *utilities* que ha rebut la distinció Gold Class a l'anuari de sostenibilitat de RobecoSAM; ens mantenim per tretzè any consecutiu en l'índex FTSE4Good; i formem part de nous índexs com Euronext Vigeo World 120.

L'elaboració d'aquest informe ha seguit els paràmetres de la versió G4 de la guia de GRI i ha identificat nous aspectes rellevants en matèria de sostenibilitat, fent especial èmfasi en les realitats locals dels països on realitzem les nostres activitats.

Els convido a conèixer detalladament les nostres actuacions a través d'aquest Informe de Responsabilitat Corporativa i dels documents homòlegs que elaboren els nostres equips a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Itàlia, Mèxic, Moldàvia i Panamà. Tots constitueixen un excel·lent reflex del compromís, la dedicació i l'energia col·lectiva d'un equip humà que busca l'excel·lència en totes les seves accions i comportaments.

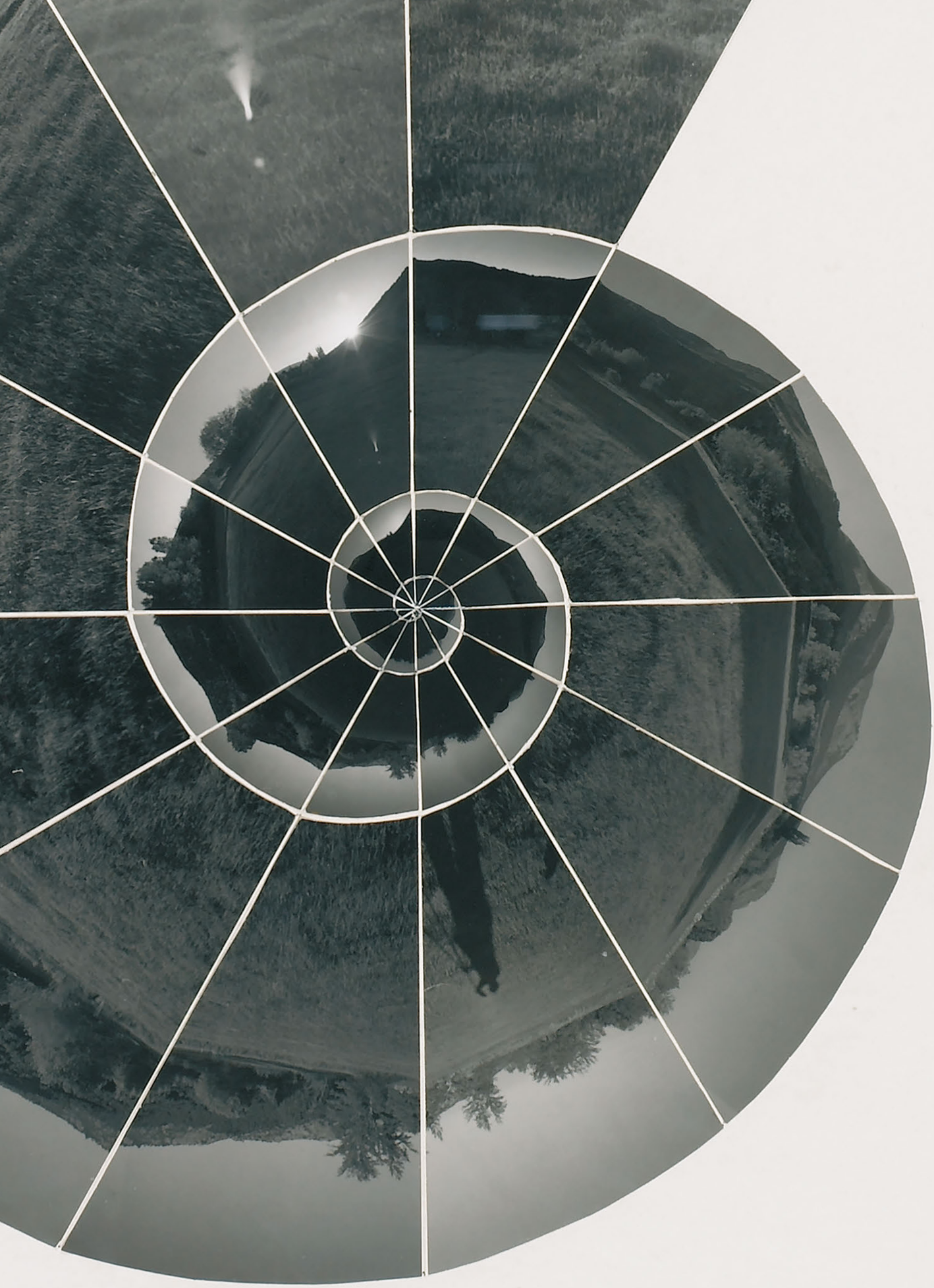
Salvador Gabarró Serra
President del Consell
d'Administració

Model de negoci

Gas Natural Fenosa en xifres 10

Un model de negoci competitiu i integrat 16

Adolfo Schlosser.
Puesta de sol.
2002.
61 x 50 cm.
Fotografia B/N sobre paper
Museu d'Art Contemporani (MAC)
de Gas Natural Fenosa.



$02

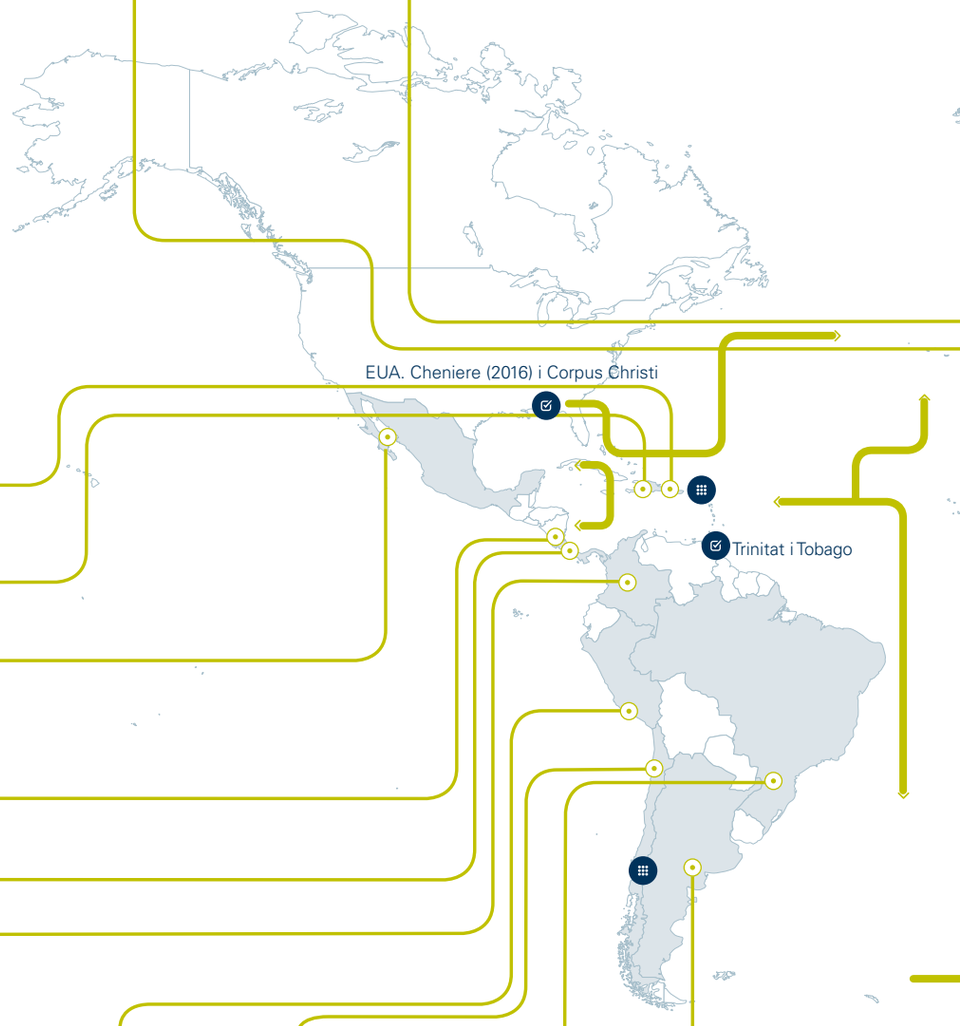
Gas Natural Fenosa en xifres

[G4-6], [G4-8] i [G4-13]

Gas Natural Fenosa està present en més de 30 països, té 23 milions de clients i més del 50% dels seus empleats treballa fora d'Espanya. La seva presència internacional garanteix una posició privilegiada per a capturar el creixement de noves regions en procés de desenvolupament econòmic, i és un dels principals operadors energètics del món.

Portugal
Comercialització de GN/GNL i comercialització d'electricitat.

Espanya
Exploració, transport, distribució i comercialització de gas i electricitat. Generació (cicle combinat, nuclear, hidràulica, carbó, cogeneració, mini hidràulica i eòlica). Regasificació, *upstream*, comercialització i infraestructura GN/GNL.



- Flux de gas.
- Planta de liqüefacció.
- Planta de regasificació.
- Planta de regasificació arrendada.
- Contractes de gas a llarg termini.
- Gasoducte Magrib-Europa (Empl).
- Gasoducte Medgaz.

Puerto Rico
Infraestructura GN/GNL (planta de regasificació) i generació.

República Dominicana
Generació (198 MW).

Mèxic
Distribució de gas (deu estats del país incloent-hi Mèxic DF i 1,4 milions de clients) i generació (2.035 MW, cicles combinats i 234 MW, eòlica).

Costa Rica
Generació (51 MW, hidràulica).

Panamà
Distribució d'electricitat (Panamà Centre, Oest, Interior, Chiriquí i 0,6 milions de clients), i generació (33 MW, centrals hidroelèctriques i fuel).

Colòmbia
Distribució de gas (Bogotà, Soacha i 2,6 milions de clients), distribució de GLP i distribució d'electricitat (Costa Atlàntic, 2,5 milions de clients).

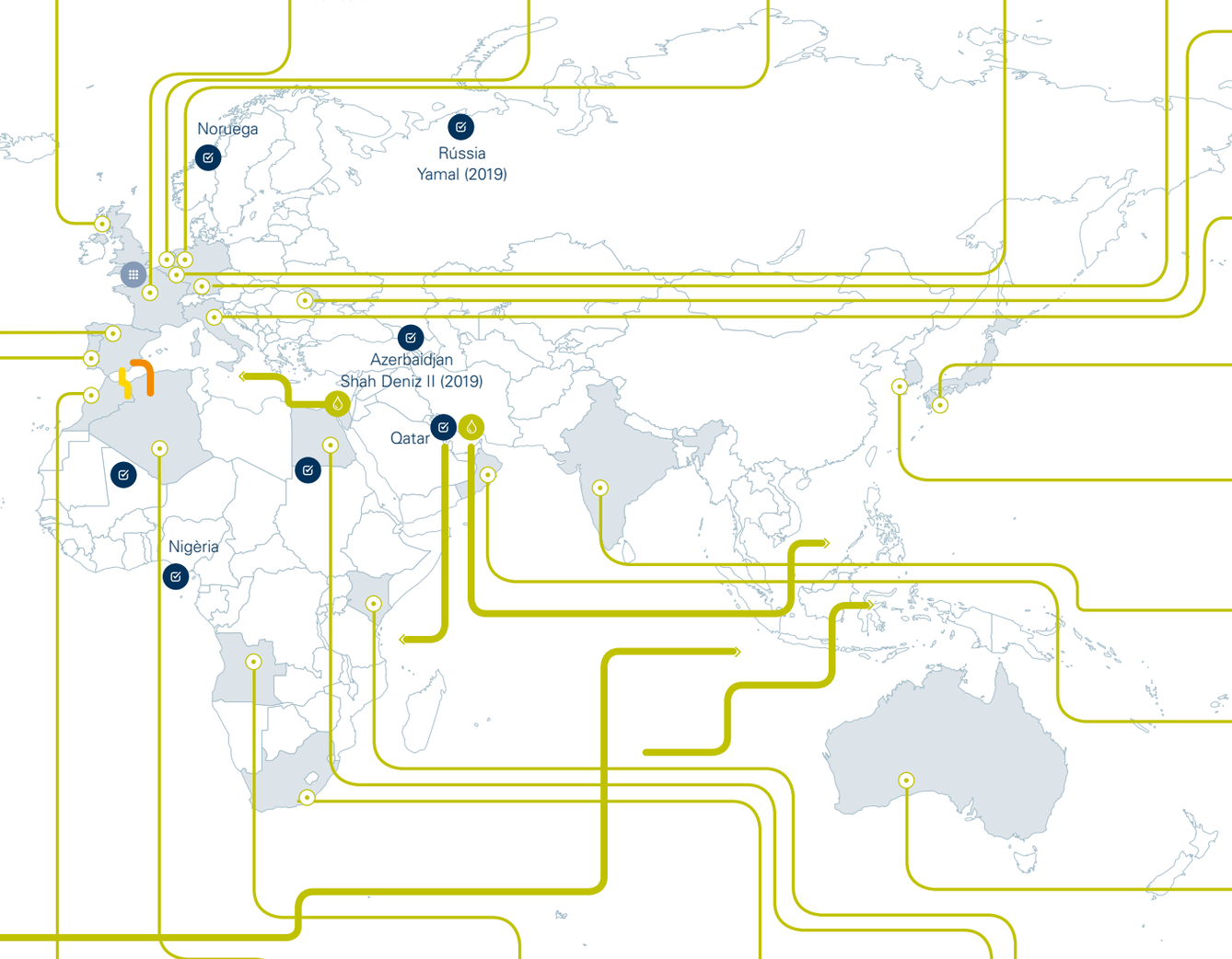
Perú
Distribució de gas. Inici de la gasificació (Arequipa i zona sud-oest).

Xile
Distribució de gas (18 províncies i 0,6 milions de clients), venda i distribució de GLP, distribució i transport d'electricitat (13 províncies i 2,6 milions de clients) i infraestructura de GN/GNL (Planta GNL Quintero).

Brasil
Distribució de gas (Estat de Rio de Janeiro, São Paulo Sud i 0,9 milions de clients). Comercialització de GN/GNL.

Argentina
Distribució de gas (30 municipis de la zona nord i oest de la província de Buenos Aires, 1,8 milions de clients) i distribució d'electricitat. Comercialització de GN/GNL.

Per a més informació sobre l'estructura societària per negocis del grup, veure l'Annex I dels Comptes Anuals Consolidats de l'exercici 2014.



Regne Unit
Comercialització de GN/GNL.

França
Comercialització de GN/GNL.
Regasificació Montoir.

Bèlgica
Comercialització de GN/GNL.

Països Baixos
Comercialització de GN/GNL.

Luxemburg
Comercialització de GN/GNL.

Alemanya
Comercialització de GN/GNL.

Moldàvia
Distribució d'electricitat (zona sud i centre del país, inclou la capital Chisinau, 0,9 milions de clients).

Itàlia
Distribució i comercialització de GN/GNL (zona centre i sud d'Itàlia, 0,5 milions de clients).

Japó
Comercialització de GN/GNL.

Corea
Comercialització de GN/GNL.

Índia
Comercialització de GN/GNL.

Omán
Proveïment i infraestructura de GN/GNL (planta de liqüefacció de Qalhat).

Austràlia
Projectes de generació eòlica.

Marroc
Infraestructura de GN/GNL i gasoducte Magrib-Europa.

Algèria
Proveïment i infraestructura de GN/GNL.

Angola
Infraestructura de GN/GNL (projecte integrat de gas).

Sud-àfrica
Explotació de carbó.

Egipte
Proveïment i infraestructura de GN/GNL (planta de liqüefacció de Damietta).

Kenya
Generació (112 MW, fuel).

Presència al món

Espanya

Gas Natural Fenosa és la companyia integrada en gas i electricitat d'Espanya més gran. És líder en distribució de gas, dóna servei a més de 1.000 municipis en nou comunitats autònomes i supera els cinc milions de clients. En el negoci de l'electricitat, Gas Natural Fenosa és la tercera companyia del país, amb 3,7 milions de clients i presència rellevant en diferents tecnologies: centrals de cicle combinat, hidràulica, carbó, cogeneració, eòlica i nuclear.

Resta d'Europa

- **Alemanya, Bèlgica, França, Holanda i Luxemburg.** Gas Natural Fenosa opera en aquests països a través de la seva filial Gas Natural Europe, dedicada a la comercialització d'energia al mercat europeu i amb seu a París. A França, destaca la planta de regasificació de Montoir.
- **Itàlia.** Des de 2002, la companyia està present a la zona centre i sud del país. Distribueix i comercialitza gas a prop de 0,5 milions de clients en 223 municipis.
- **Moldàvia.** La companyia presta servei a més de 0,8 milions de clients, a través de la seva filial Red Unión Fenosa, dedicada a la distribució elèctrica al centre i al sud del país, incloent la seva capital (Chisinau).
- **Portugal.** Gas Natural Fenosa opera en el mercat de comercialització de gas i electricitat de Portugal, a través de les seves filials Gas Natural Comercializadora i Gas Natural Servicios SDG.
- **Regne Unit.** La companyia comercialitza gas natural i gas natural liquat (GNL).

Amèrica

Gas Natural Fenosa és la primera distribuïdora de gas a l'Amèrica Llatina, amb 7,2 milions de clients, i duplica el més immediat competidor. Pel que fa al negoci elèctric, distribueix electricitat a 5,9 milions de clients. Està present en set de les deu principals ciutats llatinoamericanes.

- **Argentina.** La companyia distribueix gas natural a 30 municipis de la zona nord i oest de la província de Buenos Aires i a quatre províncies del nord-est, i atén 1,8 milions de clients.

- **Brasil.** Opera des de 1997, a través de les companyies Ceg, Ceg Río i Gas Natural SPS, que distribueixen gas a més de 0,9 milions de clients a l'estat de Rio de Janeiro i a Sao Paulo Sud. En 2014, Gas Natural Fenosa i Cemig van signar un acord per a la potenciació de la xarxa de distribució de gas.

- **Xile.** Gas Natural Fenosa ha adquirit l'empresa CGE i s'ha fet amb el 96,5% de la major distribuïdora d'electricitat i gas del país. Distribueix gas a 18 províncies, atén gairebé 0,6 milions de clients i realitza la distribució i transport d'electricitat a 13 províncies, on té 2,3 milions de clients. Així mateix, CGE compta amb participació a la planta de GNL de Quintero.

- **Colòmbia.** És present en el mercat colombià mitjançant Gas Natural ESP i d'Electricaribe ESP. La companyia atén 2,6 milions de clients de distribució i comercialització de gas natural, a l'interior del país (Bogotà i Soacha), i a gairebé 2,5 milions de clients d'energia elèctrica, a la costa atlàntica.

- **Costa Rica.** Gas Natural Fenosa té presència en el mercat de generació elèctrica de Costa Rica, on disposa de la central hidroelèctrica La Joya amb una potència instal·lada de 51 MW. Així mateix, la companyia està desenvolupant un altre projecte de generació hidràulica: la central de Torito.

- **Mèxic.** És el principal operador de distribució de gas a Mèxic. Presta serveis a vuit estats del país, incloent Mèxic DF, la qual cosa significa un total d'1,4 milions de clients. També participa en el sector de la generació elèctrica d'aquest país, amb una potència instal·lada de 2 GW en cicles combinats i 234 MW en energia eòlica. En 2014, es va posar en marxa el parc eòlic de Bii Hioxo, amb una capacitat de 234 MW, i es va adjudicar una nova zona de distribució de gas natural en dos estats del nord-oest del país, Sonora i Sinaloa, amb un mercat potencial de 0,5 milions de clients.

- **Panamà.** Present en el mercat de distribució d'electricitat a les zones de Panamà Centre, Oest, Interior, Chiriquí, amb més de 0,5 milions de clients, així com en el mercat de generació elèctrica, a través de centrals hidroelèctriques i tèrmiques amb una potència instal·lada de 33 MW.

- **Puerto Rico.** Gas Natural Fenosa opera en aquest país a través de la companyia Ecoeléctrica, que té una central de cicle combinat de 263 MW de potència instal·lada (no consolidable d'acord amb la nova metodologia comptable) i una planta de regasificació.

- **Perú.** En 2013, va iniciar la seva activitat de distribució de gas a Arequipa i la zona sud-oest del país.

- **República Dominicana.** Present en el mercat de generació a través de dues centrals tèrmiques amb una potència elèctrica instal·lada de 198 MW.

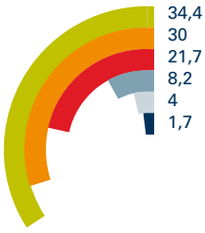
Àfrica

- **Angola.** Gas Natural Fenosa i Repsol, en consorci amb altres empreses, van signar, en 2008, un acord d'accionistes amb l'objectiu de desenvolupar un projecte integrat de gas a Angola.
- **Algèria.** És el principal proveïdor de gas natural del grup, a més té una participació en el gasoducte Medgaz.
- **Egipte.** Participa en el sector energètic mitjançant la planta de liqüefacció i regasificació de Damietta, on té una participació del 14% a través de la seva filial Unión Fenosa Gas.
- **Kenya.** Gas Natural Fenosa participa en el mercat de generació elèctrica de Kenya a través d'una central de 112 MW de capacitat instal·lada.
- **Marroc.** L'activitat es focalitza principalment en l'operació del tram marroquí del gasoducte Magrib-Europa.
- **Sud-àfrica.** En 2007, va adquirir una participació del 70% en la societat Kangra Coal, propietària de la mina de carbó Savmore.

Àsia i Oceania

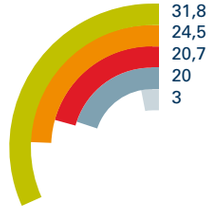
- **Austràlia.** Opera a través de la societat Unión Fenosa Wind Australia Pty., actualment no existeix activitat comercial, si bé la companyia està desenvolupant diferents projectes de generació eòlica.
- **Índia, Japó i Corea.** La companyia està present en aquests tres països amb la comercialització de gas natural liquat (GNL).
- **Oman.** A través de la seva filial Unión Fenosa Gas, té una participació del 3,7% en la planta de liqüefacció de Qalhat, al Sultanat d'Oman.

Accionistes i inversors de Gas Natural Fenosa (%)
[G4-7]



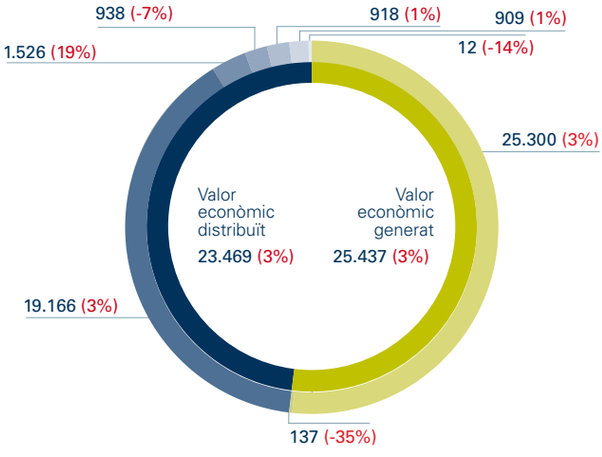
- Grup "la Caixa".
- Grup Repsol.
- Inversors institucionals internacionals.
- Minoristes.
- Sonatrach.
- Inversors institucionals espanyols.

Contribució de l'ebitda per activitats (%)



- Distribució de gas.
- Gas.
- Electricitat.
- Distribució d'electricitat.
- Altres.

Contribució a la societat (milions d'euros)
[G4-EC1]



- Valor econòmic generat
- Ingressos operatius
- Ingressos financers
- Valor econòmic distribuït
- Proveïdors
- Administracions públiques
- Despeses financeres
- Empleats
- Accionistes
- Acció social

Variació amb respecte a 2013
Valor econòmic retingut: 1.968 (-5%)

Principals magnituds de Gas Natural Fenosa **[G4-9]**

Operacions	2014	2013	2012
Vendes d'activitat de distribució de gas (GWh)	424.290	422.352	408.375
Transport de gas/Empl (GWh)	120.558	122.804	116.347
Punts de subministrament de distribució de gas (en milers)	12.869	11.948	11.663
Punts de subministrament de distribució d'electricitat (en milers)	10.415	7.439	8.206
Xarxa de distribució de gas (km)	135.113	123.689	120.760
Longitud de línies de distribució i transport d'electricitat (km)	228.808	231.978	238.915
Energia elèctrica produïda (GWh)	48.282	51.080	52.505

Personal	2014	2013	2012
Nombre d'empleats	22.652	14.982	15.959

Financer (milions d'euros)	2014	2013	2012
Import net de la xifra de negocis	24.742	24.322	24.904
Benefici operatiu brut (ebitda)	4.853	4.849	5.080
Resultat d'explotació	3.190	3.022	3.067
Inversions totals	4.389	1.597	1.386
Benefici net atribuïble a la companyia	1.462	1.445	1.441

Dades per acció (euros per acció)	2014	2013	2012
Cotització a 31 de desembre	20,81	18,69	13,58
Benefici	1,46	1,44	1,45

Nota: a partir de l'1 de gener de 2014, per aplicació obligatòria de la NIIF 11 "Acords conjunts", es realitza el canvi de mètode de consolidació aplicable bàsicament a Unión Fenosa Gas, Ecoeléctrica (central de cicle combinat situada a Puerto Rico), Nueva Generadora del Sur (central de cicle combinat situada a Espanya) i diverses societats conjuntes que exploten instal·lacions de generació renovable i cogeneració, a Espanya, i que han passat a consolidar-se pel mètode de participació en lloc de pel mètode d'integració proporcional.

L'aplicació d'aquesta norma ha comportat reexpressar, a efectes comparatius, el balanç a 1 de gener de 2013 i a 31 de desembre de 2013, i el compte de pèrdues i guanys de 2013, fet que també afecta determinades ràtios financeres.

Un model de negoci competitiu i integrat

[G4-4] i [G4-8]

Gas Natural Fenosa és una companyia integrada de gas i electricitat, el model de negoci de la qual es recolza en quatre fortaleses fonamentals:

- Ser un operador *best in class* en la distribució i venda d'energia.
- Disposar d'un parc de generació eficient i diversificat, que permet gestionar de manera competitiva els recursos naturals disponibles.
- Tenir un posicionament internacional sòlid, amb àmplies perspectives de desenvolupament.
- Comptar amb un equip humà compromès i amb gran experiència en el negoci.

El negoci de Gas Natural Fenosa es focalitza en el cicle de vida complet del gas, des de la seva explotació fins a la seva comercialització, i en la generació, distribució i comercialització d'electricitat, activitats que contribueixen en més d'un 97% a l'ebitda de la companyia. A aquestes, s'uneixen altres línies de negoci, com els serveis energètics, que afavoreixen la diversificació de les activitats i els ingressos, anticipant-se a les noves tendències del mercat per atendre les necessitats específiques dels clients oferint un servei integral, no centrat únicament en la venda d'energia.

La base del negoci de Gas Natural Fenosa es troba en els mercats regulats i liberalitzats de gas i electricitat, amb una contribució creixent de l'activitat internacional.

Proveïment i transport de gas

Gas Natural Fenosa compra gas natural, tant en estat gasós com en forma de gas natural liquat (GNL). La companyia gestiona trams de gasoductes i una flota pròpia de metaners, així mateix, té diverses plantes de regasificació o de liqüefacció necessàries per a passar el gas d'un estat a l'altre, i així facilitar-ne el transport i la reintroducció al sistema gasista. Així mateix, la companyia desenvolupa diversos projectes d'exploració, investigació, producció i transport d'hidrocarburs a tot el món. Amb tot això, la companyia garanteix la cobertura de les necessitats dels diferents negocis de manera flexible i diversificada.

La fiabilitat del sistema es veu reforçada amb les instal·lacions d'emmagatzematge compostes per dipòsits subterranis, que asseguren un subministrament constant de gas natural inalterable davant de factors com l'estacionalitat o augments puntuals de la demanda.

Gas Natural Fenosa disposa d'una cartera de subministrament de 30 bcm flexible, diversificada i competitiva. Té una infraestructura de gas única i integrada en la qual destaca una flota de nou vaixells metaners. La companyia se situa com un dels majors operadors de GNL al món i un referent en la conca atlàntica i mediterrània. Disposa d'una posició de privilegi per a desenvolupar nous mercats, fonamentalment en l'àrea mediterrània, a l'Amèrica Llatina i a Àsia.

La garantia de subministrament

La garantia d'oferir un subministrament regular de gas i electricitat als clients de Gas Natural Fenosa és essencial per a prestar un servei de qualitat i per al compliment de la funció social de la companyia.

Gas Natural Fenosa disposa d'una cartera de proveïments de gas equilibrada, amb un pes proper al 40% en forma de gas natural, que aporten una gran flexibilitat des del punt de vista de volum i el 60% restant en forma de gas natural liquat. Aquests subministraments aporten una gran flexibilitat des del punt de vista de la destinació on es vol posicionar el gas.

Respecte a l'origen del gas, Gas Natural Fenosa disposa de contractes de proveïment amb un gran nombre de països, entre d'altres, Algèria, Qatar, Egipte, Nigèria, Noruega, Oman i Trinitat i Tobago. Així mateix, la companyia articula la seva relació amb els subministradors amb contractes estables i de llarg termini. D'aquesta manera, s'assegura un proveïment regular, i ha d'accedir al mercat *spot* només en ocasions puntuals i bàsicament per a aprofitar oportunitats del mercat.

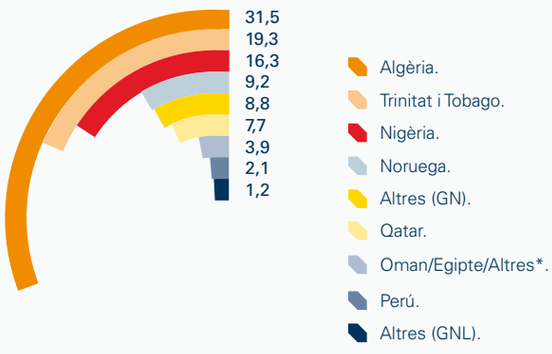
D'altra banda, per fer front a variacions a curt termini de la demanda o incidents en l'oferta, Gas Natural Fenosa disposa de contractes per a l'ús d'emmagatzematges subterranis en la major part dels països on opera. Addicionalment, en el cas d'Espanya, Gas Natural Fenosa és una empresa activa en el desenvolupament d'emmagatzematges subterranis, i té en operació l'emmagatzematge subterrani de Marismas.

Quant a la producció elèctrica, Gas Natural Fenosa disposa de capacitat pròpia en les diferents tecnologies que operen en el sistema espanyol, la qual cosa li permet mantenir un *mix* de producció flexible per a fer front a variacions tant de preu de les matèries primeres, bàsicament gas i carbó, com de quantitat de les fonts energètiques no gestionables (aigua i vent).

La gran flexibilitat que aporta la cartera de proveïments de gas i carbó permet que les plantes de cicle combinat de gas i, en menor mesura, les plantes tèrmiques de carbó, serveixin de *back up* de les energies renovables no gestionables, de manera que aporten seguretat de subministrament al sistema nacional.

Finalment, l'àmplia xarxa de distribució tant de gas com d'electricitat i l'excel·lència en l'operació i manteniment d'aquesta permeten assolir uns nivells molt elevats de fiabilitat, la qual cosa repercuteix directament en la qualitat del servei ofert als clients.

Diversificació de les fonts de subministrament (%)

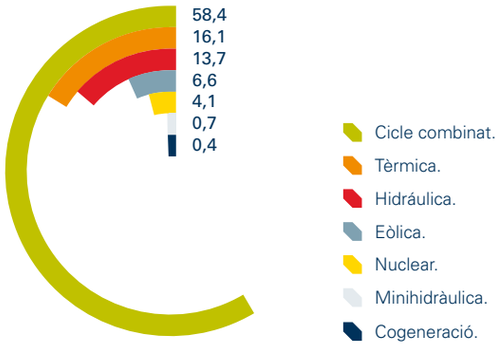


*Gas provinent d'Unión Fenosa Gas.

Generació elèctrica

La capacitat de producció d'electricitat de Gas Natural Fenosa (14,78 GW) es sustenta en un *mix* de generació equilibrat, competitiu i respectuós amb el medi ambient compost principalment per cicles combinats de gas natural, que constitueixen les centrals de combustible fòssil més netes que existeixen. A més, la companyia disposa de centrals nuclears, tèrmiques de carbó, fuel-gas, hidràuliques i eòliques.

Mix energètic de Gas Natural Fenosa (%)



Capacitat instal·lada per font d'energia i règim de reglamentació (MW) [EU1]

	Tancament 2014	Tancament 2013
Potència instal·lada en règim ordinari. Espanya	11.220	11.186
Hidràulica	1.948	1.914
Nuclear	604	604
Carbó	2.065	2.065
Cicle combinat	6.603	6.603
Potència instal·lada en règim especial. Espanya	902	902
Eòlica	738	738
Minihidràulica	107	107
Cogeneració	57	57
Potència instal·lada total. Espanya	**12.122**	**12.088**
Potència instal·lada en règim ordinari. Internacional	2.663	2.429
Hidràulica	73	73
Fuel	321	321
Cicle combinat	2.035	2.035
Eòlica	234	0
Potència total	**14.785**	**14.517**

Producció neta d'energia per font i règim de reglamentació [EU2]

	Tancament 2014 (GWh)	Tancament 2013 (GWh)	Variació 14/13 (%)
Producció en règim ordinari. Espanya	28.465	30.545	(6,8)
Hidràulica	4.275	4.434	(3,6)
Nuclear	4.425	4.287	3,2
Carbó	5.622	5.430	3,5
Cicle combinat	14.143	16.394	(13,7)
Producció en règim especial. Espanya	2.077	2.352	(11,7)
Eòlica	1.556	1.642	(5,2)
Minihidràulica	434	362	19,9
Cogeneració	87	348	(75,0)
Producció total. Espanya	**30.542**	**32.897**	**(7,2)**
Producció en règim ordinari. Internacional	17.740	18.183	(2,4)
Hidràulica	233	320	(27,2)
Fuel	1.356	1.670	(18,8)
Cicle combinat	15.898	16.193	(1,8)
Eòlica	253	0	–
Producció total	**48.282**	**51.080**	**(5,5)**

Producció d'electricitat mitjançant fonts renovables per país (GWh) [OG3]

	2014	2013	2012
Costa Rica	159	239	270
Espanya	6.265	6.438	3.258
Mèxic	253	–	–
Panamà	74	81	100
Total	**6.751**	**6.758**	**3.628**

Eficiència mitjana per tecnologia i règim regulador* [EU11]

Règim	Tecnologia	Eficiència* (%)
Ordinari. Espanya	Tèrmica carbó	33,93
	Cicle combinat	52,66
Internacional	Cicle combinat	54,20
	Fuel	40,02

*Eficiència sobre poder calorífic inferior (PCI) calculada com la mitjana ponderada per la producció real de cada tecnologia.

Factor de disponibilitat mitjà per tecnologia i règim regulador **[EU30]**

Règim	Tecnologia	Disponibilitat 2014 (%)	Disponibilitat 2013 (%)	Disponibilitat 2012 (%)
Ordinari. Espanya	Hidràulica	91,85	92,61	92,35
	Tèrmica carbó	94,70	98,37	97,43
	Nuclear	89,18	87,69	89,78
	Cicle combinat	94,90	94,61	94,99
Especial. Espanya	Eòlica	97,03	96,62	96,80
	Minihidràulica	98,90	97,11	97,86
	Cogeneració	97,30	94,53	92,07
Internacional	Hidràulica	92,76	97,75	96,52
	Motors dièsel	89,20	88,56	89,07
	Cicle combinat	95,88	95,67	92,44

Distribució de gas i electricitat

Gas Natural Fenosa desenvolupa activitats de distribució en el sector elèctric i en el de gas natural.

La companyia distribueix gas natural en el mercat domèstic comercial i en el mercat industrial de grans clients, tant dins com fora d'Espanya. És líder en el mercat espanyol i en el llatinoamericà, i té una important presència a Itàlia. Actualment, es focalitza en el desenvolupament d'infraestructures i en l'expansió de la xarxa a nous mercats d'Europa i Amèrica.

Addicionalment, realitza activitats de distribució elèctrica a Espanya, Moldàvia i Amèrica Llatina. Aquesta línia de negoci inclou la distribució d'electricitat a petits i grans usuaris: des dels consumidors residencials i les pimes fins a les grans empreses. La distribució d'electricitat a Espanya inclou tant l'activitat regulada de distribució d'electricitat com les actuacions de serveis de xarxa amb els clients.

Indicadors generals de distribució de gas

	Argentina	Brasil	Colòmbia	Espanya	Itàlia	Mèxic	**Total**	Variació 2013/14 (%)
Vendes de l'activitat de gas (GWh)	71.951	105.682	24.522	171.816	3.407	46.912	**424.290**	0,46
Renovació de la xarxa (km)	7	46	1	6	0	70	**130**	52,94
Xarxa de distribució (km)	24.387	6.781	20.699	48.931	7.100	19.023	**126.921**	2,61
Increment respecte a 31/12/2013 (km)	355	305	406	1.253	142	771	**3.232**	8,68
Inspeccions reglamentàries	0	0	381.010	1.144.761	0	96.234	**1.622.005**	12,68
Resseguiment de xarxa (km)	13.329	3.537	4.199	21.896	2.624	17.519	**63.104**	(3,90)
Renovació d'escomeses (unitats)	10.447	1.323	0	2.257	0	6.533	**20.560**	13,70

Instal·lacions de distribució elèctrica de Gas Natural Fenosa (per països) [EU4]

Països	Transformadors reductors		Longitud de línies (km)
	Nombre	Capacitat (MVA)	
Colòmbia	86.593	6.486	54.706
Espanya	40.448	14.305	103.749
Moldàvia	8.864	1.964	32.900
Panamà	45.040	2.832	22.116
Total baixa tensió i mitjana tensió	**180.945**	**25.587**	**213.471**
Colòmbia	240	5.321	1.708
Espanya	873	27.159	8.163
Moldàvia	180	1.618	1.820
Panamà	112	1.268	151
Total alta tensió	**1.404**	**35.333**	**11.842**
Total	**182.349**	**60.920**	**225.313**

Pèrdues d'energia elèctrica en transport i distribució (%) [EU12]

	2014	2013	2012
Règim ordinari. Espanya	8,70	8,57	8,13
Colòmbia	16,65	16,89	17,38
Moldàvia	9,43	10,75	12,39
Panamà	10,16	10,01	10,44

Comercialització de gas i electricitat

Gas Natural Fenosa està present en les activitats de comercialització de gas i electricitat, tant a Espanya com en el mercat internacional. Pel que fa a la comercialització de gas, la companyia consolida la seva presència al mercat internacional a través de l'operació en nous mercats d'aquest àmbit a l'àrea mediterrània, Amèrica Llatina i Àsia.

Addicionalment, en l'àmbit de l'eficiència energètica en els mercats residencial, terciari i industrial, Gas Natural Fenosa continua treballant en el desenvolupament de solucions i serveis energètics de valor afegit, participant activament en la promoció de l'eficiència i l'estalvi energètic, d'acord amb les polítiques energètiques.

Altres línies de negoci

- ***Trading:*** juntament amb les línies d'activitat esmentades, Gas Natural Fenosa està excel·lentment posicionada en els mercats de gas i electricitat *upstream* i *downstream*, cosa que permet extreure marges addicionals en els mercats a través d'una adequada activitat de *trading,* present al llarg de tota la cadena de valor i per a tots els *commodities*. En electricitat, la capacitat de generació de més de 12,1 GW instal·lats a Espanya permet tenir uns actius en què basar una estratègia de *trading* que els optimitzi al màxim.

- **Operació i manteniment:** la companyia presta serveis d'operació i manteniment d'instal·lacions de generació elèctrica i plantes industrials enfocats a la gestió dels actius i la seva vida útil. Actualment, opera al voltant de 100 plantes amb una capacitat instal·lada de més de 15.000 MW.

- **Explotació de mina de carbó Savmore:** Gas Natural Fenosa posseeix el 70% de la societat Kangra Coal, propietària de la mina de carbó Savmore, a Sud-àfrica, on s'encarrega de l'explotació d'aquest jaciment, situat a la regió Mpumalanga, a 315 quilòmetres al sud-est de Pretòria.

Creació de valor i gestió sostenible

Gas Natural Fenosa orienta els seus esforços a atendre les necessitats energètiques de la societat proporcionant, als seus clients, productes i serveis de qualitat respectuosos amb el medi ambient; als seus accionistes, una rendibilitat creixent i sostenible; i als seus empleats, la possibilitat de desenvolupar les seves competències professionals.

L'objectiu principal de Gas Natural Fenosa és proveir d'energia a la societat per maximitzar el seu desenvolupament i el seu benestar, on la innovació, l'eficiència energètica i la sostenibilitat són els pilars fonamentals.

Quins són els trets de Gas Natural Fenosa?

Empresa amb experiència

Gas Natural Fenosa treballa, cada dia i des de fa més de 170 anys, en un procés de millora contínua per tal d'oferir serveis a la societat, mitjançant la implantació de les tecnologies més avançades en cada moment. La seva experiència centenària, unida al seu posicionament competitiu, la converteix en una companyia preparada per afrontar amb èxit els reptes plantejats en un mercat globalitzat.

Empresa eficient

El seu èxit es basa en aconseguir més amb menys. L'eficiència constitueix el motor de la companyia i defineix la seva manera d'actuar, permetent assolir els objectius desitjats mitjançant un ús òptim dels recursos humans, financers, físics i tecnològics disponibles.

Empresa responsable

Per a Gas Natural Fenosa és fonamental contribuir al desenvolupament i benestar de les comunitats amb les quals la companyia es relaciona, centrant els seus esforços a oferir un subministrament energètic sostenible, eficient, segur i respectuós amb el medi ambient i amb els drets humans.

Empresa innovadora

La innovació ha estat un dels motors del desenvolupament de la companyia des de la seva fundació. A més de projectes de R+D, es desenvolupen activitats de vigilància tecnològica, transferència tecnològica i foment de la cultura innovadora.

Indicadors clau de responsabilitat corporativa

Orientació al client	2014	2013	2012
Percentatge de clients satisfets (%)			
Espanya[1]	7,01	7,09	7,10
Itàlia	7,81	7,75	7,74
Amèrica Llatina	8,07	8,21	8,29
Moldàvia	8,32	8,00	8,41
Portugal	6,53	6,92	–
Proveïdors amb contractes en vigor existents	8.035	8.815	7.595
Volum total de compra adjudicat (milions d'euros)	2.956	2.930	2.785

[1] Dada corresponent a clients residencials.

Innovació: la companyia desenvolupa projectes de R+D, activitats de vigilància i transferència tecnològica i fomenta la cultura innovadora

Indicadors clau de responsabilitat corporativa

Compromís amb els resultats	2014	2013	2012
Import net de la xifra de negocis (milions d'euros)	24.742	24.969	24.904
Benefici operatiu brut. Ebitda (milions d'euros)	4.853	5.085	5.080
Inversions totals (milions d'euros)	4.389	1.636	1.386
Benefici net (milions d'euros)	1.462	1.445	1.441
Dividend (milions d'euros)[1]	909	898	895
Evolució de la qualificació Gas Natural Fenosa en DJSI	86	88	86

Medi ambient	2014	2013	2012
Emissions directes de gasos d'efecte hivernacle (GEH) (Mt CO_2 eq)	19,8	20,8	24,3
Factor d'emissió (t CO_2/GWh)	406	399	454
Emissions de metà en transport i distribució (t CO_2 eq/km xarxa)	9,9	9,9	11,5
Emissions de SO_2/electricitat generada (g/kWh)	0,51	0,37	0,48
Emissions de NO_x/electricitat generada (g/kWh)	0,71	0,64	0,82
Emissions de partícules/electricitat generada (g/kWh)	0,04	0,04	0,04
Generació de residus perillosos (t)	7.171	8.212	5.126
Reciclat de cendres (%)	34	38	27

Interès per les persones	2014	2013	2012
Índex de plantilla. (nombre d'empleats)	22.652	14.982	15.959
Homes/dones (%)	73/27	71/29	70/30
Dones en càrrecs de direcció (%)	24,0	25,25	24,19
Despeses de personal (milions d'euros)	832	871	858
Hores de formació per empleat	57,4	55,7	52,7
Inversió en formació anual (euros)	11.525.099	10.332.184	8.982.897
Empleats inclosos en conveni col·lectiu (%)	72,5	79,6	78,3

Seguretat i salut	2014	2013	2012
Accidents amb baixa	118	152	157
Dies perduts	3.035	4.184	3.547
Víctimes mortals	1	0	2
Índex de freqüència	3,93	5,07	4,96
Índex de gravetat	0,10	0,14	0,11
Índex d'incidència	8,32	10,56	10,25
Taxa d'absentisme (%)	1,86	1,70	2,14

[1] Import total equivalent.

Compromís amb la societat

	2014	2013	2012
Evolució de l'aportació de Gas Natural Fenosa (milions d'euros)	11,64	14,07	12,70
Distribució per tipus d'acció (%)			
Social	40,44	45,50	51,00
Mediambiental	12,66	12,94	13,30
Cultural	46,90	41,56	35,80
Nombre d'activitats de patrocini i acció social	444	470	383

Integritat

	2014	2013	2012
Comunicacions rebudes per la Comissió del Codi Ètic	89	79	47
Nombre de comunicacions per cada 200 empleats	1,35	0,97	0,53
Origen geogràfic de les comunicacions (%)			
Argentina	7	1	4
Austràlia	1	–	–
Brasil	–	13	–
Colòmbia	7	5	11
Espanya	60	57	62
Marroc	1	–	–
Itàlia	–	1	–
Kenya	–	–	2
Mèxic	20	15	19
Moldàvia	3	4	–
Panamà	–	4	–
Puerto Rico	1	–	–
Temps mitjà de resolució de les comunicacions (en dies)	38	34	41
Projectes d'auditoria analitzats segons el risc de frau	34	36	41
Comunicacions rebudes en matèria de drets humans	0	0	0
Nombre de persones formades en la Política de Drets Humans	12.568	11.360	9.681

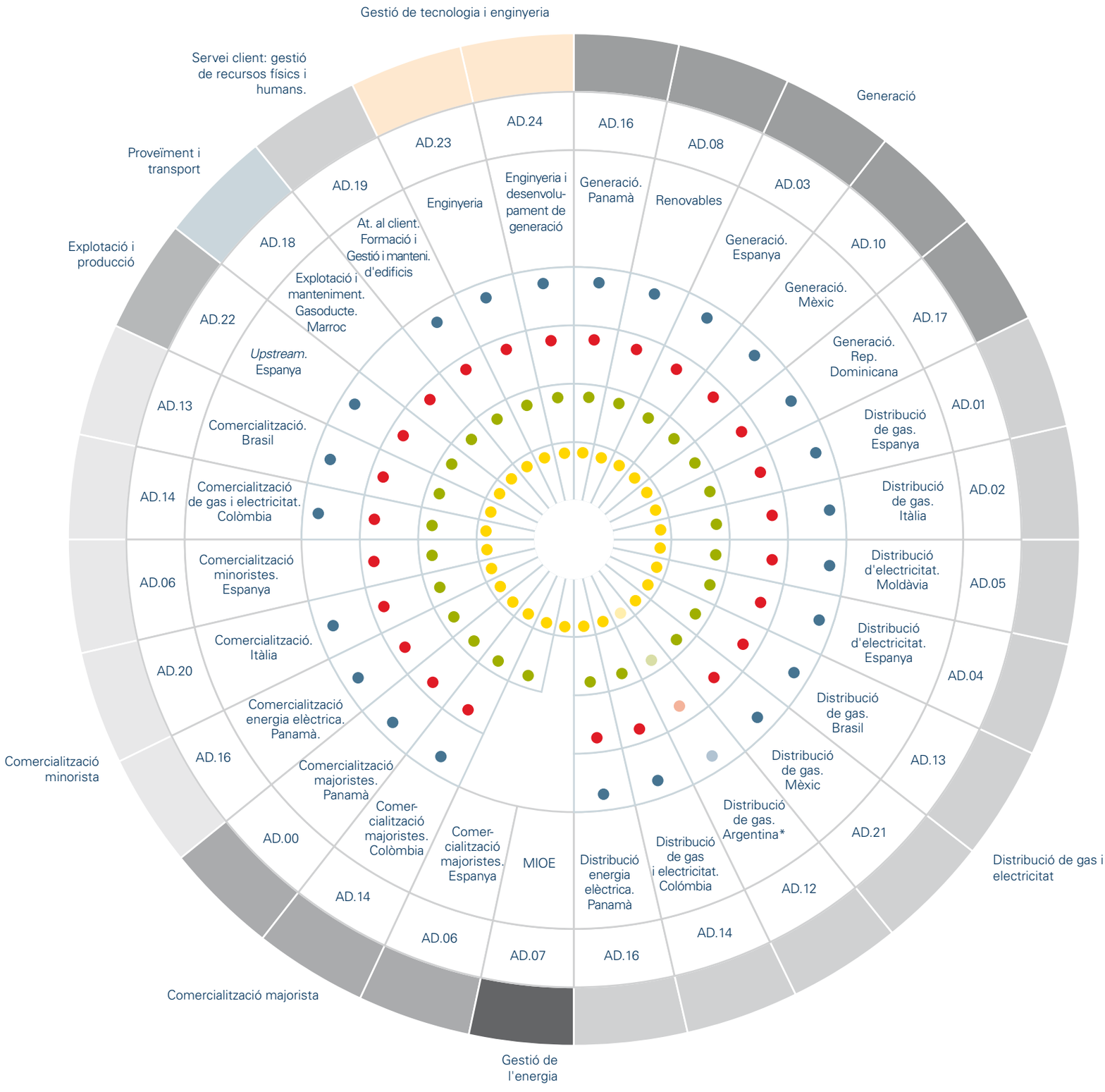
El sistema integrat de gestió

En 2014, Gas Natural Fenosa pràcticament va concloure el pla director per a la implantació del sistema integrat de gestió de qualitat, medi ambient, seguretat i salut, en tots els processos, negocis i països en què opera, amb la incorporació al model de les activitats de distribució de gas al Brasil i Mèxic. Únicament està pendent l'activitat de gas a l'Argentina, que s'incorporarà a 2015.

Durant 2014, també es va iniciar el canvi del model de certificacions per empreses/països a un model de certificació *multisite* més enfocat a processos. Aquest canvi de model, que conclourà en 2016, permetrà millorar l'eficiència del procés i simplificar-ne la certificació.

Gas Natural Fenosa, per avançar en la integració i optimització del sistema integrat de gestió, va posar en marxa el "Projecte Acàcia", en 2014. Aquest projecte, persegueix, entre d'altres, harmonitzar les auditories internes, entre les diferents àrees de negoci, homogeneïtzar la durada/dedicació i criteris de les auditories per a un mateix procés, i potenciar la participació de personal intern qualificat en auditories internes de qualitat, medi ambient, seguretat i salut de diferents direccions a les d'origen. Amb això, es millora i manté el coneixement intern del sistema integrat de gestió, es rendibilitza la inversió en formació amb la posada en valor del coneixement i l'experiència dels auditors interns, i es manté dins de la companyia el coneixement adquirit en les auditories.

Processos certificats inclosos en el Sistema Integrat de Gestió de Gas Natural Fenosa



Sistema Integrat de Gestió. Seguretat i Salut. Medi ambient. Qualitat.

* En procés d'implantació.

Estratègia

Concert de Nadal.
Orquestra Simfònica de Galícia (OSG).
Palau de l'Òpera de la Corunya.

La companyia col·labora amb l'OSG amb l'objectiu de difondre la música mitjançant el desenvolupament d'activitats múltiples de formació de joves promeses, promoció de compositors, concerts, etc.). El concert de Nadal va celebrar la 19ª edició i s'ha convertit en un clàssic encontre de personalitats de l'àmbit econòmic, cultural, social i polític del país.

Gas Natural Fenosa va presentar, en 2013, la revisió de les línies estratègiques de la companyia per al període 2013-2015, i una visió estratègica fins a 2017, amb l'objectiu d'adequar-les, sota criteris realistes i objectius realitzables, al context macroeconòmic i energètic actual.

La revisió del pla estratègic es va realitzar després del compliment dels objectius a 2012, cosa que demostra la solidesa de la companyia i la credibilitat que ofereix al mercat, malgrat un context econòmic i regulador advers.

Algunes de les fites esdevingudes, en 2014, són el desenvolupament d'un nou marc regulador a Espanya, com la modificació de la llei d'hidrocarburs RDL 8/2014 i 18/2014; el desenvolupament de paràmetres de retribució de l'antic règim especial; el preu voluntari al petit consumidor; i la transposició de la directiva d'eficiència energètica.

Aquest nou marc regulador han incidit en els resultats de Gas Natural Fenosa a Espanya. Malgrat això, aquestes modificacions es veuen com una oportunitat, ja que han de servir per a permetre més estabilitat econòmica dels sistemes elèctric i gasista, disminuint la incertesa durant els nous períodes reguladors.

Pel que fa a la transposició de la Directiva d'Eficiència Energètica, la implantació d'un sistema de certificats d'estalvi energètic que preveu la llei, encara pendent de desenvolupament, és una oportunitat d'increment d'activitat en aquest camp perquè la companyia està especialment preparada amb les seues societats de presentació de serveis energètics.

Es preveu que 2015 serà un any d'estabilitat reguladora per a Espanya. Queden encara desenvolupaments pendents però de menor calat respecte als que ja s'han produït, serà un any de continuïtat.

Les línies estratègiques de Gas Natural Fenosa per al període 2013-2015 es focalitzen en:

1. Execució dels plans d'eficiència de costos, on les principals àrees afectades són les d'operació i manteniment, comercialització i corporació.

2. Gestió de cada línia de negoci d'acord amb les condicions de mercat i la situació reguladora.

3. Gestió de la cartera de negocis segons el seu encaix estratègic, mitjançant la seva reavaluació contínua.

Les prioritats estratègiques de la multinacional energètica per al període 2013-2015 han de reforçar el model de negoci actual, que s'assenta fortament en l'impuls i les oportunitats de creixement a l'exterior i, especialment, en el creixent protagonisme que té en el mercat global de gas, fonamentalment de GNL, cosa que permetrà mantenir els seus sòlids resultats.

Plans d'eficiència

Gas Natural Fenosa preveu que la continuïtat dels plans d'eficiència permetrà obtenir uns estalvis de fins a 300 milions d'euros l'any 2015, principalment en activitats d'operació i manteniment, costos de comercialització i d'estructura corporativa.

Previsions per al negoci i impacte regulador

En el període 2013-2015, la companyia preveu un creixement o manteniment de l'ebitda en les activitats de distribució de gas a Europa, de proveïment i comercialització de gas, del mercat minorista a Espanya i Europa així com en els seus negocis a l'Amèrica Llatina, tant de gas com d'electricitat.

Previsió favorable per al període 2013-2015

El model de negoci, assentat en el bon posicionament en els mercats internacionals, permetrà a la companyia mantenir els seus resultats sòlids en el període 2013-2015.

- En el seu pla estratègic actualitzat, la companyia estableix objectius realistes, adaptats al nou context macroeconòmic, per a seguir complint els seus compromisos davant els accionistes.
- L'activitat internacional i els plans d'eficiència permetran reduir parcialment el fort impacte regulador. La compra de l'empresa xilena Compañía General de Electricidad, SA (CGE) comporta un augment de l'activitat i una diversificació del risc.

Per contra, s'espera una caiguda en el negoci de l'electricitat a Espanya, tant en generació i comercialització com en distribució, fruit de l'impacte regulador de les mesures aplicades recentment. L'impacte brut estimat en l'ebitda de les mesures adoptades pel govern des de 2012 ascendirà a uns 600 milions anuals a partir de l'exercici 2014.

Part dels esforços de la multinacional aniran destinats a reduir parcialment aquests impactes reguladors amb plans d'eficiència i a gestionar els plans d'inversió durant aquests anys d'acord amb la rendibilitat i la cartera de negocis segons el seu encaix estratègic.

D'aquesta manera, l'ebitda generat fora d'Espanya seguirà creixent a un major ritme.

Prioritats estratègiques

<table>
<tr><th>Proveïment i transport de gas</th><th>Generació d'electricitat</th><th>Distribució de gas</th><th>Distribució d'electricitat</th></tr>
<tr><td>Augmentar la quota del negoci internacional.</td><td>Reduir l'impacte de la reforma reguladora a Espanya mitjançant les accions del "Pla d'Eficiència".</td><td>Capturar el potencial de creixement orgànic tant a Europa com a l'Amèrica Llatina.</td><td>Reduir l'impacte de la reforma reguladora a Espanya mitjançant les accions del "Pla d'Eficiència".</td></tr>
<tr><td>Aprofitar la plataforma de GNL per a capturar oportunitats de creixement.</td><td>Gestionar la cobertura de la generació i la comercialització elèctrica.</td><td rowspan="3">Continuar gestionant els aspecte reguladors del negoci.</td><td rowspan="3">Gestionar la inversió del negoci d'acord amb criteris de rendibilitat.</td></tr>
<tr><td>Continuar capturant oportunitats de dual fuel, serveis energètics i eficiència energètica.</td><td rowspan="2">Desenvolupar noves oportunitats en generació internacional.</td></tr>
<tr><td>Gestionar l'eficiència del procés comercial.</td></tr>
</table>

Oportunitats de creixement a partir de 2015

La gestió adequada dels negocis a tot el món permetrà a la companyia estar preparada per a seguir creixent a partir de 2015, quan la recuperació econòmica a Europa comenci a consolidar-se, gràcies a l'increment de presència en els mercats internacionals de GNL amb la venda de gas provinent de nous contractes.

Perspectiva de futur

Proveïment i transport de gas	Generació d'electricitat	Distribució de gas	Distribució d'electricitat
En 2016 s'iniciarà el subministrament del contracte amb Cheniere (EUA) de 5 bcm de GNL amb lliure destinació i una durada de 20 anys.	En 2015 entrarà en funcionament la central hidràulica Torito (Costa Rica), de 50 MW.	Desenvolupament de la licitació a Arequipa (Perú) amb 60.000 punts de subministrament i una durada de 20 anys.	Entrada com operador principal de distribució elèctrica a Xile amb l'adquisició de CGE.
En 2019 començarà el subministrament del contracte amb Yamal LNG (Rússia) de 3,2 bcm de GNL.	Impuls del negoci de generació internacional i obertura a nous mercats, a partir de la societat Global Power Generation creada en 2014, i que aglutina els actius i negocis de generació elèctrica internacional del grup.	Adjudicació, en l'últim trimestre de 2014, d'una nova concessió de distribució en dues noves zones de distribució: Sonora i Sinaloa (Mèxic).	
En 2019 arrencarà el subministrament del contracte amb Shah Deniz II (Azerbaidjan), d'1 bcm de gas natural lliurat per tub a Itàlia.			
En 2019 començarà el subministrament d'un altre contracte addicional amb Cheniere (EUA) de 2 bcm de GNL amb lliure destinació i amb una durada de 20 anys prorrogables.			

Entrada de Gas Natural Fenosa a Xile mitjançant l'adquisició del grup CGE

Gas Natural Fenosa va completar, en novembre de 2014, l'adquisició de CGE, companyia líder en transmissió d'electricitat i distribució de gas natural i electricitat a Xile. A més, disposa d'una àmplia presència a gas liquat de petroli (GLP).

CGE exerceix la seva activitat principal a Xile i presta serveis relacionats amb el GLP a Argentina i Colòmbia.

L'adquisició d'aquesta companyia contribueix al compromís de Gas Natural Fenosa en la consecució dels objectius estratègics i financers anunciats:

1. Representa l'entrada en un nou mercat clau a l'Amèrica Llatina amb accés immediat a una posició líder de mercat.
2. Augmenta la diversificació geogràfica de Gas Natural Fenosa i contribueix a un perfil de negoci/risc més equilibrat.
3. Reforça el lideratge de Gas Natural Fenosa en la distribució de gas a les principals ciutats de l'Amèrica Llatina.
4. Avança en la consolidació d'una plataforma de distribució elèctrica a l'Amèrica Llatina, de manera que es col·loca entre les empreses líders en distribució elèctrica i incrementa l'estabilitat del *mix*.
5. Permet la integració del negoci mundial de GNL de la companyia en el mercat xilè, i facilita el subministrament al client final a preus internacionals.
6. Facilita la participació en projectes de generació internacional en aquell país a curt termini.

Cal assenyalar que, amb aquesta adquisició, Gas Natura Fenosa manté el seu compromís amb el compliment dels objectius marcats en el "Pla Estratègic 2013-2015" ja que no hi ha risc d'execució i té baix impacte en endeutament.

Capacitat planificada per a satisfer la demanda futura projectada (MW) [EU10]

Tecnologia	Capacitat projectada
Projectes en fase avançada	**12**
Eòlica i hidràulica	64
Cogeneració i altres	(52)
Projectes en fase de *permitting*	**1.028**
Eòlica	896
Minihidràulica	17
Hidràulica	115

Procés d'elaboració de l'informe. Materialitat.

Yago Hortal.
KL44.
200 x 250 cm.
Oli sobre llenç.
Museu d'Art
Contemporani (MAC)
de Gas Natural Fenosa.

Procés d'elaboració de l'informe. Materialitat.

Enfocament de materialitat

En aquest informe Gas Natural Fenosa segueix, per segon any consecutiu, els criteris, principis i continguts definits en el marc G4 per l'elaboració de memòries de sostenibilitat; i en aquest exercici, per primera vegada, s'aplica la metodologia GRI Contingut Index Global Reporting Initiative, que revisa que els continguts de la memòria es corresponen amb l'anàlisi de materialitat prèvia i com la companyia dóna resposta als aspectes identificats com a rellevants.

La materialitat és el punt de partida en el procés d'elaboració de l'informe i s'ha realitzat una revisió i ampliació de l'abast de l'estudi, realitzat durant l'exercici anterior, amb l'objectiu que l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2014 posi el focus en aquells assumptes de naturalesa social, l'ambiental i/o econòmica que són rellevants per al negoci de la companyia i influeixen en la presa de decisions dels grups d'interès de la companyia.

Aquest renovat enfocament de materialitat implica que l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2014 se centri en assumptes que resulten crítics per a Gas Natural Fenosa i sobre els quals la companyia pot promoure un canvi més significatiu en termes d'impacte econòmic, social i ambiental positius. Si bé, la materialitat recull una sèrie d'assumptes addicionals no inclosos en GRI però que són propis de l'activitat de la companyia i de la seva gestió sostenible.

Determinació dels assumptes materials

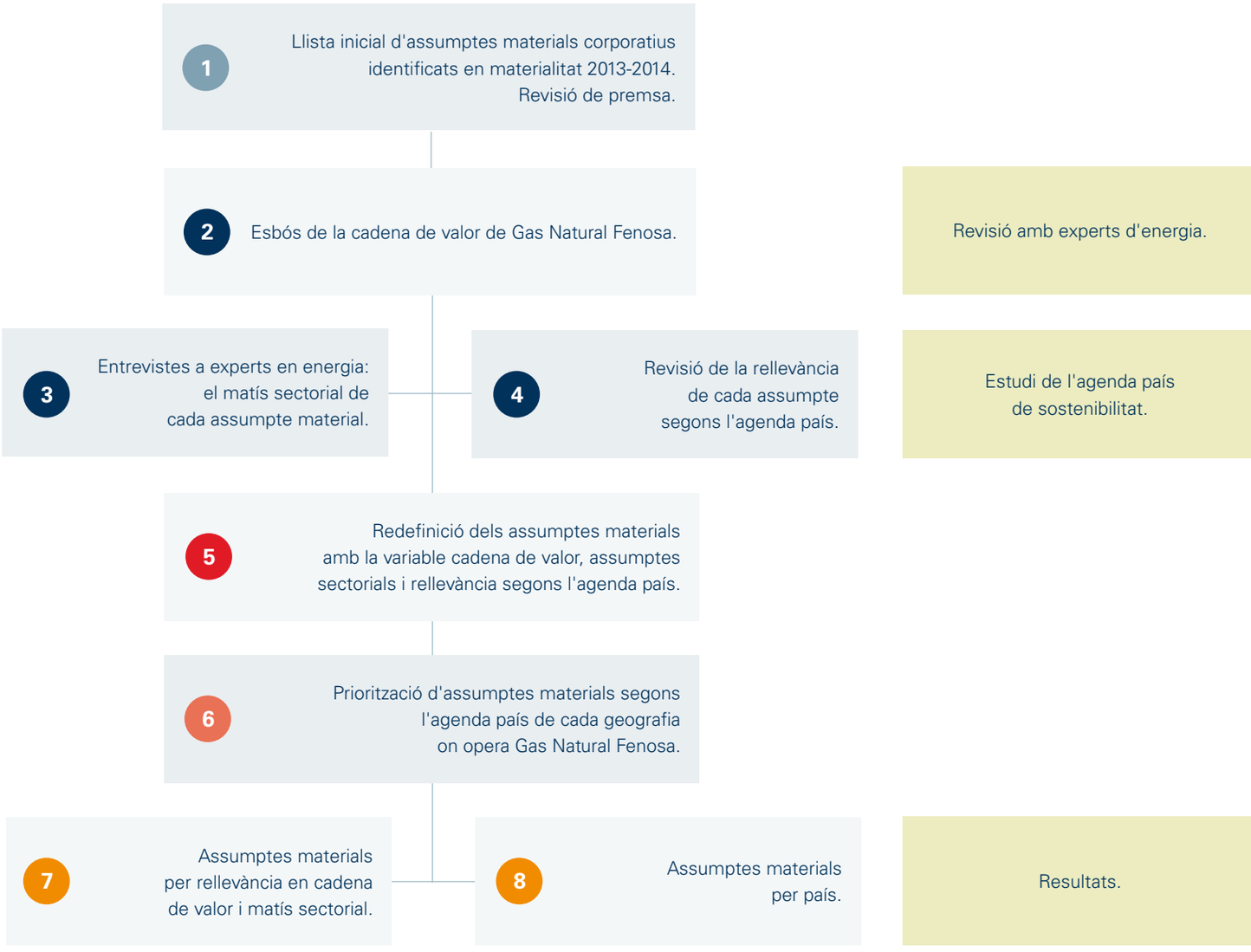
[G4-18] i [G4-23]

En 2013, la companyia va realitzar per a l'Informe de Responsabilitat Corporativa, un estudi conjunt per al sector gas i el sector electricitat, partint dels 46 aspectes específics definits per Global Reporting Initiative en la seva "Guia per a l'Elaboració d'Informes de Sostenibilitat G4", que ha servit com a base per a l'anàlisi realitzada per a l'any 2014. Aquests 46 aspectes van ser prioritzats en funció de la rellevància per prescriptors dins dels col·lectius següents: organismes internacionals i institucions sectorials, inversors i altres grups d'interès com es detalla en l'epígraf "Identificació dels assumptes materials".

La rellevància i priorització d'aquests aspectes es va determinar a partir de la selecció de matèries rellevants de sostenibilitat fruit de l'anàlisi tant extern (anàlisi i identificació d'aspectes en les fonts públiques dels organismes de referència, inversors i grups d'interès), com intern (contrast a través d'entrevistes).

La continuació d'aquest estudi en l'exercici 2014, busca aprofundir més en els aspectes propis del sector, per a això es van realitzar una sèrie de consultes a especialistes d'energia i regulació; així com analitzar la materialitat dels assumptes en cada país on Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat. Per a això, es van prendre una sèrie de fonts estadístiques oficials i es van analitzar els indicadors com una aproximació a la rellevància que, a cada assumpte, se li concedeix a l'agenda sostenible de cada país.

El gràfic següent mostra els passos realitzats en l'exercici de materialitat de 2014:



1. L'objectiu és aprofundir en els assumptes materials de partida tant en la cadena de valor com en la importància relativa per a cada país. S'ha realitzar una primera revisió de premsa per a constatar que no queda cap assumpte rellevant fora.
2. Esbós de la cadena de valor de l'activitat de Gas Natural Fenosa, per a detallar en quina part del procés és rellevant l'assumpte.
3. Entrevista a experts d'energia, per a identificar possibles nous assumptes no reconeguts, i per a aprofundir en la justificació de cada assumpte material.
4. Revisió de la rellevància de cada assumpte segons l'agenda del país.
5. Redefinició dels assumptes materials amb la variable de la cadena de valor, els assumptes sectorials i l'agenda del país.
6. Priorització d'assumptes materials segons l'agenda del país.
7. Assumptes materials per rellevància en la cadena de valor i el matís sectoral.
8. Assumptes materials per país i agenda de sostenibilitat.

A continuació es proporciona una descripció més detallada dels passos i les fonts consultades:

Identificació dels assumptes materials

En la identificació inicial dels assumptes materials, en 2013, es van tenir en compte les fonts següents:

- Organismes internacionals i institucions sectorials: Organització per a la Cooperació i Desenvolupament Econòmics (OCDE), Pacte Mundial de Nacions Unides (UNGC), Agència Internacional de l'Energia i World Business Council for Sustainable Development.
- Inversors: Dow Jones Sustainability Index i FTSE4Good.
- Grups d'interès: informe de Global Reporting Initiative "Sustainable topics" que recull els assumptes materials per a 52 sectors definits gràcies a les entrevistes dirigides a 194 organitzacions relacionades amb diferents grups d'interès.

Addicionalment, es van tenir en compte durant el procés de la materialitat els assumptes rellevants per als grups d'interès indicats en els estudis de monitorització de premsa *offline* i *online*, i Reptrak.

Revisió dels assumptes amb enfocament sectorial i impactes en la cadena de valor

Per actualitzar els assumptes materials de 2014, s'ha realitzat una anàlisi profunda dels assumptes materials de partida corresponents a 2013 i una revisió succinta de premsa per a constatar que cap assumpte crític queda exclòs.

S'ha realitzat un esbós de la cadena de valor del gas i l'electricitat de la companyia, determinant en quina etapa de la cadena de valor de Gas Natural Fenosa té més impacte cada un d'aquests.

D'altra banda, s'han filtrat els assumptes materials des de la perspectiva del sector del gas i elèctric, per això s'han realitzat una sèrie de consultes a experts del sector d'energia i regulació i s'han revisat altres fonts sectorials com l'associació espanyola de la indústria elèctrica (Unesa) i els aspectes sectorials que preocupen als inversors (Dow Jones Sustainability Index). Els aspectes sectorials es poden agrupar en tres desafiaments clau:

- Nou escenari energètic global.
- Principal desafiament a Espanya: el dèficit de tarifa.
- Efectes en el canvi de regulació i en el panorama energètic espanyol.

Revisió dels assumptes materials per país on té activitat Gas Natural Fenosa

S'han identificat fonts estadístiques oficials la cobertura de les quals assegura la informació de tots els països on la companyia opera. Aquesta informació, posteriorment, ha servit per a revisar la rellevància de cada assumpte segons l'agenda país (anàlisi en profunditat dels aspectes rellevants identificats per països on la companyia presenta activitat).

La companyia ha analitzat els països següents: Alemanya, Angola, Algèria, Argentina, Austràlia, Bèlgica, Brasil, Xile, Colòmbia, Corea, Costa Rica, Egipte, Espanya, França, Holanda, Índia, Irlanda, Itàlia, Japó, Kenya, Luxemburg, Marroc, Mèxic, Moldàvia, Oman, Panamà, Perú, Portugal, Puerto Rico, Regne Unit, República Dominicana, Sud-àfrica i Uganda.

L'anàlisi de l'agenda país s'ha realitzat de manera que:

- Cobreixi la visió per a l'exercici de *reporting* de Gas Natural Fenosa per països (per a aquells països que realitzen el seu informe de responsabilitat corporativa).
- Senti les bases per a futurs plans directors per país, amb una visió més sectorial.

L'anàlisi dels indicadors per país s'ha realitzat tenint en compte els indicadors ambientals, socials i de govern presos de les fonts internacionals de referència següents: American Council for an Energy-Efficient Economy (ACEEE), Amnistia Internacional (AI), The World Factbook (CIA), Dow Jones Sustainibaility Index (DJSI), Human Rights Watch (HRW), Inter-American Development Bank (DataGob), The Economist Intelligence Unit (EIU), World Bank (WB), World Economic Forum (WEF), United Nations (UN), United Nations Development Programme (UNDP) i US Department of State (USDS).

Priorització dels assumptes

Amb aquestes noves anàlisis (la cadena de valor, els assumptes sectorials i l'agenda país), s'han redefinit els assumptes materials. D'una banda, tenim els assumptes materials per rellevància en la cadena de valor tenint en compte el matís sectorial; i per altra banda, la priorització d'assumptes materials segons l'agenda en sostenibilitat de cada país.

L'anàlisi de materialitat en 2014 aprofundeix en els desafiaments del sector i té en compte la rellevància de l'agenda de sostenibilitat en cada país

Validació interna

La validació interna es va realitzar a través d'entrevistes amb els responsables dels negocis que van permetre identificar els riscos per instal·lacions i àrea geogràfica. En concret, per a aquesta edició de l'informe, s'ha comptat amb la participació de les àrees següents:

- Afers Públics.
- Negocis Minoristes.
- Servei al Client.
- Compres.
- Estratègia.
- Govern Corporatiu.
- Auditoria Interna, Compliance i Control Intern.
- Medi Ambient.
- Recursos Humans.
- Regulació i Planificació Estratègica.
- Riscos.
- Seguretat i Salut.

La selecció d'aquestes àrees respon a la identificació de temes a tractar, després de l'assessorament dels experts en energia i regulació.

Llista d'assumptes materials a nivell corporatiu
[G4-19]

Categoria GRI	Assumpte	Ordre de priorització (%)
PR	Qualitat de productes i serveis	100
EN	Emissions	83
EN	Energia	74
EC	Acompliment econòmic	64
LA	Seguretat i salut en el treball	57
SO	Corrupció	53
EN	Aigua	49
LA	Ocupació	48
EN	Biodiversitat	48
SO	Comunitats locals	45
EC	Proveïdors (locals, acompliment ambiental, pràctiques laborals, drets humans i impacte social)	44
EN	Abocaments i residus	40
EN	Productes i serveis	38
PR	Seguretat i salut dels consumidors	38
LA	Formació i educació	36
LA	Relacions empresa/treballadors	34
LA	Diversitat i igualtat	28
HR	Avaluació operacions amb impacte en drets humans	23
HR	Llibertat d'associació i negociació col·lectiva	19
EN	Impacte de transport sobre el medi ambient	16
HR	Pràctiques de seguretat	16
SO	Mecanismes de gestió de queixes en matèria social	15
EN	Materials	11
HR	Mecanismes de gestió de queixes en drets humans	11

Nota 1: cada país té una priorització diferent en funció de la seva agenda sostenible.
Nota 2: la nomenclatura de GRI per a cada categoria: PR (responsabilitat sobre productes); EN (medi ambient); EC (economia); LA (pràctiques laborals i treball digne); SO (societat); HR (drets humans).

Xifres destacables del procés

- 33 països analitzats en relació amb la seva agenda país en assumptes *environmental, social and governance* (ESG) (mediambientals, socials i de bon govern).
- 17 fonts internacionals consultades.
- 18 indicadors sobre les principals magnituds econòmiques, socials, ambientals i d'estabilitat política per país.
- 73 indicadors específics per país associats als 24 assumptes materials ESG per a Gas Natural Fenosa.
- 13-18 indicadors addicionals en nou països (Argentina, Brasil, Xile, Colòmbia, Espanya, Itàlia, Mèxic, Moldàvia i Panamà) depenent de si l'activitat de Gas Natural Fenosa en cada un d'aquests països està associada al gas natural i/o a l'electricitat. Prosperity Index i CIA Factbook. Xile s'ha inclòs en l'anàlisi a causa de la rellevància del país i per la recent adquisició CGE per part de Gas Natural Fenosa.
- 91-109 indicadors analitzats en total per país.
- 2.690 indicadors tractats en total.

Mapa d'assumptes materials

[G4-18a], [G4-20], [G4-21] i [G4-23]

Amb l'objectiu de donar resposta als requeriments de la nova Guia G4 de GRI es presenta un mapa d'assumptes materials en què s'identifica què és material per a Gas Natural Fenosa i on és rellevant. Respecte a aquest últim criteri, Gas Natural Fenosa identifica la materialitat de l'assumpte sota tres punts de vista:

- Punt de la cadena de valor en què l'assumpte és material.
- Impacte de l'aspecte dins o fora de la companyia i, en conseqüència, el grup d'interès afectat.
- Localització geogràfica. Per a determinar els països en els quals els assumptes són materials cal fer un encreuament de la taula següent amb el mapa d'activitat situat en les pàgines 10 i 11 d'aquest informe. D'aquesta manera, i sota la filosofia de gestió integrada i homogènia que regeix en Gas Natural Fenosa, l'assumpte serà material en aquells països en els quals es desenvolupi l'activitat de la cadena de valor en què aquest és material.

Ordre de materialitat (%)	Aspectes GRI que engloben els assumptes materials de Gas Natural Fenosa		Etapes de la cadena de valor on els		
			Electricitat		
			Generació	Distribució	Comercialització
100	Etiquetatge de productes i serveis (qualitat de productes i serveis)	PR		•	•
83	Emissions	EN	•	•	
74	Energia	EN	•	•	
64	Acompliment econòmic	EC	•	•	•
57	Seguretat i salut	LA	•	•	•
53	Corrupció	SO	•	•	•
49	Aigua	EN	•		
48	Ocupació	LA	•	•	•
48	Biodiversitat	EN	•	•	
45	Comunitats locals	SO	•	•	
44	Proveïdors (pràctiques de proveïment, avaluació dels proveïdors en matèria ambiental, pràctiques laborals, drets humans i impactes socials)	EC	•	•	•
40	Abocaments i residus	EN	•	•	

assumptes materials tenen un impacte més gran

Gas				Impacte de l'aspecte dins i/o fora de l'organització per grup d'interès	Capítol de l'Informe de Responsabilitat Corporativa de 2014 que tracta l'assumpte
Proveïment	Transport	Distribució	Comercialització		
		●	●	Clients	Model de negoci/Innovació sostenible/ Orientació al client.
●	●	●		Societat	Medi ambient.
●	●	●		Societat/clients	Model de negoci/Innovació sostenible/ Orientació al client/Medi ambient/ Compromís amb la societat.
●	●	●	●	Societat/accionistes/clients	Model de negoci/Compromís amb els resultats/ Compromís amb la societat.
●	●	●	●	Empleats/proveïdors	Seguretat i salut.
●	●	●	●	Societat/empleats	Compromís amb la societat/Integritat.
				Societat	Innovació sostenible/Medi ambient.
●	●	●	●	Empleats/clients	Orientació al client/ Interès per les persones.
●	●	●		Societat	Medi ambient.
	●	●		Societat	Orientació al client/ Compromís amb la societat.
●	●	●	●	Proveïdors	Orientació al client.
	●	●		Societat	Medi ambient.

			Etapes de la cadena de valor on els		
			Electricitat		
Ordre de materialitat (%)	Aspectes GRI que engloben els assumptes materials de Gas Natural Fenosa		Generació	Distribució	Comercialització
38	Productes i serveis	EN	•	•	•
38	Seguretat i salut dels consumidors	PR		•	
36	Formació i educació	LA	•	•	•
34	Relacions empresa/treballadors	LA	•	•	•
28	Diversitat i igualtat	LA	•	•	•
23	Avaluació operacions amb impacte en drets	HR	•		
19	Llibertat d'associació i negociació col·lectiva	HR	•	•	•
16	Impacte de transport sobre el medi ambient	EN		•	
16	Pràctiques de seguretat	HR	•	•	
15	Mecanismes de gestió de queixes en matèria social	SO	•	•	•
11	Materials	EN	•	•	
11	Mecanismes de gestió de queixes en drets humans	HR	•	•	•

assumptes materials tenen un impacte més gran

Gas				Impacte de l'aspecte dins i/o fora de l'organització per grup d'interès	Capítol de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2014 que tracta l'assumpte
Proveïment	Transport	Distribució	Comercialització		
●	●	●	●	Clients	Innovació sostenible.
		●		Clients	Orientació al client/ Seguretat i salut.
●	●	●	●	Empleats	Interès per les persones.
●	●	●	●	Empleats	Interès per les persones.
●	●	●	●	Empleats	Interès per les persones.
●	●			Empleats/societat/ proveïdors	Orientació al client/ Compromís amb la societat/Integritat.
●	●	●	●	Empleats	Interès per les persones.
	●	●		Societat	Innovació sostenible.
●	●	●		Societat/empleats/ clients	Seguretat i salut.
●	●	●	●	Societat/empleats/ clients/proveïdors/ accionistes	Orientació al client/Integritat.
●	●	●		Societat	Medi ambient.
●	●	●	●	Societat/empleats/ clients/proveïdors/ accionistes	Integritat.

Abast de la informació

[G4-22], [G4-23] i [G4-28]

La informació inclosa en aquest Informe de Responsabilitat Corporativa fa referència a totes les activitats dutes a terme per Gas Natural Fenosa durant l'any 2014 com a operador global de gas i electricitat.

Amb data 1 de gener de 2014, Gas Natural Fenosa ha aplicat de manera retrospectiva les Normes Internacionals d'Informació Financera (NIIF) 11 "Acords conjunts", com a conseqüència de les qual els negocis conjunts (aquells en què els partícips tenen drets únicament sobre els actius nets de les participades) es consoliden pel mètode de la participació en lloc de pel mètode d'integració proporcional.

Les dades contingudes en aquest informe relatius als exercicis 2012 i 2013 s'han reformulat, adaptant-lo al nou mètode de consolidació. D'aquesta manera, les magnituds reportades no consideren les dades corresponents a les societats que es consoliden pel mètode de la participació.

La companyia elabora el seu informe d'acord amb l'última versió de la "Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat" de Global Reporting Iniciative, GRI 4, i inclou la informació addicional aplicable requerida pels suplements d'"Utilities" i "Oil and gas"

Per a l'exercici 2014, no hi ha hagut reformulacions significatives que afectin la comparació amb les dades d'anys anteriors. Quan per algun indicador puntual s'ha canviat la metodologia de càlcul, s'explica clarament en el mateix gràfic i/o taula, i el més destacat s'indica a continuació.

En relació amb la plantilla, hi ha hagut un canvi significatiu respecte a 2013 a causa de dos factors. D'una banda, en aquest informe s'ha inclòs el grup CGE de manera que es propicia que pràcticament tots els indicadors tinguin variacions significatives respecte a l'any anterior. D'altra banda, el canvi ve derivat de l'actualització de les NIIF i el seu efecte en quant a plantilla. El criteri de caracterització de societats utilitzat en aquest informe és el següent:

- Societats gestionades: són aquelles societats de les quals el grup té una participació majoritària, els estats financers de les quals consoliden per integració global, i en què es gestionen els recursos humans amb criteris homogenis de grup, iguals per a totes. En aquestes societats s'exerceix el control sobre la plantilla (altes, baixes, etc).

- Societats no gestionades: són aquelles societats de les quals el grup té una participació minoritària i els seus estats financers consoliden per integració proporcional, de manera que els imports de les despeses de personal s'integren en les despeses de personal consolidades del grup proporcionalment al percentatge de participació en la societat. En aquestes societats no s'apliquen els mateixos criteris sobre la gestió de recursos humans.

- Societats controlades conjuntament: són aquelles societats que, d'acord amb les instruccions de les normes NIIF, es declaren com a societats controlades conjuntament i en conseqüència, en consolidar els seus estats financers per posada en equivalència, no s'integren econòmicament en les despeses de personal consolidades del grup. Per això, la seva plantilla no compta en la plantilla total del grup, i se'n dóna referència a part del seu nombre. No s'hi apliquen els mateixos criteris sobre la gestió de recursos humans.

En 2013, abans del canvi de les NIIF, les societats controlades conjuntament, que no s'inclouen en el primer indicador (2.774 empleats), estaven considerades com a societats no gestionades. En aquest informe, com que no es pot considerar plantilla pròpia, s'indica en una nota a peu de pàgina.

La informació inclosa en l'apartat de medi ambient en 2014 fa referència, únicament, a aquelles societats o activitats en què la participació és igual o superior al 50%, que tenen capacitat d'influència en la gestió ambiental o que tenen una capacitat d'impacte significatiu sobre les dades ambientals, considerant les dades globals.

Compliment amb els estàndards de referència

[G4-18b] i [G4-32]

L'Informe de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa compleix els estàndards internacionals de més prestigi per a l'elaboració d'informes d'aquest tipus. En aquest sentit, la companyia elabora el seu informe d'acord amb la darrera versió de la "Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat" de Global Reporting Initiative, GRI 4, i inclou la informació addicional aplicable requerida pels suplements de "Utilities" i "Oil and gas". Amb això, la companyia considera que l'informe s'ha elaborat in *accordance* amb G4 en el seu nivell *comprehensive*. L'elaboració de l'informe també s'ha basat en la norma AA1000 APS (2008).

- **Norma AA1000 APS.** El propòsit d'aquesta norma és proporcionar a les organitzacions un conjunt de principis amb l'objectiu d'emmarcar i estructurar la manera en què entenen, governen, administren, implementen, avaluen i rendeixen comptes del seu acompliment en matèria de sostenibilitat.

- **Global Reporting Initiative**. D'acord amb les recomanacions de la Global Reporting Initiative, la presentació equilibrada i raonable de l'acompliment de l'organització requereix de l'aplicació de certs principis per a determinar el contingut de la informació pública elaborada en la matèria i garantir la qualitat d'aquesta.

La consideració dels principis exposats en la següent taula garanteix que la informació reuneix les degudes garanties exigides pels estàndards anteriors.

Aplicació de la norma AA1000 APS

- **Inclusivitat.** En relació amb aquest principi, resulta especialment rellevant la informació presentada per Gas Natural Fenosa en el capítol d'aquest informe sobre les accions de diàleg amb grups d'interès.
- **Rellevància.** Els assumptes rellevants per a Gas Natural Fenosa són aquells inclosos en la seva Política de Responsabilitat Corporativa, aprovada al març de 2013. Aquest informe s'estructura d'acord amb aquests assumptes.
- **Capacitat de resposta.** S'inclouen els principals indicadors d'acompliment de la companyia, així com les seves principals polítiques i sistemes de gestió en els àmbits considerats.

Principis per a l'elaboració d'aquest informe (GRI)

- **Materialitat.** S'han considerat com materials els assumptes identificats en l'estudi de materialitat dut a terme en aquest any i que han estat inclosos en l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2014.
- **Participació dels grups d'interès.** La companyia ha identificat els seus grups d'interès i les seves expectatives i ha concretat accions per a establir amb ells un diàleg bidireccional. Aquest procés es detalla en els apartats corresponents al diàleg amb els grups d'interès i al govern de la responsabilitat corporativa.
- **Context de sostenibilitat.** L'informe analitza l'acompliment de la companyia en el context de les exigències econòmiques, ambientals i socials del seu entorn social i de mercat. Els apartats corresponents al model de negoci, estratègia i oportunitats sostenibles aprofundeixen específicament en aquesta matèria.
- **Exhaustivitat.** L'esquema de continguts ha estat definit amb la participació dels responsables de les principals àrees de gestió de la companyia. Això assegura que els aspectes i impactes essencials de cada una de les àrees d'activitat de Gas Natural Fenosa sobre el seu entorn i sobre els seus propis objectius de negoci han estat considerats.

Qualitat de la informació divulgada (GRI)

[G4-30]

- **Equilibri.** L'informe exposa clarament els aspectes positius i negatius de l'acompliment de l'organització, cosa que permet fer una valoració raonable d'aquest.
- **Comparabilitat.** La informació continguda en aquest informe permet analitzar l'evolució en l'acompliment de la companyia al llarg del temps.
- **Precisió.** Tota la informació descrita en l'informe és necessària i es presenta prou detallada perquè els grups d'interès de la companyia puguin valorar adequadament l'acompliment d'aquesta.
- **Periodicitat.** Gas Natural Fenosa publica els seus informes de responsabilitat corporativa amb caràcter anual, tan bon punt la informació està disponible, per tal que els grups d'interès puguin fer una lectura adequada de la companyia.
- **Claredat.** La informació presentada s'exposa d'una manera comprensible, accessible i útil. Per a facilitar-ne la correcta comprensió s'evita l'ús de tecnicismes. Així mateix, es fan servir gràfics, esquemes, taules i indicadors per a descriure els impactes més rellevants de la companyia i agilitzar la lectura del document.
- **Fiabilitat.** Les dades recollides en aquest informe han estat verificades per PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L (PwC). Per a l'elaboració d'aquest s'han tingut en compte els tres principis exigits per la norma AA1000 APS d'AccountAbility, i s'ha valorat si allò que s'exposa respon als requeriments i preocupacions dels grups d'interès.

Verificació
[G4-33]

La integritat, robustesa i veracitat de la informació continguda en aquest informe són preservades per les polítiques i els procediments incorporats en els sistemes de control intern de Gas Natural Fenosa, i tenen per objecte, entre d'altres, assegurar davant tercers la correcta presentació de la informació de la companyia.

Dins de les polítiques esmentades, i en el marc de les recomanacions de Global Reporting Initiative, Gas Natural Fenosa encarrega anualment una verificació externa dels continguts del seu informe.

Aquesta revisió és realitzada per un expert independent, PwC, que revisa l'adaptació dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Corporativa a allò assenyalat en les recomanacions de Global Reporting Initiative i l'estàndard AA1000 APS.

Com a resultat del procés, s'elabora un informe de revisió independent on s'inclouen els objectius i l'abast del procés, així com els procediments de verificació que han estat utilitzats i les conclusions d'aquests. Després de l'avaluació de la informació inclosa en l'informe, l'expert independent ha aplicat el nivell d'assegurament que s'especifica en l'informe de revisió independent.

Consultes i informació addicional
[G4-31]

A més del present informe, Gas Natural Fenosa publica, en 2015, l'Informe Anual Integrat, l'Informe de Govern Corporatiu i l'Informe de la Comissió d'Auditoria i Control, tots ells corresponents a l'exercici 2014. La companyia disposa també d'una pàgina web (www.gasnaturalfenosa.com) on les persones interessades poden consultar-ne la informació actualitzada. A més, cal ressaltar que Gas Natural Fenosa publica informes de responsabilitat corporativa a l'Argentina, Brasil, Colòmbia, Itàlia, Mèxic, Moldàvia i Panamà.

Els lectors poden dirigir els seus dubtes, consultes o sol·licituds d'informació a través de la pàgina web corporativa: www.gasnaturalfenosa.com

What Kind Of
Situation Is This
Do You
Yes I Do
Wierd
How Dare You
What A Nerve
Do You
Ever Bre
You Will Never
'Cause
AH
AH
Aaah
It Depends
Sometimes
On The
Welcome
Sometimes
What Time
You've Got A
Thank You
And So On
So On
Silk
I Like Your Black Shirt
Quick
Do You Oh Thank You
Impossible
I Have Been
Nooo
Oh No Way
Come On Don't
A Drink

Innovació sostenible

Innovació 50

Xarxes intel·ligents 55

Mobilitat sostenible 58

Serveis energètics 61

Accés a l'energia 67

Rosa Almeida.
Sin título.
2003.
108 x 138 cm.
Tècnica mixta sobre paper.
Museu d'Art Contemporani
(MAC) de Gas Natural Fenosa.

Innovació

Una companyia que aposta per la tecnologia

Per a Gas Natural Fenosa, la innovació tecnològica i el coneixement de les millors solucions tecnològiques són fonamentals per a l'operació eficient i segura dels actius del grup.

El cicle d'innovació tecnològica comença amb la identificació de tecnologies punteres o incipients que tinguin potencial transformador per a la companyia. Posteriorment, es demostren les seves millores potencials a través de la realització de projectes pilot, i si escau, s'adapta i optimitza per al negoci.

Durant 2014, les prioritats en aquesta matèria per al sector energètic s'han centrat a pal·liar els efectes induïts per la situació econòmica present, a aprofitar totes les oportunitats possibles per a generar una activitat econòmica dins i fora d'Espanya, basada en una millora de la competitivitat; així com en la recuperació del lideratge en aquelles tecnologies energètiques en què Espanya s'havia posicionat estratègicament després d'un esforç tecnològic molt important.

Aquest esforç en la innovació tecnològica ve recolzat per les polítiques que, actualment, la Unió Europea està configurant i que persegueixen la sostenibilitat de manera cada vegada més decidida. Aquest fet, converteix la innovació en el camp energètic, en fonamental per a complir una agenda per a l'any 2020, centrada en l'energia de baixes emissions, la disponibilitat de subministrament i l'eficiència energètica.

Gas Natural Fenosa contribueix, a través de noves solucions, a treballar per la sostenibilitat, economia i fiabilitat en el subministrament energètic, que articula mitjançant el seu "Pla de Tecnologia" i les activitats que resulten d'aquest pla, com són els projectes d'innovació, les actuacions de transferència tecnològica i vigilància tecnològica, i el foment de la cultura innovadora.

Pla de tecnologia

Foment de la cultura innovadora.	Projectes d'innovació tecnològica.	Transferència tecnològica.	Vigilància tecnològica.

Projectes d'innovació

A través d'aquest pla, Gas Natural Fenosa identifica les àrees d'actuació prioritàries que permetin millorar els seus resultats i reportar un major benefici a la societat.

La companyia centra els seus esforços d'innovació a desenvolupar activitats d'optimització i gestió d'actius que milloren la qualitat i fiabilitat del subministrament d'energia de manera contínua; a satisfer les necessitats energètiques dels consumidors d'una manera sostenible, aportant nous serveis i productes més eficients; i a assegurar un nivell adequat de coneixement en el grup per a l'aprofitament òptim de l'entorn tecnològic.

Línies tecnològiques prioritàries

Transmissió i distribució d'electricitat

Xarxes intel·ligents: s'ha mantingut el desenvolupament de la xarxa intel·ligent en tres àmbits d'actuació: projectes d'innovació tecnològica, projectes de demostració i implantació real de les tecnologies més noves. L'objectiu comú de totes és evolucionar la xarxa de distribució cap a una xarxa més intel·ligent, optimitzant els processos del negoci de distribució elèctrica.

Emmagatzematge d'energia: aquest concepte serà un element clau en el sistema elèctric del futur, ja que permetrà millorar la qualitat de l'energia, assegurar l'estabilitat i fiabilitat del subministrament i permetre una integració major i més fàcil en la xarxa de l'electricitat d'origen renovable. Per això, és un àmbit en el qual la companyia roman activa, participant en els fòrums nacionals i internacionals més representatius European Association for Storage of Energy (EASE) i el grup interplataformes d'emmagatzematge, (Mineco) a Espanya.

Energies renovables

Energia hidràulica: s'han realitzat diferents estudis sobre la tecnologia existent en el camp de les microturbines (turbines hidràuliques de menys d'1 MW) i la seva aplicació a Gas Natural Fenosa. Dins de l'àmbit d'aplicació al grup s'ha estudiat la possible instal·lació de microturbines en infraestructures existents en les quals, actualment, no s'estigui aprofitant energèticament tot el recurs. En conseqüència, s'han llançat diversos projectes pilots.

Eficiència i serveis energètics

La companyia ha focalitzat la seva activitat en l'optimització de les seves operacions. D'altra banda, també treballa a través de diferents iniciatives en incrementar la flexibilitat del consum energètic. En la línia de desenvolupament de solucions a client, es continua treballant en diversos projectes pilot de sistemes de gestió energètica en els sectors residencial i pimes. El seu objectiu és provar tecnologies, emergents o en desenvolupament, sobre els quals poder construir serveis comercials que ajudin els clients a controlar i reduir el seu consum energètic.

Tecnologies avançades de generació

Els esforços de Gas Natural Fenosa han estat dirigits a millorar l'explotació dels actius existents i reduir l'impacte ambiental d'aquests.

Solucions avançades de xarxa de gas

Cal destacar les iniciatives desenvolupades en l'àmbit de la telemesura integrada de gas i electricitat. També, dins d'aquesta línia, s'estan escometent diferents activitats per al desenvolupament de tècniques i materials que serveixin per millorar el traçat i manteniment de línies subterrànies, així com nous dissenys que millorin el comportament i ofereixin una resistència eficaç davant abrasió o escalfaments per contacte amb cables elèctrics deteriorats.

Sostenibilitat i serveis innovadors relacionats

Mobilitat sostenible: aquesta línia s'enfoca a utilitzar el gas natural com a alternativa econòmica als combustibles actuals en la propulsió marítima i terrestre, amb el benefici addicional de reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle.

Per això i de cara a les properes regulacions europees sobre emissions a partir de 2015, la propulsió per gas natural es perfila com a una alternativa sòlida a la propulsió convencional de fuel per al transport marítim. En aquest sentit, a més de ser utilitzat per a la propulsió de grans vaixells, la seva aplicació també és possible en els ports ja que ofereix l'oportunitat de millorar la qualitat ambiental i els serveis d'aquests.

Projectes d'innovació relacionats amb energies renovables i sostenibilitat

Projectes per a l'aprofitament eòlic *offshore*

Projecte Neptune (2011-2014)

Nou model de boia meteoceánica que té un sistema de mesurament del recurs eòlic per mitjà del sistema Laser Imaging Detection and Ranging (LIDAR). Durant 2014, s'ha finalitzat el disseny de la boia i està previst que, a principis de 2015, s'enviï el prototip al Mar del Nord per a realitzar una campanya de mesurament durant sis mesos per a validar-ne la funcionalitat.

AFOSP (2012-2014)

En 2014, es va concloure satisfactòriament el projecte "Alternative Floating Platform Designs for Offshore Wind Towers using low Costs Materials" (AFOSP), l'objectiu principal del qual era dissenyar i construir un prototip a escala d'una plataforma flotant per aerogeneradors *offshore*. Addicionalment, el projecte ha finalitzat amb la sol·licitud d'una patent sobre un disseny d'estructura flotant alternativa, recomanable per a profunditats intermèdies.

Projecte de generació hidràulica

Central hidroelèctrica Castrejón Pie de Presa. Turbinator (2014-2016)

Desenvolupament, construcció i posada en marxa d'una central hidroelèctrica pilot, l'execució de la qual inclou la implantació d'una tecnologia de turbina no convencional denominada Turbinator. Aquest projecte pilot sorgeix com a conclusió del "Projecte microhidràulica", en el qual es va dur a terme un estudi de la tecnologia de turbines hidràuliques amb una potència instal·lada per sota d'1 MW, així com de la seva aplicació possible a les instal·lacions del grup on actualment s'estiguessin alliberant cabals sense aprofitament energètic.

Projectes de sostenibilitat

Menys H_2O (2014)

Solució per a la reducció, la reutilització i el reciclatge d'aigua a les centrals de cicle combinat amb la finalitat de reduir el seu consum i optimitzar els recursos emprats en el seu tractament.

Solució mòbil multipotència per a aerogeneradors (2013-2014)

Desenvolupament d'un transformador portàtil per a, en cas d'avaria o incidència en el transformador intern de les torres dels aerogeneradors, reemplaçar-lo o reparar-lo *in situ*, sense perdre la producció d'energia durant el temps de reparació.

"Projecte Bateria Li-ió" (2013-2018)

Demostració de l'ús de bateries d'ió de liti transportables com a suport a la xarxa de distribució. Durant 2014, es van fabricar els diferents equips que es posaran en marxa a principis de 2015.

RAF-ECO-FLEX (2014-2016)

Projecte iniciat, en 2014, l'objectiu del qual és desenvolupar noves canonades flexibles per a la distribució de gas i noves làmines per a la protecció del tub. Aquestes canonades permeten reduir el nombre de trams i accessoris electrosoldables, cosa que redueix costos i millora de la protecció de les instal·lacions.

Planta satèl·lit de GNL autosuficient (2014-2016)

Identificació, instal·lació i prova d'equips que permetin la construcció de plantes satèl·lit de regasificació de gas liquat en ubicacions amb difícil accés a subministrament elèctric.

Projectes de gas renovable

Gas Natural Fenosa se situa a l'avantguarda de les tecnologies de gas renovable. Els projectes més significatius desenvolupats per la companyia són els següents:

- "Projecte de Biogàs)" procedent de l'abocador de Góngora (Navarra) (2014-2015): estudi de la viabilitat d'utilitzar el biogàs procedent d'abocador per a la seva injecció a la xarxa de gas natural o el seu ús com a combustible per a vehicles. L'abocador controlat de Góngora genera, anualment, més d'11 milions de metres cúbics de biogàs, el contingut en gas metà supera el 50%. L'energia continguda en aquest biogàs és de 65 GWh/any, equivalent al consum anual de més de 6.000 famílies i d'uns 7.000 vehicles moguts amb gas. Per dur a terme aquest projecte de demostració, es preveu instal·lar a l'abocador una planta de 100 Nm^3/h de capacitat de processament, cosa que permetrà el tractament de 850.000 Nm^3 de biometà.
- "Projecte Renovagas" (procés de generació de gas natural) (2014-2016): iniciativa d'investigació llançada durant 2014, basada en el concepte *power to gas*, que té com a objecte desenvolupar una planta pilot de producció de gas natural sintètic a partir de biogàs mitjançant metanació d'hidrogen obtingut a partir d'energies renovables.
- Producció de biometà a partir de gasificació de biomassa (2013-2015): producció de biometà a partir de gasificació de biomassa, amb la qualitat requerida per a poder ser introduït a la xarxa de gas. Durant 2014, s'ha realitzat el procés de selecció de la tecnologia per a la construcció d'una planta pilot de demostració de 2MW.

Transferència tecnològica i vigilància tecnològica

En suport i transferència tecnològica s'ha continuat, i fins i tot incrementat, la relació amb diferents entitats i institucions de l'àmbit tecnològic, cosa que ha permès obtenir el coneixement i la tecnologia més actuals, necessaris perquè els diferents negocis del grup rebin el suport requerit a la permanent optimització de la seva explotació. En aquesta àrea esmentem com a exemple, el premi de transferència de tecnologia, atorgat per Electric Power Research Institute (EPRI) a les activitats desenvolupades en l'àmbit del manteniment de turbines de gas i plantes de cicle combinat, o un seminari internacional de generació hidràulica i emmagatzematge per bombeig.

Pel que fa a la vigilància tecnològica, aquesta segueix constituint un element clau a la companyia, que permet captar informació tecnològica rellevant de l'exterior i integrar-la com a coneixement propi de l'organització, per a poder prendre decisions en la gestió de les tecnologies que hem identificat com a claus. Les activitats de vigilància permeten anticipar-se als canvis, valorar adequadament la importància de les noves tecnologies i absorbir-les en la companyia d'una manera fluïda optimitzant mitjans i recursos.

Mitjançant el sistema automàtic de recerca, emmagatzematge i distribució d'informació, els grups de vigilància creats per al seguiment de les diferents línies tecnològiques i la realització d'estudis de prospecció permeten la participació del personal de l'empresa i el desenvolupament d'una cultura tecnològica. Tot això contribueix a crear un suport de ràpida resposta davant els canvis de l'entorn, a més d'una base important de coneixement propi.

Foment d'una cultura innovadora

Dins del programa de foment de la cultura innovadora es continua impulsant la innovació com a funció habitual i natural en el dia a dia de la companyia.

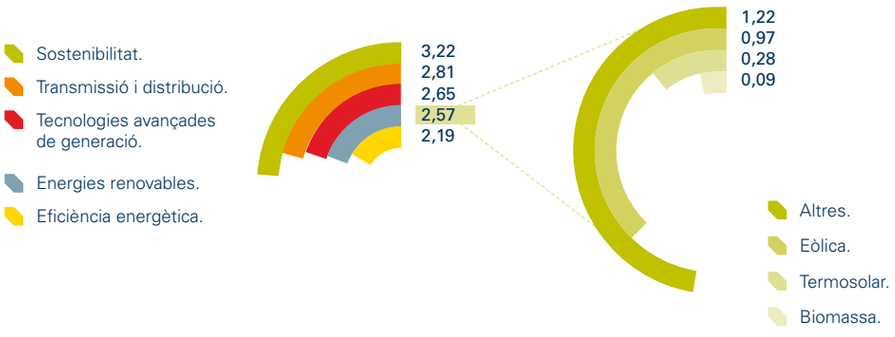
Durant aquest any, s'ha potenciat el cicle de conferències i seminaris de tecnologies considerades claus per a Gas Natural Fenosa, així com la realització de tallers de caràcter més general orientats a millorar les capacitats creatives i d'innovació dels empleats. Amb l'objectiu de facilitar l'intercanvi de coneixement i de difondre les activitats d'innovació que es realitzen dins del grup s'han ampliat els espais de comunicació interna. S'hi publiquen periòdicament articles, informes destacats i notícies internes i externes sobre temes d'innovació i desenvolupament tecnològic. Destaca, en 2014, el llançament de la nova secció sobre transferència tecnològica centrada a transmetre la informació i difondre les actuacions en aquest camp, a fi d'assegurar que les diferents unitats de la companyia coneguin les seves possibilitats i aplicacions.

També dins de les activitats de foment de la innovació, els Premis La Nostra Energia, orientats a promoure i reconèixer el potencial d'innovació i millora contínua en els empleats de Gas Natural Fenosa, han arribat a la tercera edició amb un alt nivell de participació. Des del seu llançament, al juny de 2011, s'han rebut prop de 500 idees, de les quals més de 40 han estat implantades en les diferents àrees de negoci de la companyia.

Durant l'edició 2014, s'han analitzat 92 idees de les quals 16 han arribat a ser finalistes. Pel que fa als resultats aportats per aquestes idees, a més dels beneficis purament econòmics, destaquen una major seguretat per a les persones i instal·lacions, una major flexibilitat i rapidesa per donar resposta a les necessitats del mercat i la reducció de l'impacte ambiental de les nostres activitats. Un exemple d'això ha estat el primer premi a la innovació concedit *ex aequo* a dues idees procedents de Mèxic i Colòmbia, el principal objectiu de les quals s'ha centrat a incrementar la seguretat de la xarxa de gas en zones amb risc sísmic. Les dues idees, de manera independent, han arribat a dues solucions noves i eficients per a la detecció d'esdeveniments sísmics i, si escau, actuació sobre el subministrament de gas, amb la qual cosa augmenta la seguretat en aquests esdeveniments.

Inversió en R+D+i (milions d'euros) **[OG2]**

En 2014, la xifra total d'inversió en actuacions i projectes sostenibles va ascendir a 13,44 milions d'euros, repartits en diferents:



Dins del programa de foment de la cultura innovadora, s'impulsa la innovació com funció habitual i natural en el dia a dia de la companyia

Xarxes intel·ligents

Les xarxes intel·ligents estan considerades com un element clau en la consecució dels objectius europeus de reducció d'emissions de CO_2, en la millora de l'eficiència energètica i la reducció de la dependència energètica exterior. Aquest paper clau es concreta en la integració d'una quantitat creixent de generació a partir de fonts renovables i la flexibilització del consum per a permetre més eficiència en el conjunt del sistema elèctric.

La característica principal de les xarxes intel·ligents és la seva capacitat per a gestionar en temps real la participació de tots els agents que s'hi connectin de manera que s'aconsegueixi un subministrament sostenible, eficient i segur.

La implantació de xarxes intel·ligents en el sistema elèctric permetrà una reducció del consum elèctric -per mitjà d'una gestió més eficient de l'energia-, una millor integració de les energies renovables a la xarxa i un paper més actiu dels usuaris en la gestió del consum.

El nostre enfocament

Les activitats realitzades en R+D+i, durant 2014, estan alineades amb les cinc línies estratègiques tecnològiques definides dins del negoci, l'objectiu comú de les quals és evolucionar la xarxa de distribució cap a una xarxa més intel·ligent, mitjançant l'optimització dels processos. Les línies estratègiques tecnològiques són les següents:

- Telegestió de comptadors amb aprofitament màxim de totes les seves prestacions.
- Automatització de la xarxa, especialment en mitja i baixa tensió.
- Integració de recursos energètics distribuïts assegurant la qualitat i continuïtat de subministrament de tots els clients.
- Tecnologies d'informació i comunicació (amb especial atenció a la protecció i seguretat de dades).
- Optimització dels processos de desenvolupament i manteniment (monitorització *online,* aplicacions de mobilitat, supervisió remota, etc.).

La xarxa intel·ligent -definida com la xarxa elèctrica que integra de manera intel·ligent el comportament i les accions dels usuaris connectats a aquesta (generadors, consumidors i els que realitzen les dues accions), a fi d'assegurar eficientment un subministrament sostenible, econòmic i segur- es compon de diferents tecnologies i nous models de gestió que s'implantaran progressivament a la xarxa. Donada la seva complexitat i les inversions que caldrà fer, en aquests moments s'estan destinant grans esforços a la investigació, innovació i demostració per acostar al mercat les diferents tecnologies i eines incloses en la xarxa intel·ligent.

Innovació tecnològica

Projectes d'innovació tecnològica

Redna[1] (2013-2015)

Desenvolupament de solucions tecnològiques que permetin millorar l'operació de la xarxa de distribució de neutre aïllat, utilitzada en la xarxa de distribució de Gas Natural Fenosa, a través de la detecció i localització de la falta a terra. Això es traduirà en un increment de la qualitat de subministrament elèctric, en una reducció del temps de reposició del servei i en l'automatització d'aquest tipus de xarxa de distribució d'una manera econòmicament viable.

I2L[2] (2013-2015)

Automatització de l'adquisició, la monitorització i la detecció de punts deteriorats a la xarxa aèria de distribució en alta tensió amb l'objecte de realitzar manteniment preventiu i correctiu abans que es produeixi l'error, de manera que s'aconsegueix una millora final de la qualitat del servei.

SEPS[3] (2013-2015)

Avaluació de la probabilitat i severitat d'incidents en la xarxa de distribució a partir d'informació de la pròpia xarxa elèctrica (consums i estat d'equips, entre d'altres), de dades meteorològiques i del coneixement de fets socials influents en el subministrament elèctric, a fi de millorar la planificació de les actuacions preventives i correctives i, per tant, de minimitzar les conseqüències d'incidents.

OVI-RED[4] (2013-2015)

Desenvolupament d'un operador local de distribució, que coordini les instal·lacions que es preveu que sorgeixin amb l'acostament de la producció al consum, a causa de la promoció de la generació distribuïda i l'aparició d'instal·lacions de clients que poden generar o consumir. Aquestes instal·lacions tindran unes possibilitats de control que permetran un ús més eficient i sostenible de les infraestructures elèctriques.

[1] Innovació en xarxa de neutre aïllat.
[2] Inspecció intel·ligent de línies.
[3] Sistema expert de probabilitat i severitat d'incidents en xarxa.
[4] Operador virtual de microxarxes.
.

Tots aquests projectes fan ús de tecnologies innovadores en diferents estats de maduresa. Des de Gas Natural Fenosa se n'impulsa el desenvolupament mitjançant la participació en fòrums, consorcis i projectes tant a nivell nacional com internacional, en la major part dels casos finançats per diferents programes de les administracions públiques espanyoles o europees.

Projecte Osiris, optimització de funcionalitats de xarxes intel·ligents

Amb aquest projecte es busca optimitzar les funcionalitats aportades per les xarxes intel·ligents, aprendre sobre les incidències en les comunicacions dels equips de telegestió i millorar la qualitat de subministrament elèctric davant avaries.

Per a la realització d'aquesta iniciativa va ser imprescindible disposar d'un entorn en el qual poder desenvolupar els projectes en què s'està construint la tecnologia i poder validar prèviament qualsevol implantació en camp. Per a això, la companyia va crear en 2013 el Laboratori d'Integració de Xarxes (Linter) com a suport per a tots els projectes d'innovació i desplegament de xarxes intel·ligents focalitzat en la interoperabilitat de comptadors, l'automatització de la xarxa de mitja i baixa tensió, i la integració de generació renovable.

Demostració de tecnologies

Projectes d'innovació tecnològica

Igreen Grid[1] y Discern[2] (2013-2016)

Projectes destinats a mesurar objectivament les millores que suposa l'aplicació de les solucions de *smart grid* a través d'indicadors d'eficiència, comparar aquestes mesures entre diferents demostracions a Europa i tractar de transferir solucions o millores pràctiques.

Ideal[3] (2013-2016)

Projecte demostratiu que té com a objecte definir i desenvolupar el concepte de gestió activa de la xarxa de distribució, abastant aspectes com l'automatització de la xarxa, els sistemes d'informació i les aplicacions de gestió de les xarxes elèctriques.

[1] Integrating Renewables in the European Electricity Grid.
[2] Distributed Intelligence for Cost-Effective and Reliable Distribution Network.
[3] Ideal Grid for All.

Projecte Price innovació i demostració (2011-2015)

El projecte conjunt de xarxes intel·ligents al Corredor de l'Henares (Projecte Price), representa el projecte conjunt més gran de R+D+i d'Espanya i un dels més grans d'Europa, a més, constitueix un projecte tecnològic de demostració de xarxes intel·ligents en l'àmbit europeu.

Price s'organitza en quatre grans línies d'actuació:

- Automatització i supervisió de mitja tensió (Price-RED): disseny i desenvolupament d'una plataforma de xarxa intel·ligent que permeti la supervisió i automatització de la xarxa de mitja tensió de distribució.
- Gestió energètica (Price-GEN): desenvolupament i instal·lació de les eines i els sistemes de gestió intel·ligents per a la gestió energètica de la xarxa de baixa tensió.
- Generació distribuïda (Price-GDI): propicia la generació distribuïda a la xarxa de distribució, mitjançant un demostrador que permet monitoritzar, optimitzar i supervisar l'efecte de la generació connectada en els nivells de mitja i baixa tensió.
- Gestió de la demanda (Price-GDE): desenvolupament d'un prototip de sistema de gestió de la demanda dels usuaris connectats a la xarxa, mitjançant el desenvolupament i instal·lació de dispositius de control i gestió del consum en habitatges.

Aquesta iniciativa beneficiarà més de 500.000 persones i comportarà la instal·lació d'aproximadament 200.000 comptadors intel·ligents i altres dispositius intel·ligents orientats a la gestió del consum energètic. També s'adaptaran 1.600 centres de transformació a aquest nou model de distribució d'electricitat.

Les xarxes intel·ligents tenen avantatges per als clients, ja que permeten la prestació de diversos serveis a distància com la lectura del seu consum en temps real, la tramitació de les altes o baixes dels contractes o la modificació de la potència contractada. Això fomentarà la participació d'aquests en el mercat elèctric, no només en la generació i el consum, sinó també perquè contribueix a incrementar l'eficiència energètica.

Els programes d'innovació potenciats per la Comissió Europea i el *knowledge sharing* permeten que tots els socis incorporin millores en les xarxes i extrapolin les millores fora del projecte.

Cal assenyalar que, en 2014, va ser reconegut com un dels deu projectes a Europa amb l'etiqueta EEGI Core Label, per la iniciativa European Electricity Grid Initiative (EEGI) sota el "Pla de Tecnologies Estratègiques" (SET-PLA) per a accelerar la innovació i el desenvolupament de les xarxes elèctriques del futur.

Mobilitat sostenible

Les estimacions de creixement de la població urbana globalment comporten necessitats de mobilitat per al desenvolupament de la seva activitat econòmica i social cada vegada més grans. La satisfacció d'aquestes necessitats posa de manifest dos grans reptes. D'una banda, més demanda d'infraestructures i, d'una altra, la necessitat de nous models de desplaçaments segurs, nets i que afavoreixin el desenvolupament econòmic.

La Comissió Europea ha llançat un ambiciós paquet de mesures per a garantir la creació d'una infraestructura de combustibles alternatius, mitjançant la instal·lació d'estacions de gas natural vehicular, en concret de gas natural comprimit (GNC) i gas natural liquat (GNL), i punts de recàrrega elèctrics, a tot Europa amb estàndards comuns de disseny i ús.

L'objectiu que persegueix és la implantació de combustibles alternatius als combustibles tradicionals, per a aconseguir una economia més eficient, reduir la dependència d'Europa del petroli i desenvolupar una indústria del transport preparada per a donar resposta a les demandes actuals de la nostra societat.

Espanya té una posició de lideratge en el desenvolupament d'infraestructures de càrrega de GNL. Prova d'això és el projecte pilot liderat per Gas Natural Fenosa i cofinançat per la Unió Europea per a desenvolupar, a Espanya, els dos primers corredors per al proveïment de GNL a camions de llarg recorregut.

Al mercat espanyol també s'està continuant amb estratègies públiques de promoció del vehicle elèctric amb l'objectiu d'aconseguir més vehicles que utilitzen la tecnologia elèctrica i híbrida en entorns urbans.

Unit a les iniciatives públiques, la volatilitat del preu dels combustibles fòssils impulsa les companyies d'automoció a apostar cada vegada més per l'ús de fonts d'energies alternatives i renovables, per tal de reduir la dependència d'aquest tipus de combustibles i oferir solucions de mobilitat sostenible.

En aquest context, s'obren noves línies de negoci per a les companyies energètiques, que han d'assegurar el subministrament d'energia (gas i electricitat) a través de la incorporació de les millors tecnologies en la xarxa de distribució, i l'adaptació de les seves infraestructures a l'augment previsible de la demanda d'energia, derivat de la proliferació de vehicles no contaminants en el mercat.

En definitiva, es fa necessària una actitud d'adaptació contínua, desenvolupament tecnològic, i foment i promoció de les noves formes de mobilitat sostenible.

El nostre enfocament

Gas Natural Fenosa manté un ferm compromís amb la mobilitat sostenible. Treballa, des de fa més de deu anys, en el desenvolupament de solucions alternatives als combustibles convencionals. En aquest sentit, és l'empresa espanyola líder en serveis de mobilitat de gas natural, que ofereix un servei integral que inclou el disseny, la implementació i l'operació d'estacions de gas natural.

L'objectiu de la companyia en aquest camp és avançar en el disseny de models de negoci tecnològicament avançats, que siguin competitius quan els mercats madurin definitivament des d'un punt de vista comercial.

L'aposta de Gas Natural Fenosa per la mobilitat sostenible es focalitza en continuar amb el creixement del sector del gas natural vehicular; en la construcció i l'explotació de noves estacions de serveis de GNC i GNL; en la incorporació de noves flotes de vehicles amb gas natural vehicular; i en el desenvolupament de nous productes que puguin contribuir a l'augment de vehicles terrestres.

Paral·lelament, es treballa en la introducció del GNL en el sector marítim, un sector amb un gran potencial a causa de les exigents restriccions normatives que fan que sigui l'única alternativa viable tècnicament i econòmicament.

Gas Natural Fenosa ha tingut un paper rellevant com a companyia en l'esborrany de la Directiva Europea Clean Power for Transport. A través de l'Associació Gas Natural per a la Mobilitat (Gasnam), cofundada i presidida des que es va crear per la companyia, ha aportat arguments tècnics i econòmics per a afavorir el desenvolupament de les infraestructures de gas natural vehicular per a contribuir al desenvolupament de l'ús de GNC i GNL tant en el sector terrestre com en el marítim. Durant 2014, es va consolidar i s'ha posicionat com a interlocutor vàlid davant les administracions espanyola i europea.

Un altre sector on Gas Natural Fenosa té un important interès és el ferroviari.

Respecte a la mobilitat elèctrica, la companyia participa activament en la promoció i el desenvolupament tecnològic dels vehicles elèctrics, així com en l'elaboració de propostes per a clients comercials i la integració de la infraestructura necessària, el subministrament d'energia i la gestió integral del servei.

La nostra actuació

Actualment, Gas Natural Fenosa disposa de 27 estacions de servei de càrrega públiques i 15 estacions privades operatives. D'aquestes, set estacions tenen doble assortidor de GNL i GNC. Les estacions es troben situades en les principals vies de comunicació i estan dissenyades per a subministrar combustible, preferentment, a vehicles pesants que realitzen recorreguts interurbans. En relació amb el negoci més consolidat, construcció, operació i gestió d'estacions per a flotes captives de vehicles, la companyia continua en la tasca de promoció d'aquest model de negoci, estenent-lo a ajuntaments amb menys habitants.

La companyia va continuar, durant 2014, amb el desenvolupament de diversos projectes amb les principals marques d'automòbils i camions, així com amb empreses de transformació, per a disposar d'una gamma més àmplia de models i tecnologies de vehicles més eficients propulsats per gas natural. En aquest sentit, hi destaca els avanços en matèria de transformació de caps tractors per a possibilitar l'ús de barreges de combustibles metà i gasoil al 50%.

A més, en 2014, es va finalitzar el projecte per a modificar l'autobús Mann Euro III de l'Empresa Municipal de Transports (EMT) i dos camions de recollida de residus, transformats a dual fuel (Diesel-GNC). Aquests vehicles estan en circulació i s'ha demostrat una important reducció en el cost de combustible.

	2014	2013	2012
Vendes GNL i GNC en estacions de servei (MWh)	584.092	536.150	528.577

Addicionalment, i sota l'objectiu comú de posicionar el gas natural liquat com una alternativa real al transport de llarga distància i desplegar l'ús d'aquest combustible a Europa, destaquen els dos projectes en què Gas Natural Fenosa continua estant present:

- LNG Blue Corridors. El marc del projecte es focalitza en construir aproximadament catorze noves estacions de GNL o L-GNC, tant permanents com mòbils, en punts crítics al llarg dels corredors situats a la zona de l'Atlàntic i de la Mediterrània i la connexió d'Europa Sud amb el Nord i l'Est amb l'Oest coneguts com *blue corridors,* juntament amb la construcció d'una flota d'aproximadament 100 vehicles pesats propulsats per GNL. En 2014, s'ha posat en marxa l'estació espanyola de Santa Perpètua (Barcelona).

- Gas an Alternative for Road Transport (Garnet). Aquest projecte europeu té com a objecte analitzar, tecnològicament i econòmicament, el desenvolupament i desplegament a gran escala d'una xarxa de subministrament de GNL com a alternativa de combustible per a vehicles pesants de transport de mercaderies.

Projecte Garnet (2012-2014)

Aquest projecte té el suport financer de l'Agència Europea de Xarxes de Transport Transeuropeu (Ten-TEA), organisme dependent de la Comissió Europea.

L'objecte és instal·lar a Espanya set estacions de servei de GNL, quatre d'aquestes fixes, seleccionades al llarg de rutes identificades com a prioritàries, i tres mòbils, que permetin més flexibilitat i rapidesa de proveïment de combustible en zones clau.

També, es pretén avaluar la integració de tecnologies de comunicació i el subministrament de grans volums de GNL a les futures estacions per a permetre una gestió adequada de la xarxa.

Per a la consecució dels objectius, s'estan assajant les tecnologies amb més potencial de desplegament en l'àmbit europeu, i s'estan monitoritzant condicions de seguretat en la càrrega i la seva *interface* amb l'usuari.

Els beneficis d'aquest projecte són els següents:

- Millorar la qualitat de l'aire: l'ús de gas natural com a combustible per al transport redueix en més del 85% les emissions d'òxids de nitrogen i partícules en suspensió contaminants que afecten la salut humana, i fins a un 20% les emissions de CO_2, principal gas causant de l'efecte hivernacle.

- Reduir la contaminació acústica: el gas natural disminueix la contaminació acústica en comparació amb el dièsel fins a un 50%.

Per a validar els resultats del projecte s'ha arribat a acords amb propietaris de grans flotes de vehicles pesants que utilitzaran les estacions en una primera fase, posteriorment, serà possible ampliar a un nombre més gran d'empreses i autònoms.

En l'àmbit marítim s'està desenvolupant el "projecte Abel Matutes" per al condicionament del primer ferri espanyol de ruta regular amb motor de gas natural. El motor rebrà, des de final de 2015, el combustible de la xarxa de gas o com GNL, cosa amb la qual s'aconseguiria una disminució important d'emissions contaminants, com el NOx, a les zones portuàries.

Així mateix, en 2014, es van signar acords per al desenvolupament de la mobilitat amb gas natural amb els ports de Barcelona i Ferrol, que s'uneixen als ja existents a Vigo i la Corunya, per a impulsar l'ús del gas natural com a combustible al recinte portuari, tant en mobilitat marítima (propulsió de vaixells i embarcacions de servei), com a la terrestre (vehicles i maquinària de treball).

D'altra banda, després de comprovar la viabilitat tècnica, econòmica i normativa de la seva utilització, la companyia treballa en el projecte pilot d'aplicació de GNL a la Tracció Ferroviària, amb l'objecte de pilotar la primera locomotora a Espanya que utilitzi GNL com a combustible substitutiu del dièsel.

Finalment, respecte a la mobilitat elèctrica, la companyia manté la gestió de punts de càrrega i de solucions de mobilitat, i una posició de vigilància tecnològica que permet determinar el punt en què pugui ser una alternativa per a àmbits del mercat més amplis que actualment. També participa amb el 20% a l'empresa BlueMobility Systems, empresa dedicada al desenvolupament d'infraestructures de recàrrega per al vehicle elèctric.

Propers passos

Gas Natural Fenosa preveu invertir en els propers dos anys més de set milions d'euros en la construcció de vuit estacions de subministrament de GNL i GNC per a camions a les principals rutes de transport de mercaderies a la península ibèrica. Una vegada conclòs i analitzat aquest projecte, es podria completar amb inversions en altres nou estacions de servei.

Així mateix, en 2015 es preveu avançar en les primeres normatives de *bunkering* a Espanya, en què participa Gas Natural Fenosa a través de Gasnam en un grup de treball d'Aenor. A més, es pretén mantenir la fiscalitat reduïda per al gas natural vehicular (GNV) i aconseguir més suport per part de fabricants i comunitats autònomes.

Serveis energètics

La Unió Europea té un ferm compromís per a augmentar l'eficiència energètica en un 20% per a l'any 2020 respecte als nivells de 1990. Aquest objectiu es va confirmar com un dels principals de la nova estratègia de la UE per a l'ocupació i el creixement intel·ligent, sostenible i integrador (Estratègia Europa 2020).

Per a assolir aquest compromís, els estats membres hauran de generar a més de l'estalvi ja establert, un nou estalvi cada any equivalent a l'1,5% de la mitjana de l'energia final consumida en el període 2010-2012. Això es tradueix, en el cas d'Espanya, en un objectiu d'estalvi energètic equivalent a 15.320 ktep.

Així mateix, la Unió Europea va establir, en 2014, els objectius d'augment d'eficiència energètica en un 27% per a 2030, també respecte als nivells de 1990.

Com a conseqüència, serà encara més important l'impuls de la normativa, com també dels plans d'estalvi i de l'eficiència energètica, per a establir mesures multisectorials de divers abast.

Els desenvolupaments normatius, que Espanya i altres països estan realitzant per a la implementació d'iniciatives relacionades amb l'eficiència energètica, estan generant nous escenaris on surt reforçada la figura del consumidor, que veu augmentades les seves capacitats per a conèixer i controlar els seus consums energètics.

Les companyies que vulguin liderar aquests mercats han d'establir models de negoci basats en el coneixement, la innovació i la competència tecnològica, i enfocats a la fidelització de clients, ajudant el consumidor a millorar els seus patrons de consum, per a obtenir serveis energètics que cobreixin les seves necessitats amb el menor consum d'energia i el menor cost possible.

El nostre enfocament

Gas Natural Fenosa és una empresa propera als seus clients, per això, pensa en les necessitats particulars d'aquests i busca les millors solucions per satisfer-les, com ara el desenvolupament de nous productes.

L'estratègia de la companyia està enfocada en el desenvolupament de serveis addicionals d'alt valor afegit que permetin als clients, existents i potencials, dissenyar una estratègia de consum energètic que optimitzi el seu patró d'ús. Gas Natural Fenosa està fortament posicionada en aquests mercats mitjançant la seva oferta de serveis energètics.

El negoci de la companyia es focalitza en oferir al client ofertes integrals que van més enllà d'estalvis o reduccions de preu en els processos de la venda de gas i electricitat. La innovació en l'oferta comercial que està duent a terme Gas Natural Fenosa, que comporta un estalvi potencial per als clients actuals i un complement addicional dels productes tradicionals, pretén posicionar-la com una empresa dinàmica i en constant adaptació, que es preocupa per oferir als seus clients productes i serveis de valor afegit.

Tecnologia al servei de control i gestió energètica

Al llarg de 2014, destaca la tasca realitzada per Gas Natural Fenosa en l'àmbit dels sistemes de gestió energètica tant en el sector residencial com en pimes. El seu objectiu és provar tecnologies emergents o en desenvolupament, que permetin desenvolupar nous serveis comercials que ajudin els clients de la companyia a controlar i reduir-ne el consum energètic.

Servicontrol

En 2014, la companyia va finalitzar els dos projectes pilot posats en marxa durant l'any anterior. En el primer d'aquests, la companyia està testant el *software* que permet monitoritzar i analitzar *online* el consum energètic dels sistemes intel·ligents de gestió energètica en pimes. En el segon, desenvolupat en el sector residencial, es va testar en 100 llars el sistema de mesurament elèctrica i termòstat intel·ligent que permeten el control via web i *smartphone*. Com a resultat d'aquests dos projectes pilot, el servei Servicontrol va iniciar la seva comercialització a finals de 2014, passant a formar part de la cartera de serveis de Gas Natural Fenosa per al sector residencial. Aquest servei de Gas Natural Fenosa permet al client gestionar els consums de diferents aparells d'una manera centralitzada, mitjançant la utilització d'un únic aparell. Així, per exemple, es pot encendre o apagar la calefacció de manera remota, amb el consegüent valor afegit de comoditat, confort i eficiència en el consum.

Projectes d'innovació tecnològica

Projecte europeu DC4Cities (2013-2016)

Aquest projecte té com a objectiu optimitzar la gestió energètica dels centres de dades, el focus principal de la qual és minimitzar els consums i millorar-ne l'alimentació mitjançant energies renovables, implementant així, mecanismes de gestió de demanda en funció de la disponibilitat d'aquest tipus d'energia o altres restriccions.

Dins d'aquest projecte, es realitzaran diverses proves pilot de demostració, una de les quals a Espanya, en què participaran el Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC), l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) -pertanyent a l'Ajuntament de Barcelona-, i Gas Natural Fenosa. La funció de la companyia és encarregar-se de la gestió energètica dels centres, definir la base estratègica del projecte i coordinar les col·laboracions del clúster de la ciutat intel·ligent entre els diferents projectes europeus.

Projecte Growsmarter (2014-2019)

L'objectiu principal d'aquest projecte és la transformació de ciutats europees en ciutats intel·ligents. Per aconseguir-ho, es desenvoluparan solucions eficients i integrades en energia, mobilitat i infraestructures en l'àmbit de la ciutat.

Gas Natural Fenosa participa en aquest projecte realitzant les actuacions energètiques de la ciutat de Barcelona. Exemples de les actuacions que es realitzaran són, entre d'altres, el desenvolupament d'illes autosuficients (incloent millores en la generació de calor i reduccions en el consum d'aigua calenta, gas i electricitat), la rehabilitació d'edificis de diverses edats històriques i tipologies, impulsar la participació activa de la ciutadania en qüestions energètiques o la promoció de l'ús del vehicle a gas natural com a mesures de mobilitat.

El projecte està orientat a millorar la qualitat de vida dels ciutadans, oferint-los solucions tecnològiques atractives que els ajudin a estalviar i millorin el seu confort i nivell de vida.

Aquesta iniciativa ha estat seleccionada com un dels projectes Lighthouse (projectes demostratius a gran escala que validen una tecnologia aprovada en un laboratori en l'àmbit industrial), dins del "Programa europeu Horitzó 2020" de recerca i innovació.

Projecte Innoernergy Cofast (2014-2016)

Aquest projecte és una iniciativa KIC Innoenergy i proposa un nou concepte d'estacions de recàrrega ràpida de vehicles elèctrics basada en l'ús de cogeneració, cosa que permet reduir la dependència de la xarxa de les estacions de càrrega. Aquesta tecnologia proporciona una millora de l'eficiència energètica sobre la solució estàndard.

Promoció de productes eficients

La companyia treballa per a que la societat gaudeixi de l'energia de la manera més eficient possible. Com a empresa de serveis energètics posa a disposició el coneixement tecnològic i els mitjans necessaris per a maximitzar el confort amb el menor cost. D'aquesta manera, Gas Natural Fenosa fa un pas més en la seva relació amb els clients, passant a ser el seu gestor energètic integral -no només el seu proveïdor de gas i electricitat- fent-se càrrec des de l'estudi inicial de la situació energètica fins al disseny, la implantació, el finançament i la gestió de les mesures implantades.

La varietat de serveis oferts en aquest camp és molt àmplia, adaptant-se a les necessitats tecnològiques i econòmiques de cada client. Per donar resposta a aquestes necessitats, la companyia continua ampliant la cartera de productes i solucions energètiques, basant-se en l'aplicació innovadora de tecnologies eficients. En 2014, des de la Unitat de Solucions Energètiques s'han llançat els nous serveis d'Opció Bio+a i Repartiment i Confort. Gas Natural Fenosa està dinamitzant un model de negoci basat en una anàlisi detallada de les tecnologies més eficients existents en el mercat i un procés de selecció de les més adequades a cada tipologia de client.

En alguns casos, malgrat els estalvis energètics que generen aquestes tecnologies, el desemborsament inicial a realitzar és elevat, i es converteix en una barrera per a la seva implantació. Per això, per facilitar l'accés dels clients a qualsevol tipus de tecnologia eficient, es desenvolupen models de negoci econòmics, que ofereixen un servei complet que inclou la inversió inicial.

Gas Natural Fenosa està dinamitzant un model de negoci basat en l'anàlisi detallada de les tecnologies més eficients que existeixen en el mercat i un procés de selecció d'aquelles més adequades a cada tipologia de client

Solucions estandarditzades

Solucions de renovació i confort

Gasconfort

Servei consolidat de la companyia de gestió energètica integral, que permet transformar o renovar les sales de calderes de gasoil o propà de gas natural. Aquest servei està dirigit tant al sector industrial i terciari, com a les comunitats de propietaris.

Repartiment i confort

Servei inclòs en 2014, que permet comptabilitzar individualment els consums de calefacció i aigua calenta de cada veí perquè cadascú pagui només pel que realment consumeix. Segons les dades de l'Institut per a la Diversificació i Estalvi de l'Energia (IDAE) i l'Associació Espanyola de Repartidors de Costos de Calefacció (AERCCA), la fórmula de repartiment augmenta la uniformitat en la distribució de calor en tots els pisos i possibilita l'obtenció de fins a un 20% d'estalvi per un canvi de costum en l'usuari en conèixer el seu consum real.

Climaconfort

Servei de climatització elèctrica desenvolupat per la companyia, que permet al client renovar els seus antics equips de climatització pels millors sistemes del mercat (bombes de calor, refredadores, etc.) que assoleixen millors coeficients de rendiment i no porten refrigerants R22, que estaran prohibits en 2015.

Rehabilitació d'edificis

Nou producte desenvolupat, durant 2014, per a millorar l'envolupant dels edificis. La millora de l'aïllament tèrmic possibilita estalvis en la demanda energètica de calefacció que poden arribar fins al 20%. Es preveu començar a comercialitzar en 2015.

Solucions d'eficiència energètica

Certificació d'habitatges

Des de 2014, la companyia ofereix entre els seus serveis la certificació d'eficiència energètica d'habitatges que, a Espanya, és necessària per al lloguer i venda d'aquests.

Ledplus

Des de la posada en marxa del producte s'han implantat més de 140.000 llums led de primeres marques en més de 1.000 clients. En 2014, es van realitzar més de 600 projectes del servei de renovació de la il·luminació en diferents negocis.

Solucions de subministraments especials

Gas natural liquat (GNL)

La companyia ofereix un servei que permet portar el gas natural a clients allunyats de la xarxa de distribució de gas natural. El GNL és la millor opció en aquests casos ja que el cost per kWh és fins a un 35% més baix que el d'altres combustibles fòssils.

Opció Bio+a

Gas Natural Fenosa ofereix, des de 2014, el producte Opció Bio+a a clients allunyats de la xarxa de distribució de gas natural, amb el qual és possible renovar les instal·lacions perquè funcionin amb biomassa. Aquesta és una solució competitiva que ajuda a estalviar els clients de les companyia, a més de ser renovable. Gas Natural Fenosa s'encarrega del transport i la logística, garantint el subministrament continu de combustible certificat de la millor qualitat.

Solucions a mida

Juntament amb el desenvolupament de solucions estandarditzades, com les descrites anteriorment, la companyia desenvolupa altres serveis energètics.

Són projectes a mida, que permeten implantar solucions complexes d'eficiència energètica en clients les necessitats dels quals no poden adaptar-se a un servei estàndard.

Solucions d'enllumenat públic

Enllumenat de municipis

S'han continuat desenvolupant projectes els beneficis directes per al client dels quals són un estalvi en energia elèctrica i una disminució de les operacions de manteniment, que redunden en la reducció de la seva factura energètica.

Gas Natural Fenosa és capaç de proposar solucions, basades en un model de contracte de rendiment energètic, que poden garantir estalvis de fins al 85% comparat amb solucions tradicionals. Municipis com Parets del Vallès (Barcelona) i Sant Feliu de Guíxols (Girona) han renovat el seu enllumenat amb aquesta solució.

Solucions de *district heating*

Calefaccions urbanes o de districte

Implantació de calefaccions urbanes o de districte que són aquelles en les quals la calor es distribueix per una xarxa urbana, de la mateixa manera que es fa amb el gas, l'aigua, l'electricitat o les telecomunicacions. Com que es produeix l'aigua calenta de manera centralitzada, el procés és més eficient i les llars que gaudeixen d'aquest sistema estalvien en el seu consum de calefacció i aigua calenta.

Solucions en el sector terciari i industrial

Estalvi energètic en empreses

Projectes tecnològics que la companyia desenvolupa a mida de les necessitats del client en els quals analitza totes les possibilitats per a aconseguir el rendiment més gran de les instal·lacions.

En 2014, destaca el projecte dut a terme per a l'empresa Desarrollos Alimentarios, SA., a través del qual han estat implantades diverses mesures d'estalvi. Els resultats principals han estat una disminució d'emissions de NO_x i CO_2 d'aproximadament el 20% en els nous equips, juntament amb una millora de la capacitat de producció en la línia 1 propera al 30%. L'estalvi en gas natural és superior al 10% i s'ha arribat a més del 40% d'estalvi del consum elèctric gràcies al sistema d'il·luminació led.

La importància de la consciència ciutadana per a un model energètic més eficient

Gas Natural Fenosa vol convertir-se en un gestor energètic integral que aposta pel consum sostenible dels seus clients. Per això, treballa des de fa anys en col·laboració amb institucions socials, en la difusió del seu coneixement i en l'aplicació de tecnologies relacionades amb serveis energètics.

Una de les prioritats de la companyia és la promoció i la difusió de l'eficiència energètica a través de campanyes de sensibilització. Gas Natural Fenosa participa en seminaris i conferències per a informar dels productes i serveis que millor s'adaptin a les necessitats dels clients.

També promou acords de cooperació amb importants associacions de consumidors i empresarials per a aconseguir un ús més eficient de l'energia.

Així mateix, continua dedicant esforços i recursos a la sensibilització dels clients en l'ús eficient de l'energia, ja que la seva col·laboració és indispensable per a l'assoliment dels objectius comuns establerts en la matèria.

En el cas dels clients domèstics, els assessora, a través de campanyes i del portal web www.hogareficiente.com, sobre com estalviar energia a la llar i els beneficis que implica per al medi ambient. Per a les empreses i indústries, la companyia té el portal www.empresaeficiente.com. Els dos portals web serveixen com a punt de referència dels programes d'eficiència energètica de la companyia i ofereixen, entre d'altres, serveis d'assessoria energètica, cursos *online*, guies i una eina intel·ligent de diagnòstic energètic.

Des de fa una dècada, la companyia elabora anualment els índexs d'eficiència energètica en els sectors domèstic i de pimes, que s'han convertit en una referència en el mesurament dels hàbits de consum d'energia a Espanya. Aquests estudis estadístics permeten analitzar el nivell i l'evolució de l'eficiència a Espanya i conèixer el potencial d'estalvi d'aquests sectors. En l'última edició de l'índex domèstic, s'ha redefinit la metodologia de l'anàlisi d'estalvi, incorporant el potencial de canvi en equipaments i hàbits. Així, les llars espanyoles tenen un potencial d'estalvi energètic del 23,2% en la seva factura. En el cas de les pimes, l'últim estudi realitzat reflecteix una millora de l'eficiència energètica de 0,4 punts, de manera que el potencial d'estalvi se situa en el 16,1% del total consumit.

En ambdós estudis s'analitza l'impacte que té la realització de l'índex sobre el nivell d'eficiència energètica, realitzant grups de control sobre edicions anteriors. Aquesta anàlisi va permetre verificar que les accions de conscienciació i formació tenen un impacte directe en la millora dels nivells d'eficiència, ratificant el posicionament de la companyia i motivant la realització d'accions i campanyes de conscienciació dirigides a millorar el nivell d'eficiència energètica dels seus clients.

Accés a l'energia

Reptes del desenvolupament de noves infraestructures de generació i electrificació en mercats emergents

- La necessitat d'inversió addicional per a escometre el desenvolupament de noves plantes de generació, així com de xarxes de distribució, en regions on la infraestructura elèctrica i de gas és deficitària.
- El desenvolupament de projectes amb baix impacte social i ambiental, que permetin obtenir la llicència social necessària per a poder construir les infraestructures amb el suport de la població local. Disposar d'institucions sòlides en els països, així com de la seguretat jurídica necessària, amb la finalitat d'oferir confiança en el desenvolupament dels projectes.
- Desenvolupar sistemes de cobrament adequats que assegurin la viabilitat dels projectes des del punt de vista financer i facilitin l'accés dels ciutadans al servei.

La companyia desenvolupa una part important de les seves activitats en mercats emergents en els quals s'esperen increments molt significatius de la demanda d'energia en els propers anys. El creixement de la població i l'accés a majors nivells de benestar anticipen una demanda futura en el desenvolupament de noves infraestructures de generació i electrificació en aquestes zones.

Aquest desenvolupament representa una gran oportunitat per a la companyia, però també un gran repte des del punt de vista tècnic, d'obtenció de finançament i d'impacte social:

El nostre enfocament: innovació social i desenvolupament local

L'oferta d'un subministrament d'energia a comunitats amb un nivell econòmic i social per a desenvolupar, ha de constituir un element clau del compromís del sector amb la societat. L'accés a l'energia compleix una tasca d'impuls a les comunitats, que es trobaran millor dotades per a prosperar i assolir nivells de desenvolupament que, d'una altra manera, no serien possibles.

Proveir d'energia a les comunitats rurals també constitueix una oportunitat, per a la companyia, que enriqueix la seva experiència per a replicar projectes d'aquesta naturalesa en altres regions, i constitueix una font de diferenciació competitiva. Gas Natural Fenosa està preparada per a satisfer la demanda addicional d'energia que s'espera en els propers anys. La nova capacitat ascendeix a uns 1.040 MW en projectes que actualment es troben en diferents fases de planificació. S'han facilitat les eines adequades per a l'organització de les activitats, de manera que satisfaci aquest increment de la demanda.

Es treballa en el desenvolupament de nous projectes de generació; en estudiar l'impacte social positiu de les infraestructures; en noves xarxes de proveïment de gas i electricitat a zones aïllades; en el disseny de tarifes que facilitin l'accés; i en programes de negocis inclusius.

En el marc de la seva estratègia per a reforçar el seu compromís amb la societat, Gas Natural Fenosa treballa activament per atendre tots els individus, famílies i organitzacions ubicades a les zones per a les quals s'ha concedit una llicència de distribució o servei, per tal de proveir i facilitar l'accés a l'energia de les poblacions on opera. Sota aquesta premissa s'emmarquen els programes de negocis inclusius en barris de recursos baixos, on no hi ha una bona infraestructura de distribució, no hi ha una cultura de pagament o proliferen les connexions il·legals.

L'accés a l'energia compleix una tasca d'impuls a les comunitats per a que aquestes puguin arribar a nivells de desenvolupament millors

La nostra actuació, solucions per a cada necessitat

Gas Natural Fenosa té una trajectòria històrica realitzant projectes destinats a promoure l'accés a l'energia a poblacions desfavorides en alguns dels països en els quals porta a terme les seves activitats, i en millora notablement la qualitat de vida.

Energía Social (Colòmbia)

La comercialitzadora Energía Social és responsable de la gestió comercial dels barris sense infraestructures elèctriques estandarditzades, a la Costa Carib colombiana. Ha desenvolupat un sistema comunitari de facturació específic per a clients desfavorits i gestiona el Fondo d'Energía Social (FOES), un subsidi local en forma de descompte en la factura.

D'altra banda, Energía Social té un paper educatiu important en l'ús eficient i segur de l'energia, i genera llocs de treball en aquestes comunitats. A més, és també un catalitzador essencial en l'estandardització de les xarxes de distribució elèctrica d'aquests barris, i en fomenta la inclusió en el Programa de Normalització d'Electricitat.

En col·laboració amb el Govern colombià, des de l'inici de l'activitat d'Energía Social en 2004, més de 90.000 famílies s'han beneficiat d'aquesta iniciativa, prop de 8.000 en 2014. Des de llavors, la inversió de Gas Natural Fenosa ha estat de 45,6 milions d'euros destinats a projectes de subestacions elèctriques i línies d'electricitat per a millorar la fiabilitat i seguretat del servei.

En aquest sentit, des de 2004, Gas Natural Fenosa ha completat 194 projectes de normalització de xarxes, dels quals quinze es van completar en 2014, cosa que ha permès la normalització de 17 barris.

Anualment, Energía Social realitza més de 13.000 tallers de socialització per a usuaris i líders, i arriba a sumar aproximadament 195.000 assistents a l'any. A més, porta a terme més de 400 formacions dirigides a públics institucionals.

Entre les accions que van realitzar, en 2014, destaquen:

- Instal·lació de 54.000 interruptors a l'interior dels habitatges per tal de sensibilitzar la comunitat sobre l'ús responsable de l'electricitat.
- Execució d'aproximadament 900 millores tècniques de les xarxes de baixa tensió, amb més de 50.000 famílies beneficiades.
- Canvi de 5.000 bombetes incandescents per làmpades de baix consum, amb el propòsit de contribuir a la cura del medi ambient i garantir una disminució en el consum anual de les famílies.
- Innovador disseny de la factura, que permet la recepció de pagaments depenent de la periodicitat d'ingressos de la família.
- Execució de més de 5.000 jornades d'atenció al client en punts mòbils a l'any.
- Visita a cada usuari fins a 2,5 vegades de mitjana al mes, evitant que hagin d'incórrer en despeses de transport per al pagament de la factura o altres gestions.

Cuartel V (Argentina)

Gas Natural Fenosa continua desenvolupant el model utilitzat per a proporcionar accés a la xarxa de gas als barris de baixos recursos. Juntament amb la Fundación Pro-Vivienda Social (FPVS), la xarxa de gas va continuar estenent-se a més d'una desena d'altres barris de la localitat de Cuartel V (Partido de Moreno a la província de Buenos Aires), com ara Alem, Anderson, Don Máximo, Don Sancho, Irigoin, Jardines, La Loma, Mayor del Pino, Mil·lenni, Namuncurá, José C. Paz, San Alberto, San Carlos i San Norberto. En els propers anys es mantindran els projectes d'expansió, cosa que permetrà arribar a més nombre de famílies.

En 2014, la xarxa de gas natural va arribar a 600 habitatges mitjançant la construcció de 10.085 metres de nova xarxa. En termes globals, des dels seus inicis, més de 25.000 persones (xifra que supera la meitat de la població) s'han beneficiat d'aquest programa i han aconseguit l'accés a una energia més neta augmentant el valor dels habitatges gràcies a la construcció total de 125.986 metres de xarxa de gas.

Així mateix, durant 2014, es va presentar la Resolució I/910 a l'Ente Nacional Regulador del Gas (Enargas), sol·licitant l'autorització per a l'inici d'obres del barri Unión i Futuro, on es preveu ampliar la xarxa de distribució en més de 60 quilòmetres, amb un potencial de gasificació a més de 3.500 habitatges.

Els veïns d'aquests barris reben el mateix servei per part de la companyia, si bé disposen d'avantatges respecte a altres clients que van des del repartiment de factures per persones dels mateixos barris, a la possibilitat de realitzar gestions a través de la FPVS o rebre un tractament diferencial pel que fa a les exigències de pagament de deute.

FERUM (Equador)

Durant 2014, el Ministeri d'Electricitat i Energia Renovable ha comptat amb la col·laboració de Gas Natural Fenosa Engineering per a promoure la millora en les condicions productives i econòmiques a través de l'electricitat a comunitats aïllades i d'escassos recursos.

El treball, finançat pel Banco Interamericano de Desarrollo (BID), ha tingut l'objecte de donar suport al sector energètic a Equador perquè contribueixi al desenvolupar projectes productius basats en l'ús de l'electricitat en comunitats rurals i urbanes marginals acabades d'electrificar, que millorin la qualitat de vida, afavoreixin l'accés a mercats i impulsin una competitivitat més gran.

Per a això, Gas Natural Fenosa, a través de la seva filial Gas Natural Fenosa Engineering, va desenvolupar una metodologia innovadora que enriqueix el procés d'electrificació de les comunitats, potenciant-ne el desenvolupament social. Aquesta metodologia es basa en un canvi en el model d'electrificació, on no només es dóna accés a l'electricitat, sinó que es treballa amb comunitats locals per a millorar la seva qualitat de vida a través de l'ús de l'electricitat en la millora de les activitats productives.

Les activitats desenvolupades, des de 2012, van ser:

- **Definició d'una estratègia** perquè el sector elèctric a Equador inclogui en els projectes d'electrificació el foment d'activitats productives basades en l'electricitat.
- **Elaboració de nous procediments de treball** per a les institucions energètiques.
- **Elaboració d'una eina informàtica** per a valorar la sostenibilitat de les activitats productives potencials identificades.
- **Capacitació i enfortiment institucional** a través de tallers al Ministeri d'Electricitat i Energia Renovable i a les empreses distribuïdores.
- **Implementació d'un projecte pilot** per a la recollida de llet a la comunitat de María Milan. El projecte va aconseguir un augment per a la comunitat del 20% en els ingressos per venda de llet, millorant-ne la qualitat de vida.

Govern a Gas Natural Fenosa

Bon govern per a una gestió eficaç i transparent 72

Riscos i oportunitats 81

Auditoria Interna, Compliance i Control Intern 88

Gonzalo Sicre.
Los nómadas del cielo.
1995.
150 x 200 cm.
Oli sobre llenç.
Museu d'Art
Contemporani (MAC)
de Gas Natural Fenosa.

Bon govern per a una gestió eficaç i transparent

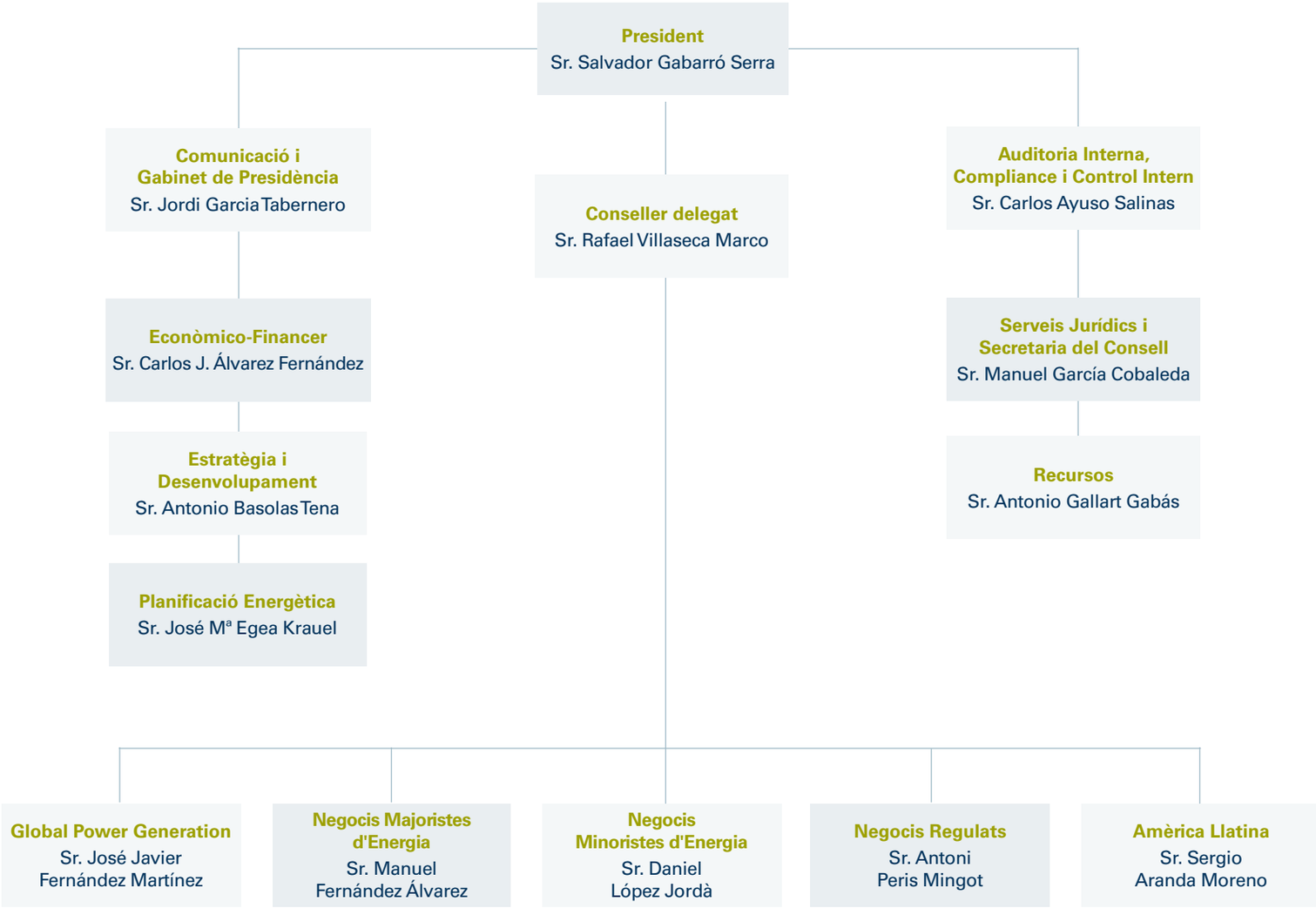
[G4-34]

El govern a Gas Natural Fenosa es regeix segons els principis d'eficàcia i transparència establerts d'acord amb les principals recomanacions i estàndards existents internacionalment. A través del bon govern es fomenten tots dos principis en la presa de decisions, per contribuir a la rendibilitat i al creixement sostenible de la companyia.

Per a això, i a través del seu Consell d'Administració, una actuació fonamental en el bon govern de Gas Natural Fenosa, és analitzar i aprovar anualment el seu perfil de riscos, incloent les qüestions ètiques, socials i ambientals en la planificació de les seves activitats, que juntament amb la recerca de la rendibilitat, garanteix projectes i operacions responsables amb capacitat de generar valor a llarg termini.

El control intern és un altre dels pilars bàsics en el model de bon govern de Gas Natural Fenosa. Per a això, la companyia revisa les seves activitats periòdicament a través dels seus processos de *compliance* i auditoria interna i recull en les seves normes internes aquelles pràctiques que han de redundar en un coneixement millor de la manera d'actuar de la companyia. Igualment, el seu màxim òrgan de govern avalua la qualitat i l'eficàcia en els seus propis processos periòdicament.

L'èxit de la cultura empresarial de bon govern, compliment i enfocament preventiu de riscos, té el seu millor reflex en els més de 170 anys d'història de creixement sostingut de Gas Natural Fenosa. Per això, la companyia continuarà desenvolupant les seves activitats i orientant els seus processos de presa de decisions d'acord amb els estàndards més elevats. La transparència en la gestió aporta confiança als accionistes, possibles inversors i tercers que es relacionen amb la companyia.



Accions de valor

Accions proposades 2014		Accions previstes 2015
Adaptació de les normes internes de la companyia a les noves normes de govern corporatiu.	●	Adaptació de les normes internes de la companyia a les noves normes de govern corporatiu.
Millora del motor de càlcul de riscos per a automatitzar la mesura del risc de valor de llarg termini.	●	Revisió de la gana al risc de la companyia, atenent la presència en nous mercats i al context energètic actual.
Actualització model d'anàlisi del risc de contrapart a Gas Natural Fenosa.	●	Gestió i seguiment procés recurrent de compliment del Codi Ètic i Política Anticorrupció a través d'un *work flow* automàtic.

Grau d'acompliment: ● Alt. ● Mig. ● Baix.

El govern corporatiu, en constant evolució

Els òrgans de govern de Gas Natural Fenosa regeixen el seu funcionament segons les recomanacions de bon govern establertes per societats cotitzades, així com per la legislació relativa a aquesta matèria.

El bon govern és un concepte en constant evolució. Durant els últims dos anys, a Espanya, s'han aprovat nous models d'Informe Anual de Govern Corporatiu i de Remuneració dels Consellers; així com modificacions de la Llei de Societats de Capital per a la millora del govern corporatiu i la modificació del Codi de Bones Pràctiques de Govern Corporatiu.

Al desembre de 2014, va entrar en vigor la reforma de la Llei de Societats de Capital per a la millora del govern corporatiu, que pot tenir un efecte important per a l'exercici de 2015. La modificació de la llei, una de les més rellevants dels últims anys, obligarà a canviar els Estatuts de la companyia, el Reglament del Consell d'Administració i el Reglament de la Junta General, entre d'altres.

Les pràctiques de govern corporatiu de Gas Natural Fenosa estan descrites amb detall en diversos informes anuals (Informe Anual de Govern Corporatiu, Informe Anual d'Activitat de la Comissió d'Auditoria i Control i Informe de Responsabilitat Corporativa), i són comunicades a la Junta General d'Accionistes.

La gestió preventiva de riscos i la consideració d'aspectes lligats a la responsabilitat social corporativa ocupen un lloc primordial en l'activitat del Consell d'Administració, màxim responsable de l'aprovació de les polítiques de govern corporatiu i de responsabilitat corporativa. Anualment, a través de la formulació dels informes respectius, revisa i aprova la informació sobre els riscos i oportunitats en aquestes matèries.

Capacitació i competències per a la millor presa de decisions

La companyia, a través de la celebració de programes d'actualització de coneixements, ofereix, en aquells casos en què es considera necessari, oportunitats perquè els membres del consell tinguin informació de primera mà sobre temes energètics i d'altres àmbits, a través de la invitació a les seves reunions de prestigiosos especialistes en matèries concretes.

Com a conseqüència de l'adhesió de la companyia al Codi de Bones Pràctiques Tributàries, l'objectiu del qual és reforçar la col·laboració entre empreses i administracions tributàries per a reduir la litigació, s'informa regularment el Consell d'Administració sobre les polítiques fiscals aplicades per la companyia.

En el desenvolupament de les pràctiques de govern corporatiu participen la Junta General d'Accionistes, així com el Consell d'Administració i les comissions corresponents: Comissió Executiva, Comissió de Nomenaments i Retribucions, i Comissió d'Auditoria i Control. També el Comitè de Direcció té un paper rellevant.

Funcions i composició del Consell d'Administració

[G4-34], [G4-38], [G4-39], [G4-42] i [G4-48]

D'acord amb les recomanacions del Codi Unificat de Bon Govern de les Societats Cotitzades i amb el mateix Reglament del Consell, anualment s'avalua la qualitat i l'eficiència del funcionament del Consell d'Administració i les comissions corresponents.

En aquesta avaluació s'examinen qüestions com ara les modificacions introduïdes en les normes de govern corporatiu, el nombre de sessions dels diferents òrgans de govern, els acords i informes emesos, la classificació dels membres dels òrgans de govern, l'assistència a les sessions, la convocatòria de les reunions i la documentació que les acompanya, el lloc on se celebren i els debats celebrats.

L'avaluació de l'exercici 2014, conclou que tant el Consell d'Administració com les comissions corresponents s'han exercitat plenament i sense interferències, les seves competències amb total respecte tant de la legalitat vigent com de les normes d'organització i funcionament del mateix Reglament del Consell.

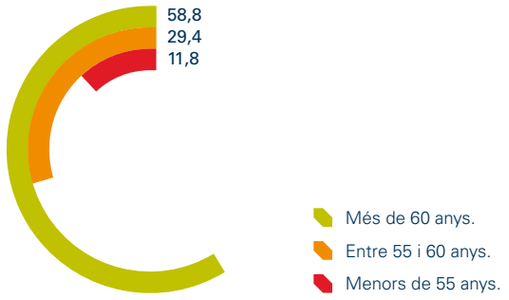
Amb l'entrada en vigor de la reforma de la Llei de Societats de Capital per a la millora del govern corporatiu, totes les empreses hauran de realitzar canvis en els seus estatuts, en el Reglament del Consell d'Administració i en el Reglament de la Junta General, entre altres. Cal destacar que la normativa interna de Gas Natural Fenosa ja contempla moltes de les disposicions que inclou la nova llei.

Tota la informació corporativa de Gas Natural Fenosa es troba a disposició dels interessats a la pàgina web de la companyia, www.gasnaturalfenosa.com

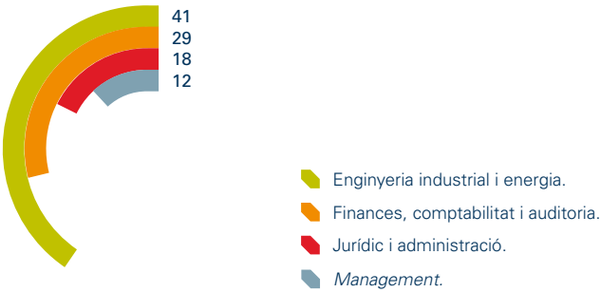
Competències del Consell d'Administració

Orientacions estratègiques i objectius econòmics.	Determinar les orientacions estratègiques i els objectius econòmics de la companyia i acordar, a proposta dels membres que integren el primer nivell de direcció, les mesures oportunes per l'assoliment d'aquests, de manera que quedi sotmès al seu control el compliment d'aquestes activitats.
Compliment d'estratègia, objectius i respecte social.	Supervisar i verificar que els membres que integren el primer nivell de direcció compleixin l'estratègia i els objectius marcats i respectin l'objecte i l'interès social, a més de vetllar pels interessos dels accionistes minoritaris. Per a això, estableix tots els sistemes de supervisió que són necessaris.
Viabilitat i competitivitat de la companyia.	Assegurar la viabilitat futura de la companyia i la competitivitat d'aquesta així com l'existència d'una direcció i lideratge adequats, de manera que quedi el desenvolupament de l'activitat empresarial expressament sotmès al seu control.
Aprovació dels codis de conducta.	Aprovar els codis de conducta de la companyia així com desenvolupar les facultats previstes en el Reglament d'Organització i Funcionament del Consell d'Administració i les comissions corresponents.
Eficàcia dels processos de gestió del risc ESG.	Examinar, debatre i aprovar anualment els diferents documents on es reflecteix l'eficàcia dels processos de gestió del risc pel que fa als assumptes econòmics, ambientals i socials, com són: l'Informe Anual de Govern Corporatiu, els Comptes Anuals i l'Informe de Gestió, (tant individuals com consolidats) i l'Informe de Responsabilitat Corporativa.
Gestió, representació i control previst en els estatuts.	Realitzar tots els actes de gestió, representació i control que siguin necessaris o convenients per a la consecució de l'objecte i la finalitat social previst en els Estatuts Socials. Del compliment d'aquesta obligació respon davant la Junta General.

Diversitat del Consell d'Administració (%) **[G4-LA12]**



Competències del Consell d'Administració (%) **[G4-LA12]**



Composició del Consell d'Administració i de les diferents Comissions (a 31 de desembre de 2014)

	Consell d'Administració	Comissió Executiva	Comissió d'Auditoria i Control	Comissió de Nomenaments i Retribucions	Naturalesa del càrrec
President	Sr. Salvador Gabarró Serra	President			Dominical
Vicepresident	Sr. Antonio Brufau Niubó[1]			Vocal	Dominical
Conseller Delegat	Sr. Rafael Villaseca Marco	Conseller delegat			Executiu
Vocal	Sr. Ramón Adell Ramón[4]		President		Independent
Vocal	Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui	Vocal			Dominical
Vocal	Sr. Xabier Añoveros Trías de Bes				Independent
Vocal	Sr. Demetrio Carceller Arce	Vocal			Dominical
Vocal	Sr. Santiago Cobo Cobo			Vocal	Independent
Vocal	Sr. Nemesio Fernández-Cuesta Luca de Tena[2]	Vocal			Dominical
Vocal	Sr. Felipe González Márquez				Independent
Vocal	Sr. Emiliano López Achurra	Vocal			Independent
Vocal	Sr. Carlos Losada Marrodán[3]	Vocal	Vocal		Independent
Vocal	Sr. Juan María Nin Génova	Vocal			Dominical
Vocal	Sr. Heribert Padrol Munté				Dominical
Vocal	Sr. Juan Rosell Lastortras				Dominical
Vocal	Sr. Luis Suárez de Lezo Mantilla		Vocal		Dominical
Vocal	Sr. Miguel Valls Maseda			President	Independent
Secretari no conseller	Sr. Manuel García Cobaleda				N/A

[1] Sr. Antonio Brufau Niubó va renunciar al seu càrrec de vicepresident de la Comissió Executiva el 30 de maig de 2014.
[2] Sr. Nemesio Fernández-Cuesta Luca de Tena va ser nomenat vocal de la Comissió Executiva el 30 de maig de 2014.
[3] Sr. Carlos Losada Marrodán va renunciar al seu càrrec de president de la Comissió d'Auditoria i Control el 28 de novembre de 2014, i continua com a vocal d'aquesta.
[4] Sr. Ramón Adell Ramón va ser nomenat president de la Comissió d'Auditoria i Control el 28 de novembre de 2014.

L'òrgan de govern en assumptes econòmics, ambientals i socials

[G4-34], [G4-35], [G4-36], [G4-42], [G4-43], [G4-45], [G4-46], [G4-47] i [G4-49]

El màxim executiu de la companyia és el conseller delegat de qui directament depenen els directors generals del grup. En virtut del Reglament d'Organització i Funcionament del Consell d'Administració de Gas Natural SDG, SA i les comissions corresponents, és competència del consell la definició de l'estructura societària, així com de l'estructura de delegacions i apoderaments.

Atenent aquesta competència, el consell delega determinades facultats al conseller delegat qui, a la vegada, atorga facultats concretes als diferents directors generals per qüestions d'índole econòmica, ambiental i social. Dins de les seves respectives competències tenen la màxima responsabilitat i les qüestions econòmiques, ambientals i socials es troben relacionades en major o menor mesura en totes les direccions generals.

Per un principi d'especialització, la Direcció General Econòmico Financera té la responsabilitat general sobre les qüestions econòmiques i la Direcció General de Recursos la té sobre les qüestions ambientals i socials.

De manera recurrent, els diferents directors generals són convidats a les sessions del Consell d'Administració per a exposar assumptes relacionats amb el seu àmbit de competències sobre els quals el consell ha de prendre algun acord o sobre els quals ha d'estar informat. Conseqüentment, en aquest òrgan s'examinen i es debaten aquests assumptes econòmics, ambientals i socials que afecten el desenvolupament dels negocis de la companyia.

En virtut de la cultura de prevenció de riscos, en totes les operacions de la companyia es realitzen *due dilligence* per país, al començament d'operacions rellevants. El Consell d'Administració és el que pren decisió de deixar de tenir activitats en un país, tenint en compte criteris diversos, com ara el de la seguretat jurídica.

Model retributiu del Consell d'Administració

[G4-51], [G4-52] i [G4-53]

La remuneració del Consell d'Administració

La retribució dels consellers representa un tema de cabdal importància en el bon govern de la companyia i, com a tal, constitueix una legítima preocupació dels accionistes.

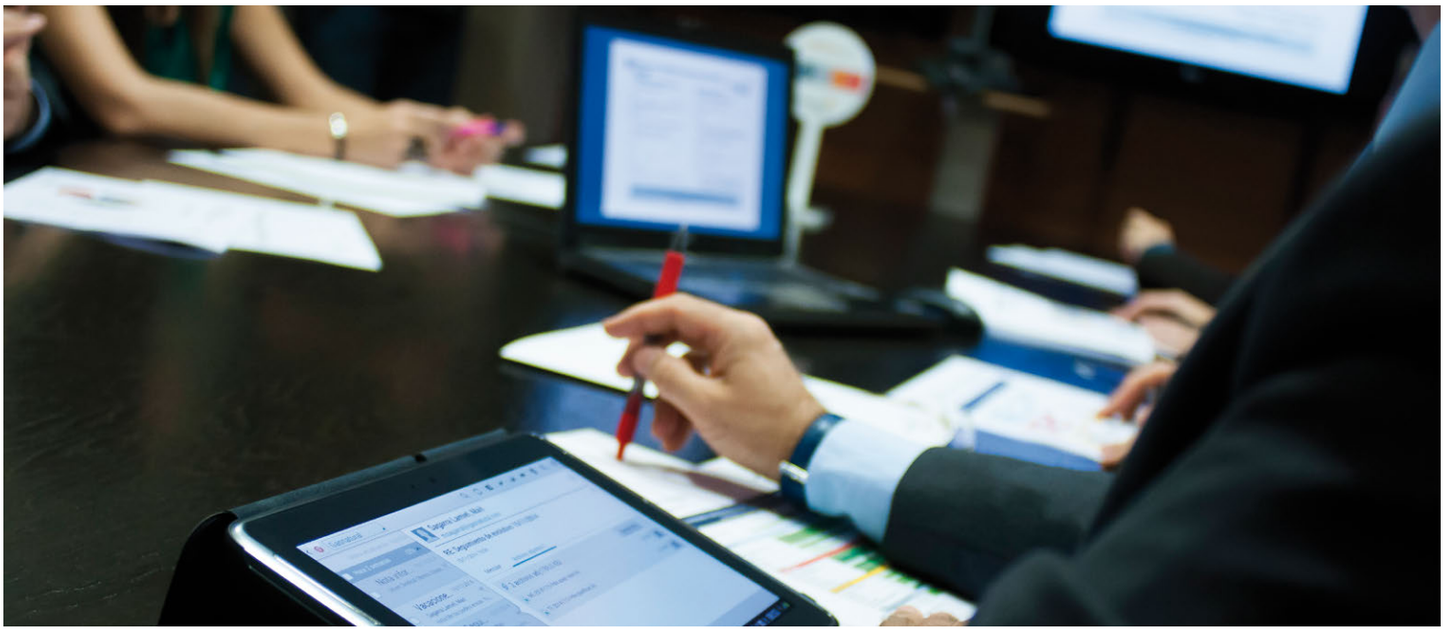
Gas Natural Fenosa, d'acord amb el marc legal existent, informa periòdicament sobre les retribucions dels membres del Consell d'Administració a través del seu Informe Anual Integrat, dels Comptes Anuals i de l'Informe Anual sobre Remuneració dels Consellers, disponibles públicament a la pàgina web de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV).

L'Informe Anual sobre Remuneració dels Consellers, en compliment de la Llei d'Economia Sostenible, es va sotmetre a vot consultiu de la Junta General d'Accionistes en 2014. A més d'aprovar-se les remuneracions de l'últim any, es va posar de manifest que la Comissió de Nomenaments i Retribucions ha d'informar en futurs exercicis al Consell d'Administració sobre el manteniment de la política de retribucions seguida fins ara, basada en els principis de moderació, compensació per la dedicació i correspondència amb l'evolució dels resultats.

La remuneració dels consellers per les seves funcions de participació en els òrgans de decisió col·legiada té la condició de fixa. Únicament el conseller delegat percep remuneració variable en raó de les funcions executives que realitza al marge de la seva pertinença al consell. Les remuneracions dels consellers establertes en 2014, en concepte de la seva pertinença a aquest òrgan, són les mateixes que s'apliquen des de 2007:

- President del Consell d'Administració: 550.000 euros anuals.
- Conseller: 126.500 euros anuals.
- President de la Comissió Executiva: 550.000 euros anuals.
- Membre de la Comissió Executiva: 126.500 euros anuals.
- Membre de la Comissió de Nomenaments i Retribucions: 12.650 euros anuals.
- Membre de la Comissió d'Auditoria i Control: 12.650 euros anuals.

Per als consellers executius hi ha una retribució per pertànyer al Consell d'Administració i una altra per l'acompliment de llocs de treball i funcions directives. La remuneració del Consell d'Administració de 2014 és la mateixa que la de 2013.



Retribucions del Consell d'Administració (euros)

	Càrrec	Consell	Comissió Executiva	Comissió d'Auditoria i Control	Comissió de Nomenaments i Retribucions	**Total**
Sr. Salvador Gabarró Serra	President	550.000	550.000			**1.100.000**
Sr. Antonio Brufau Niubó[1]	Vicepresident	126.500	57.500		12.650	**196.650**
Sr. Rafael Villaseca Marco	Conseller delegat	126.500	126.500			**253.000**
Sr. Ramón Adell Ramón	Vocal	126.500		12.650		**139.150**
Sr. Enrique Alcantara-García Irazoqui	Vocal	126.500	126.500			**253.000**
Sr. Xabier Añoveros Trías de Bes	Vocal	126.500				**126.500**
Sr. Demetrio Carceller Arce	Vocal	126.500	126.500			**253.000**
Sr. Santiago Cobo Cobo	Vocal	126.500			12.650	**139.150**
Sr. Nemesio Fernández-Cuesta Luca de Tena[2]	Vocal	126.500	69.000			**195.500**
Sr. Felipe González Márquez	Vocal	126.500				**126.500**
Sr. Emiliano López Achurra	Vocal	126.500	126.500			**253.000**
Sr. Carlos Losada Marrodán	Vocal	126.500	126.500	12.650		**265.650**
Sr. Juan María Nín Génova	Vocal	126.500	126.500			**253.000**
Sr. Heribert Padrol Munté	Vocal	126.500				**126.500**
Sr. Juan Rosell Latortras	Vocal	126.500				**126.500**
Sr. Luis Suárez de Lezo Mantilla	Vocal	126.500		12.650		**139.150**
Sr. Miguel Valls Maseda	Vocal	126.500			12.650	**139.150**
Total		**2.574.000**	**1.435.500**	**37.950**	**37.950**	**4.085.400**

[1] Sr. Antonio Brufau Niubó va renunciar al seu càrrec de vicepresident de la Comissió Executiva el 30 de maig de 2014.
[2] Sr. Nemesio Fernández-Cuesta Luca de Tena va ser nomenat vocal de la Comissió Executiva el 30 de maig de 2014.

Procés transparent i regulat per a determinar la remuneració

[G4-37]

En els Estatuts Socials de la companyia (article 44 sobre "Retribució") i en el Reglament d'Organització i Funcionament del Consell d'Administració de Gas Natural SDG, SA, i les comissions corresponents (article 22 sobre "Retribució del Conseller" i article 31 sobre "Comissió de Nomenaments i Retribucions"), es troba regulat el procés per a determinar la remuneració dels consellers.

Es determina que el Consell d'Administració i les comissions delegades corresponents han de percebre una retribució del 4% del benefici que resulti, un cop deduïdes les despeses generals, els interessos, els impostos i altres quantitats que procedís assignar al sanejament i amortització, llevat que el mateix consell acordi reduir la quantitat a percebre en els anys en què així ho estimi oportú. El repartiment d'aquesta quantitat es distribuirà en atenció a les funcions i dedicació de cada un dels membres. Aquest límit del 4% es considera, en tot cas, com un màxim, i la retribució global real percebuda pels membres està molt per sota d'aquest.

Per tant, el Consell d'Administració defineix una política de retribucions als seus consellers determinant:

- l'import dels components fixos, amb desglossament dels que corresponguin a la participació en el consell i en les comissions corresponents; i
- els conceptes de caràcter variable, en cas d'haver-n'hi, especificant-ne la importància relativa respecte dels fixos.

La remuneració del consell no es realitza en perjudici del repartiment de dividend als accionistes. De fet, l'import es calcula després d'haver reconegut als accionistes un dividend mínim del 4% del capital desemborsat d'acord amb el que disposa l'article 218 de la Llei de Societats de Capital.

No s'ha recorregut a consultors externs per a determinar la remuneració dels consellers.

D'acord amb la legislació vigent, juntament amb l'Informe Anual de Govern Corporatiu, el Consell d'Administració elabora un informe anual sobre les remuneracions dels seus consellers, que inclou informació completa, clara i comprensible sobre la política de remuneracions de la societat aprovada pel consell per a l'any en curs, així com, si escau, la prevista per a anys futurs. Inclou també un resum global de com es va aplicar la política de retribucions durant l'exercici, així com el detall de les retribucions individuals meritades per cada un dels consellers. Tot això es difon i se sotmet a votació, amb caràcter consultiu i com a punt separat de l'ordre del dia, a la Junta General Ordinària d'Accionistes.

A la Junta General Ordinària de 2014 es va aprovar l'Informe Anual sobre les Remuneracions dels membres del Consell d'Administració per majoria segons el detall següent:

Nombre d'accions que han emès vots vàlids	813.780.363
Nombre total de vots vàlids emesos	813.780.363
Proporció del capital social que representaven els vots vàlids emesos	81,32%
Vots a favor	781.650.739
Vots en contra	19.290.179
Vots en blanc	46.000
Abstencions	12.793.445

La remuneració del consell no es realitza en perjudici del repartiment de dividend als accionistes. L'import es calcula després d'haver reconegut als accionistes un dividend mínim del 4%

Assumptes tractats en la Junta General d'Accionistes
[G4-50]

A la Junta General de 2014, els accionistes van sol·licitar informació a la Presidència respecte a temes com ara els preus de l'energia, els dividends de la companyia, durada dels ajustos d'inversions, pla d'inversions, perspectives de futur en el mercat del gas natural o la crisi a Ucraïna i el seu possible efecte sobre el mercat de l'energia.

Assumpte	Naturalesa de l'assumpte (econòmica, social o ambiental)	Conclusions assolides
Aprovació dels Comptes Anuals i l'Informe de Gestió de Gas Natural SDG, SA; Comptes Anuals Consolidats i l'Informe de Gestió del Grup Consolidat corresponents a l'exercici tancat el 31 de desembre de 2013.	Econòmica	Aprovació per majoria.
Aprovació de l'aplicació dels resultats de l'exercici tancat a 31 de desembre de 2013.	Econòmica	Aprovació per majoria.
Aprovació de la gestió realitzada pel Consell d'Administració durant l'exercici 2013.	Econòmica/social	Aprovació per majoria.
Reelecció dels auditors de comptes de la companyia i del seu grup consolidat.	Econòmica	Aprovació per majoria.
Reelecció dels consellers de la companyia.	Econòmica/social	Aprovació per majoria.
Aprovació de l'informe anual sobre les remuneracions dels consellers de Gas Natural SDG, SA.	Econòmica	Aprovació per majoria.
Vot consultiu en relació amb l'informe anual sobre les remuneracions dels membres del Consell d'Administració.	Econòmica	Aprovació per majoria.
Operació de segregació de Gas Natural SDG, SA de la unitat econòmica formada pel negoci de generació d'electricitat amb carbó, gas, fuel i d'origen hidràulic.	Econòmica	Aprovació per majoria.
Delegació en el Consell d'Administració, amb expresses facultats de substitució en la Comissió Executiva o en el conseller o consellers que s'estimi pertinent o en el secretari del Consell d'Administració, les facultats necessàries per a executar els acords adoptats per la Junta General.	Econòmica	Aprovació per majoria.

Riscos i oportunitats

La gestió del risc en Gas Natural Fenosa

[G4-45] i [G4-46]

El risc és inherent a tota activitat de negoci. En aquest sentit, Gas Natural Fenosa identifica i quantifica l'impacte dels principals factors de risc per a la companyia, garantint l'homogeneïtat en els criteris emprats en el mesurament i proposant mesures de control i correctives en coordinació amb els negocis afectats.

L'objectiu és anticipar les desviacions potencials respecte als objectius globals i garantir que la presa de decisions considera un equilibri adequat i conegut entre risc i rendibilitat, des d'una òptica tant de contribució marginal a la cartera global com particular de cada un dels negocis.

La gestió del risc a Gas Natural Fenosa té per objectiu garantir la predictibilitat i la sostenibilitat en l'acompliment operatiu i financer de la companyia, comptant per a això amb diferents organismes, amb àmbits de responsabilitat clarament identificats.

Comissió d'Auditoria i Control

És el màxim òrgan supervisor de l'eficàcia del control intern i dels sistemes de gestió de riscos de la companyia. Vetlla perquè aquests identifiquin els diferents tipus de risc i les mesures previstes per a mitigar-los i per a abordar-los en cas que es materialitzin en un dany efectiu.

Gestió del risc

Comitè de Riscos

És el responsable de determinar i revisar el perfil de risc objectiu de la companyia. Garanteix el seu alineament amb la posició estratègica d'aquesta i vetlla pels interessos dels seus grups d'interès. Així mateix, supervisa que tota l'organització comprengui i accepti la seva responsabilitat en la identificació, avaluació i gestió dels riscos més rellevants.

Direcció de Riscos

Reporta a la Direcció General Econòmico-Financera, cosa que li permet tenir la visió corporativa necessària per al desenvolupament de les seves funcions, sense perjudici de comptar amb unitats específiques de gestió dels riscos dels Negocis Majoristes i Negocis Minoristes, en estret contacte amb les unitats de negoci que suporten la major exposició al risc pel seu perfil i xifra de negoci.

El treball de la Direcció de Riscos es focalitza en objectivar l'exposició a les incerteses i interioritzar els nivells d'exposició al risc en els processos de presa de decisions de l'alta direcció, com a instrument per a seleccionar rendibilitats de manera eficient. És responsable de coordinar els diferents agents involucrats en la gestió de riscos. El seguiment i l'avaluació de l'exposició al risc, sota un enfocament, integrat permet potenciar l'eficiència d'aquesta presa de decisions, optimitzant el binomi rendibilitat-risc.

La Direcció de Riscos és responsable de vetllar pel manteniment del perfil de risc global, així com de la mesura i el control recurrent del risc.

Negocis, primera línia de defensa

Són responsables de la gestió del risc en els seus àmbits d'actuació. Identifica les tendències i posicions que puguin implicar risc i les reporta a la Direcció de Riscos. Així mateix, apliquen les directrius i els criteris de gestió dictaminats per aquesta.

La gestió del risc es fonamenta en una sèrie de conceptes clau entre els quals es troba el perfil de risc, entès com el nivell d'exposició a la incertesa fruit de la incidència conjunta de diferents categories de risc tipificades per Gas Natural Fenosa.

Altres àrees corporatives

S'encarreguen del seguiment i la gestió de determinats riscos, per la seva naturalesa específica i les particularitats dels mecanismes de gestió. Destaquen la Unitat de Medi Ambient i Assegurament de la Qualitat, que s'encarrega del risc mediambiental i el canvi climàtic, i la de Reputació i Sostenibilitat, gestora del risc reputacional. Aquestes operen en coordinació amb la Direcció de Riscos.

Procés d'identificació, caracterització i determinació del risc

	Determinació del perfil global de risc	Proposta límit per unitat de negoci	Gestió i control del risc	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			●	●	●	●	●	

Un model que s'anticipa a l'evolució de l'entorn

El model de gestió del risc de Gas Natural Fenosa busca garantir la predictibilitat de l'acompliment de la companyia en tots els aspectes rellevants per als seus grups d'interès. Això requereix establir la tolerància al risc a través de la fixació de límits per a les categories de risc més rellevants, recollides en l'apartat "Sistema de Mesurament de Riscos". Amb això, la companyia pot anticipar-se a les conseqüències de la materialització de certs riscos, i és percebuda en els mercats com una companyia sòlida i estable.

Una gestió integrada

[G4-2], [G4-14] i [G4-47]

Gas Natural Fenosa analitza el seu perfil global de risc pel seu impacte potencial sobre els estats financers de la companyia. Amb això, es determina el màxim nivell acceptat d'exposició al risc així com els límits admissibles per a la seva gestió.

Les eines que permeten a la companyia una millora contínua en el procés d'identificació, caracterització i determinació del perfil de risc de Gas Natural Fenosa són:

Norma General de Riscos

Defineix el marc de principis i pautes de comportament que faciliten la identificació, informació, avaluació i gestió de l'exposició al risc de Gas Natural Fenosa. Estableix les bases per a la definició de polítiques, normativa, llindars i mètriques específiques que determinen el perfil de risc. És actualitzada i implantada pel Comitè de Riscos.

Mapa de riscos corporatiu

És la reflexió liderada pel Comitè de Riscos orientada a caracteritzar i quantificar els riscos més rellevants, reflectint el perfil de risc de la companyia.

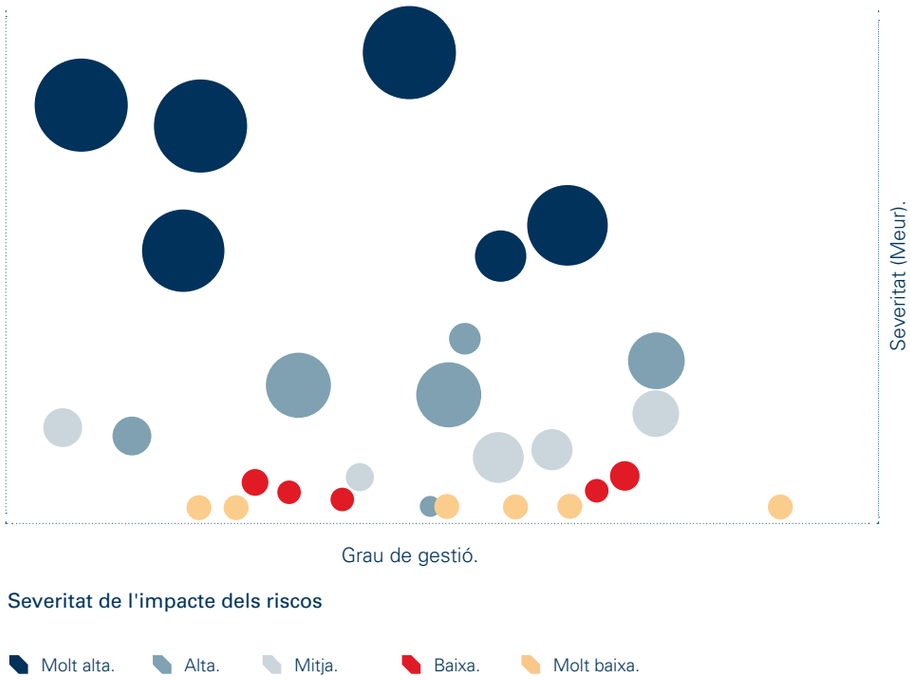
En la identificació d'aquests riscos es tenen en compte les característiques de la posició en risc, les variables d'impacte, la severitat potencial quantitativa i qualitativa, la probabilitat d'ocurrència, i el grau de gestió i control.

La il·lustració gràfica d'aquests i les conclusions són presentades al màxim òrgan de control de la companyia, la Comissió d'Auditoria i Control. El mapa de riscos s'actualitza anualment.

Altres mapes de riscos

Des de 2013, Gas Natural Fenosa identifica els riscos reputacionals a partir del tipus de les operacions que realitza en els països en què està present i dels grups d'interès teòricament afectats, elaborant el mapa de riscos reputacionals. D'acord amb aquest sistema, es classifiquen, per la seva severitat i grau de gestió. Periòdicament es realitza l'anàlisi i l'avaluació de l'impacte d'alguns d'aquests en paràmetres financers en cas de materialització.

Mapa de riscos corporatius



Des de 2014, Gas Natural Fenosa identifica l'impacte sobre la companyia dels efectes derivats del canvi climàtic, analitzant tant les conseqüències directes d'aquest (increment de la temperatura mitjana, alteracions en la pluviositat, increment del nivell del mar, major freqüència i severitat de fenòmens meteorològics extrems) com de polítiques i normativa orientades a combatre'l (incentius a l'eficiència energètica, primes a les energies renovables, mercats de drets d'emissions). L'anàlisi es fonamenta en els criteris i metodologies del sistema de gestió de riscos, i resulta en un mapa de riscos de canvi climàtic.

Els riscos més rellevants identificats en els dos mapes s'incorporen al mapa de riscos corporatiu, per a la seva comunicació als òrgans de govern corresponents.

Sistema de Mesurament de Riscos

El Sistema de Mesurament de Riscos té com a comesa quantificar, de manera recurrent i amb base probabilística, la posició en risc assumida globalment per a les diferents categories de risc.

Està concebut com una eina de suport a les unitats de negoci, i garanteix que aquestes tinguin un nivell d'autonomia òptim en la presa de decisions. Així mateix, assegura que el nivell de risc assumit per la companyia i per cada unitat de negoci sigui coherent amb el perfil establert pels òrgans de govern.

Amb el Sistema de Mesurament de Riscos, cada unitat de negoci té informació específica dels principals tipus de riscos que la poden afectar. Amb això, es busca facilitar-los el procés de presa de decisions, la qual cosa, a la vegada, redunda de manera positiva en la companyia, ja que millora la rendibilitat, la predictibilitat en el seu comportament i l'eficiència.

Descripció dels principals riscos

[G4-2] i [G4-14]

L'Àrea de Riscos vetlla per garantir la recurrència i la sostenibilitat dels resultats. Com a tasca clau, destaca la modelització dels estats financers, orientada a identificar les seves principals sensibilitats i anticipar possibles incidències. En particular destaca la modelització quantitativa en les àrees següents:

- Risc operacional: la naturalesa del negoci de Gas Natural Fenosa implica la possibilitat de l'existència d'incidents d'elevada severitat. La modelització de l'exposició operacional, palanquejada en l'acompliment dels actius i contractes, permet dissenyar un programa d'assegurances eficient. A més, fa possible l'avaluació del efecte les millors pràctiques industrials traslladades pel mercat assegurador, com a resultat de les visites a les instal·lacions crítiques realitzades per perits industrials de les asseguradores principals.

- Risc de crèdit: modelització de la qualitat creditícia de la cartera de clients, de manera que es permet dissenyar mesures correctives i controls *ex ante.* L'existència d'aquests controls permet reduir significativament les xifres de morositat.

- Risc de mercat: anàlisi dels estats financers en relació amb els índexs de *commodity* que configuren el preu del gas, de manera que garanteixin que l'exposició d'aquests no supera el llindar definit pel perfil risc/benefici objectiu.

Principals riscos

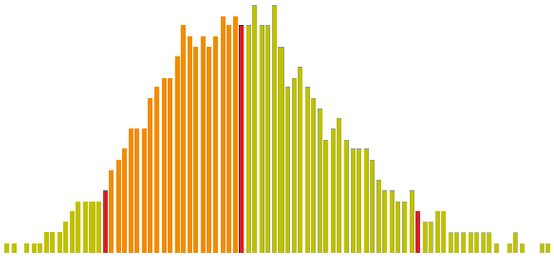
Risc de mercat	Descripció	Gestió
Preu del gas	Volatilitat en els mercats internacionals que determinen el preu del gas.	Cobertures físiques i financeres.
Preu de l'electricitat	Volatilitat en els mercats d'electricitat a Espanya i Portugal.	Cobertures físiques i financeres. Optimització del parc de generació.
Volum de gas	Desajust entre l'oferta i la demanda de gas.	Optimització de contractes i actius. *Trading.*
Volum d'electricitat	Reducció del buit tèrmic disponible.	Optimització balanç comercialització/generació.
Regulació	Exposició a la revisió dels criteris i nivells de rendibilitat reconeguda per a les activitats regulades.	Intensificació de la comunicació amb organismes reguladors. Ajust d'eficiències i inversions a les taxes reconegudes.
Tipus de canvi	Volatilitat en els mercats internacionals de divisa.	Diversificació geogràfica i macroeconòmica a través de les taxes d'inflació. Cobertures mitjançant finançament en moneda local i derivats.
Tipus d'interès i *spread* creditici	Volatilitat en els tipus de finançament.	Cobertures financeres. Diversificació de les fonts de finançament.

Risc de crèdit	Descripció	Gestió
Crèdit	Potencial increment de la morositat, condicionat a la recuperació a Espanya.	Anàlisi de solvència de clients per a definir condicions contractuals específiques. Procés de recobrament. Sistematització del càlcul del capital econòmic.

Risc operacional	Descripció	Gestió
Operacional: imatge i reputació	Deteriorament de la percepció de Gas Natural Fenosa des de diferents grups d'interès.	Identificació i seguiment de potencials esdeveniments reputacionals. Transparència en la comunicació.
Operacional: assegurable	Accidents, danys o indisponibilitats en els actius de Gas Natural Fenosa.	Plans de millora contínua. Optimització del cost total del risc.
Operacional: medi ambient	Danys a l'entorn natural i/o social. Evolució de la regulació ambiental.	Plans d'emergència en instal·lacions amb risc d'accident ambiental. Pòlisses d'assegurança específiques. Gestió integral ambiental.
Operacional: canvi climàtic	Evolució de factors mediambientals a conseqüència del canvi climàtic. Regulació orientada a combatre'l.	Participació en Mecanismes de Desenvolupament Net. Comunicació freqüent amb organismes reguladors.

Risc de mercat

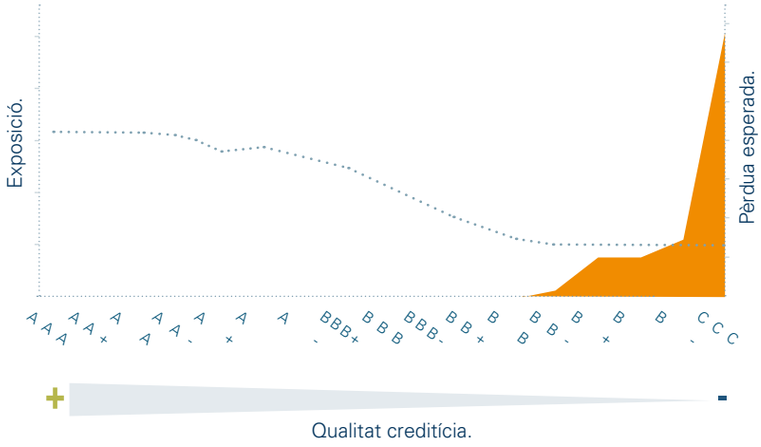
Rang de valors a què pot arribar l'ebitda anual de Gas Natural Fenosa a causa de l'evolució dels factors de mercat: preu del gas, preu de l'electricitat i tipus de canvi.



- Distribució de probabilitat.
- Ebitda en risc.
- Percentils 5%, 50%, 95%.

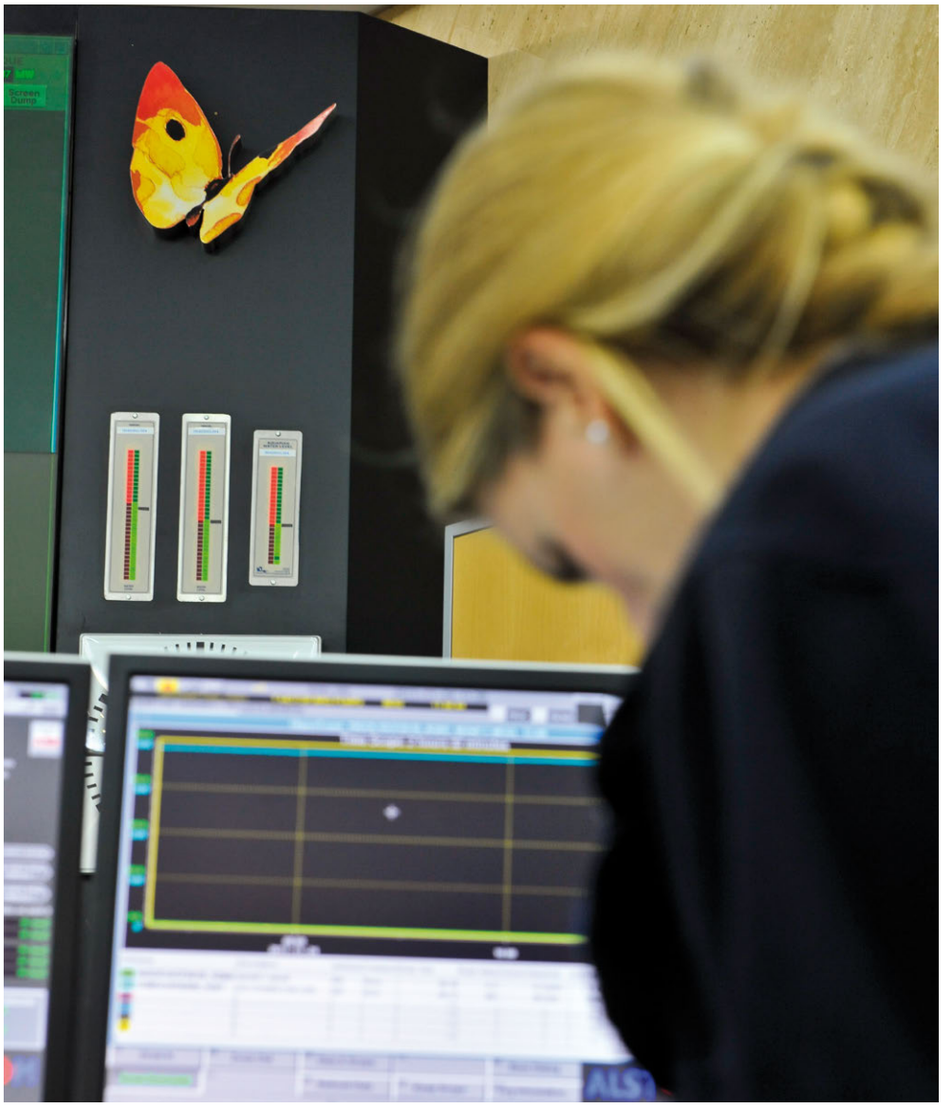
Risc de crèdit

Lògica del perfil de risc i pèrdua esperada objectiu. Pitjors nivells de qualitat creditícia exigeixen limitar l'exposició de la companyia. Així mateix, el gràfic mostra la distribució de la pèrdua esperada, creixent a més deteriorament de la qualitat creditícia dels clients.


Exposició.
Pèrdua esperada.
A A A

Auditoria Interna, Compliance i Control Intern

[G4-SO3]



En 2014, es va produir una evolució organitzativa en la companyia assignant sota una mateixa direcció les principals funcions d'assegurament, creant d'aquesta manera la nova Direcció d'Auditoria Interna, Compliance i Control Intern.

Aquesta direcció és responsable de la revisió contínua i la millora del sistema de control intern del grup, així com d'assegurar el compliment de la normativa externa i interna i dels models de control establerts. Així mateix, es responsabilitza de la gestió del Model de Prevenció Penal i del Model de Codi Ètic de Gas Natural Fenosa i de l'informe de l'activitat d'auditoria interna i compliment normatiu a la Comissió d'Auditoria i Control.

L'àrea, com a suport a la Comissió d'Auditoria i Control, proporciona assegurament als òrgans de govern de l'organització i a l'alta direcció sobre l'efectivitat de l'avaluació i gestió de riscos. Respecte al compliment del principi d'integritat de la Política de Responsabilitat Corporativa del grup, es responsabilitza de la gestió del model de Codi Ètic de Gas Natural Fenosa, a través de la divulgació d'aquest i vetllant pel compliment del que aquest estableix.

L'objectiu final és salvaguardar l'eficàcia i l'eficiència de les operacions i mitigar els principals riscos en cada un dels àmbits de Gas Natural Fenosa, especialment els riscos operacionals, de corrupció, frau i legals a través de les tres funcions d'assegurament:

- **Auditoria Interna:** duu a terme la revisió metòdica del sistema de control intern dels processos del grup en tots els àmbits, així com de l'avaluació dels controls i els riscos operacionals associats a aquests processos, mitjançant la definició i l'execució del "Pla anual d'auditoria interna", per tal de millorar l'eficàcia i l'eficiència d'aquests. Així mateix, dóna suport a les direccions generals en el compliment dels seus objectius.

El "Pla estratègic d'auditoria de processos" -amb un horitzó temporal de cinc anys- i els plans d'auditoria interna anuals s'elaboren considerant, principalment, el "Pla estratègic corporatiu", les àrees de risc incloses en el mapa de riscos corporatiu, la matriu d'abast del Sistema de Control Intern per a la Informació Financera (SCIIF), els mapes de riscos operacionals, els resultats de les auditories d'anys anteriors, i les propostes de la Comissió d'Auditoria i Control i el primer nivell de direcció.

La metodologia de valoració dels riscos operacionals està alineada amb les millors pràctiques de govern corporatiu i basada en el marc conceptual de l'Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), prenent com a punt de partida la tipologia dels riscos definits en el mapa de riscos corporatiu de la companyia.

Els riscos operacionals són prioritzats valorant la seva incidència, importància relativa i grau de control i, en funció dels resultats obtinguts, la companyia dissenya un pla d'acció amb mesures correctives que permetin mitigar els riscos residuals identificats, amb un impacte potencial superior al risc tolerable o acceptat establert.

Durant 2014, es van desenvolupar 106 projectes d'auditoria interna, 34 dels quals són per a la revisió de processos vinculats als principals riscos operacionals, de corrupció, frau y legals de les direccions generals de negoci i corporatives de Gas Natural Fenosa. Les anàlisis realitzades van arribar al 100% de les direccions generals i van fer especial èmfasi en aquelles amb més probabilitats de materialització d'aquests riscos.

Com a suport a la seva funció, Auditoria Interna té implantada una eina corporativa en entorn SAP, on es gestionen i documenten els projectes d'auditoria interna d'acord amb la metodologia definida.

- **Compliance:** la Unitat de Compliance es responsabilitza de l'assegurament continu del compliment de la normativa externa i de les polítiques i dels procediments implantats en el grup per a mitigar els principals riscos legals, de corrupció i frau, i és a més responsable, entre d'altres, de la gestió del Model de Prevenció Penal (corrupció i frau, seguretat laboral i medi ambient) i assegurament del compliment del Model Regulador. Així mateix, defineix el disseny, la metodologia i l'execució dels processos de *due diligence* de contrapart en el marc del Model de Prevenció Penal i de la gestió del Model del Codi Ètic de Gas Natural Fenosa. Davant la importància de disposar d'una eina que asseguri el control adequat de la gestió del Model de Prevenció Penal, s'administra i utilitza SAP GRC Process Control per a la gestió integral de la documentació, avaluació i supervisió del model.

- **Control intern:** per la seva banda, la Unitat de Control Intern es responsabilitza de promoure i participar en el disseny i implantació dels models de control, en tots els àmbits del grup, a fi de mitigar els principals riscos i assegurar l'eficàcia de les operacions. A més, vetlla perquè els models de control establerts compleixin amb les polítiques i normes del grup i les regulacions externes i estiguin correctament suportats i documentats en els sistemes de la companyia.

La Direcció d'Auditoria interna, Compliance i Control Intern aporta un enfocament metòdic i rigorós per al seguiment i millora dels processos i per a l'avaluació dels riscos i controls operacionals associats a aquests.

Les tres funcions d'assegurament contemplen equips i sistemes separats, amb objectius, perfils i rols específics, que comporten, entre d'altres, mecanismes frontera que asseguren la independència de la funció d'auditoria interna.

L'objectiu final és salvaguardar l'eficàcia i l'eficiència de les operacions i mitigar els principals riscos en cadascun dels àmbits de Gas Natural Fenosa

La responsabilitat corporativa i Gas Natural Fenosa

La Política de Responsabilitat Corporativa 93

El govern de la responsabilitat corporativa 96

Els grups d'interès de Gas Natural Fenosa 99

Proveint sabers.
Rio de Janeiro.
Una iniciativa de Gas Natural Fenosa a Brasil amb l'Institut Meleque Mateiro d'Educació Ambiental (IMM), a través del qual es van realitzar activitats de sensibilitació juntament amb professors agents ambientals i la població de la zona.

El compromís amb la responsabilitat corporativa constitueix un aspecte estratègic de primer ordre a Gas Natural Fenosa. La gestió des d'una perspectiva de responsabilitat corporativa genera valor a llarg termini, en termes de creació de confiança en els grups d'interès i legitimitat i llicència social necessària per al desenvolupament de l'activitat. A més, construeix una imatge de companyia sostenible, que aposta per un nou model de negoci basat en la generació de riquesa econòmica, social i ambiental.

En aquest sentit, la responsabilitat corporativa permet formalitzar el compromís de Gas Natural Fenosa amb la societat i es converteix en un avantatge competitiu i un element crític per a vetllar per la sostenibilitat de la companyia.

Accions de valor

Accions proposades 2014		Accions previstes 2015
Estendre criteris de sostenibilitat a la cadena de proveïdors. Consolidar la presència de Gas Natural Fenosa a iniciatives de compra de carbó responsable (Bettercoal).	●	Incorporació de criteris ambientals, socials i de govern al procés d'avaluació i selecció de proveïdors.
Desenvolupar la integració de riscos reputacionals en el sistema de riscos de la companyia.	●	Gestionar la pertinença a Bettercoal i contribuir a la consecució dels seus objectius.

Grau d'acompliment: ● Alt. ● Mig. ● Baix.

La Política de Responsabilitat Corporativa

La Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa formalitza els compromisos assumits per la companyia, impulsats de manera efectiva des de l'alta direcció i que determinen l'estructura de bona part del present Informe de Responsabilitat Corporativa.

L'última actualització de la Política de Responsabilitat Corporativa va ser aprovada pel Consell d'Administració de Gas Natural Fenosa en 2013.

Orientació al client

Dediquem els nostres esforços a conèixer i satisfer les necessitats dels nostres clients. Volem ser capaços de donar-los una resposta ràpida i eficaç i proporcionar-los un servei excel·lent que, a més de complir amb els requisits legals, estigui d'acord amb els compromisos voluntàriament assumits pel nostre grup.

Els nostres principis

- Construir relacions de confiança amb vocació a llarg termini a través d'un tracte proper i accessible.
- Escoltar les seves opinions per poder adequar-nos a les seves necessitats.
- Treballar, durant tota la nostra cadena de valor, per a millorar contínuament la qualitat i la seguretat dels nostres productes i serveis.

Compromís amb els resultats

Elaborem plans estratègics i fixem objectius col·lectius i individuals. Prenem decisions per tal de millorar els nostres resultats i assegurar el compliment dels compromisos adquirits tot gestionant adequadament els riscos.

Els nostres principis

- Treballar per obtenir una rendibilitat adequada als recursos emprats.
- Promoure la gestió eficient dels recursos dins del marc d'una millora contínua dels processos.
- Aplicar en tot moment les millores pràctiques de transparència informativa, establint canals de comunicació, tant amb els mercats com amb la resta d'agents amb interessos dins del grup, per a refermar-ne la credibilitat i reputació.

Medi ambient

Desenvolupem les nostres activitats prestant atenció especial a la protecció de l'entorn i l'ús eficient dels recursos naturals que necessitem per a satisfer la demanda energètica.

En el respecte al medi ambient, actuem més enllà del compliment dels requisits legals i d'altres requisits ambientals que voluntàriament adoptem, involucrant els nostres proveïdors i fomentant en els nostres grups d'interès un ús responsable de l'energia.

Els nostres principis

- Contribuir al desenvolupament sostenible mitjançant l'eco-eficiència, l'ús racional dels recursos naturals i energètics, la minimització de l'impacte ambiental, el foment de la innovació i l'ús de les millors tecnologies i processos disponibles.
- Contribuir a la mitigació del canvi climàtic a través d'energies baixes en carboni i renovables, la promoció de l'estalvi i l'eficiència energètica, l'aplicació de noves tecnologies i la captura del carboni.
- Integrar criteris ambientals en els processos de negoci, en els nous projectes, activitats, productes i serveis, així com en la selecció i avaluació de proveïdors.
- Minimitzar els efectes adversos sobre els ecosistemes i fomentar la conservació de la biodiversitat.
- Garantir la prevenció de la contaminació i la millora contínua, mitjançant l'optimització de la gestió ambiental, la minimització dels riscos ambientals i la participació activa dels empleats.

Interès per les persones

Promovem un entorn de treball respectuós amb els nostres empleats i implicat en la seva formació i desenvolupament professional. Propiciem la diversitat d'opinions, perspectives, cultures, edats i gèneres en les nostres organitzacions.

Els nostres principis

- Proporcionar als nostres empleats formació i oportunitats de desenvolupament professional adequades a les seves competències.
- Promoure un entorn de treball que motivi, on es garanteixi i respecti l'empleat i l'aportació responsable de les seves iniciatives.
- Fomentar la claredat d'objectius, el lideratge eficaç, les compensacions competitives i el reconeixement dels assoliments.
- Facilitar les condicions per al millor equilibri personal i professional en un marc d'igualtat i diàleg.

Seguretat i salut

Planifiquem i desenvolupem les nostres activitats assumint que no hi ha res més important que la seguretat i la salut. En aquest sentit, la nostra actuació va més enllà del compliment de les obligacions legals i altres requisits que voluntàriament adoptem, impulsant la millora contínua en les condicions de treball i en la gestió de la seguretat i la salut, i involucrant als nostres proveïdors, empreses col·laboradores, clients i altres grups d'interès, amb l'objectiu d'eliminar els accidents i els danys a la salut.

Els nostres principis

- Garantir que la seguretat i la salut són una responsabilitat no delegable, que a través d'un compromís visible és liderada per l'alta direcció i assumida de manera proactiva i integrada per tota l'organització, així com pels nostres proveïdors i empreses col·laboradores.
- Establir la seguretat i la salut com una responsabilitat individual que condiciona l'ocupació dels treballadors de Gas Natural Fenosa, així com l'activitat de les seves empreses col·laboradores.
- Vetllar perquè qualsevol situació potencial de risc que pugui afectar els treballadors, clients, públic i la seguretat de les instal·lacions sigui notificada, avaluada i gestionada d'una manera apropiada.
- Establir l'aprenentatge com a motor del canvi cap a una cultura de la seguretat, mitjançant la formació contínua, l'anàlisi d'accidents i incidents i la difusió de les lliçons apreses.
- Integrar criteris de seguretat i salut exigents en els processos de negoci, en els nous projectes, activitats, instal·lacions, productes i serveis, així com en la selecció i avaluació de proveïdors i empreses col·laboradores, l'incompliment dels quals condicioni l'inici o la continuïtat de l'activitat.
- Proporcionar els recursos i mitjans necessaris que possibilitin el compliment dels estàndards de seguretat establerts en cada moment.

Gas Natural Fenosa planifica i desenvolupa les seves activitats assumint que no hi ha res més important que la seguretat i la salut

Compromís amb la societat

Acceptem la nostra responsabilitat i contribuïm al desenvolupament econòmic i social dels països on som presents aportant els nostres coneixements, capacitat de gestió i creativitat. Dediquem part dels nostres beneficis a la inversió social, mantenint un diàleg permanent amb la societat per a conèixer-ne les necessitats i procurar-ne la satisfacció.

Els nostres principis

- Integració positiva en la societat dels països on estem, avaluant l'impacte social de la nostra activitat i respectant la cultura, les normes i l'entorn.
- Generar valor a través de la nostra pròpia activitat i de la col·laboració amb organitzacions no governamentals, la comunitat local i altres agents socials en tots els països on som presents.
- Promoure l'educació, la formació, la riquesa cultural i la inclusió dels col·lectius més desfavorits a través de la inversió social.

Integritat

Fomentem que totes les persones que conformen el grup actuïn amb ètica, honestedat i integritat, respectant els valors, principis i codis ètics que impulsa el grup, contribuint així a l'augment de la confiança cap a la nostra empresa.

Els nostres principis

- Rebutjar la corrupció, el frau i el suborn en el desenvolupament de la nostra activitat i establir mesures per a evitar-los i combatre'ls, desenvolupant canals interns que permetin la comunicació d'irregularitats, respectant i protegint l'anonimat del comunicant.
- Donar suport als principis del Pacte Mundial de Nacions Unides, així com als principis de l'OCDE per al govern de les societats.
- Respectar tots els aspectes recollits en la Declaració Universal dels Drets Humans de Nacions Unides i en la Declaració de l'Organització Internacional del Treball (OIT), relatius als principis i drets fonamentals en el treball, prestant atenció especial al reconeixement dels drets de les minories ètniques, al rebuig a l'explotació infantil, als treballs forçats o a qualsevol altra pràctica que vulneri els drets dels treballadors.

El govern de la responsabilitat corporativa

Òrgans de govern

El Consell d'Administració és l'òrgan encarregat de supervisar les actuacions desenvolupades per la companyia en responsabilitat corporativa, d'acord amb el que es disposa en el seu reglament i en les recomanacions establertes pel Codi Unificat de Bon Govern.

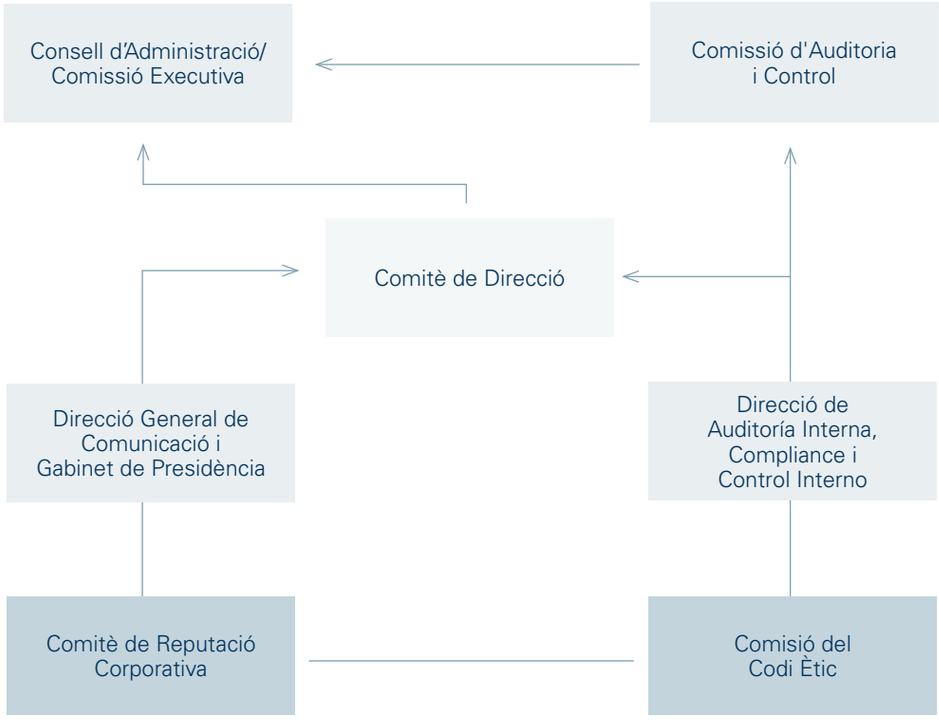
La companyia compta amb un Comitè de Reputació Corporativa i una Comissió del Codi Ètic que exerceixen una important tasca en el foment i la implantació d'accions relacionades amb la responsabilitat corporativa.

Comitè de Reputació Corporativa

El Comitè de Reputació Corporativa, presidit per la Direcció General de Comunicació i Gabinet de Presidència, està format per representants d'algunes de les àrees de la companyia més involucrades en l'impuls d'accions en matèria de responsabilitat i reputació corporativa.

El comitè reporta el Comitè de Direcció, que, a la vegada, informa el Consell d'Administració.

Estructura de govern de la responsabilitat corporativa en Gas Natural Fenosa



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 les oportunitats reputacionals de cada unitat de negoci i àrea geogràfica, facilitant l'intercanvi d'informació necessari per a 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.
- Abordar el desenvolupament de les polítiques i procediments en responsabilitat corporativa.
- Elaborar els informes en la matèria de responsabilitat corporativa i supervisar el procés de revisió externa de la informació que s'hi publica.

Comissió del Codi Ètic

La Comissió del Codi Ètic de Gas Natural Fenosa té l'objecte de fomentar la difusió, coneixement i el compliment del Codi Ètic, així com gestionar el procediment de notificació i consulta.

La comissió, presidida per la Direcció d'Auditoria Interna, Compliance i Control Intern està formada per representants d'algunes de les unitats més directament involucrades en els assumptes previstos en el Codi Ètic.

La Comissió del Codi Ètic reporta les seves actuacions al Comitè de Direcció i a la Comissió d'Auditoria i Control.

Funcions de la Comissió del Codi Ètic

- Fomentar la difusió i el coneixement del Codi Ètic.
- Interpretar el Codi Ètic i orientar les actuacions en cas de dubte o conflicte.
- Facilitar i gestionar una via de comunicació a tots els empleats, proveïdors i empreses col·laboradores (funció exclusiva de la Comissió Corporativa).

Membres de la Comissió del Codi Ètic

- Auditoria Interna, Compliance i Control Intern (Presidència i Secretaria de la Comissió).
- Finançament i Mercat de Capitals.
- Reputació i Sostenibilitat.
- Relacions Laborals.
- Servei al Client.
- Serveis Jurídics.

Gas Natural Fenosa compta amb comissions locals en diferents països en els quals desenvolupa les seves operacions. Amb l'objectiu de vetllar per la difusió del Codi Ètic en els diferents àmbits d'actuació de la companyia, les comissions locals tenen una composició funcional que replica la Comissió del Codi Ètic.

Composició comissions locals*	
Argentina, Brasil, Colombia, Italia, México, Moldavia i Panamá	
President	Recursos Humans
Vocal	Auditoria Interna
Vocal	Comunicació
Vocal i secretari	Assumptes Jurídics

* Les consultes i notificacions procedents de països diferents als anteriors es gestionen per la Comissió del Codi Ètic.

Gestió i mesurament de la reputació corporativa

Una adequada gestió de la reputació contribueix a l'atractiu que Gas Natural Fenosa té per als seus grups d'interès i, en conseqüència, per a la consecució dels objectius estratègics de negoci.

El mesurament de la reputació de Gas Natural Fenosa s'avalua de manera sistemàtica amb el model RepTrak, desenvolupat per Reputation Institute. Aquest model mesura l'atractiu emocional de la companyia, a través del RepTrak Pulse, en funció de l'estima, l'admiració i el respecte, la confiança i la impressió generada. A més, aquesta metodologia desenvolupa una anàlisi racional de la reputació, RepTrack Index, valorant catorzè atributs agrupats en set dimensions: oferta, treball, govern, lideratge, innovació, ciutadania i finances.

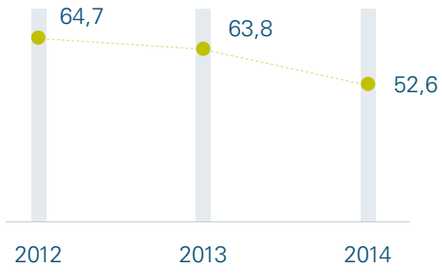
Actualment, la companyia utilitza aquesta eina a Argentina, Brasil, Colòmbia, Espanya, Mèxic i Panamà. A Espanya, continua sent la companyia energètica més ben valorada, si bé els resultats obtinguts mostren una tendència a la baixa, en línia amb la valoració general que reben les seves empreses competidores.

Altres referències independents com el Monitor Empresarial de Reputació Corporativa (Merco) també reflecteixen la percepció positiva de la companyia per a diferents grups d'interès. És rellevant l'evolució positiva experimentada per Gas Natural Fenosa en el *ranking,* que en l'edició de 2014, va continuar sent la segona empresa més reputada del seu sector.

Així mateix, es troba en el lloc catorzè del *ranking* de Merco Responsables, una classificació específica que valora les polítiques i pràctiques de les empreses en matèria de responsabilitat corporativa.

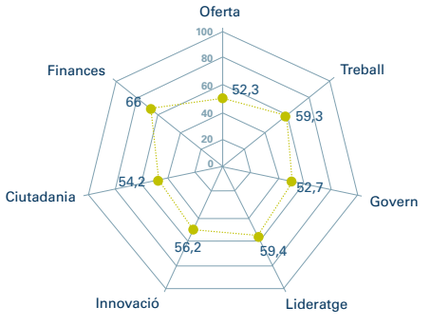
Metodologia RepTrak

Rep Track Pulse: la percepció de Gas Natural Fenosa entre la societat*



Nota: les dades de 2014 no són plenament comparables amb les d'anys anteriors en haver tingut lloc un canvi en la metodologia de l'estudi, que va passar a realitzar la recollida d'informació a través d'enquesta *online* en lloc de telefònica. Així i tot, els descensos en les valoracions de les companyies es produeixen en totes les companyies que es mesuren en l'actualitat amb l'eina RepTrak.

RepTrak Index: la reputació de Gas Natural Fenosa per dimensions*



*Resultat acumulat 2014.

Els grups d'interès de Gas Natural Fenosa

[G4-24]

Per a Gas Natural Fenosa, la confiança i l'entesa dels grups d'interès són crucials per a l'èxit dels plans de negoci. Per a això, és essencial tenir una adequada identificació i definició d'aquests.

Grups d'interès

Accionistes i inversions	Inversors institucionals. Accionistes de referència. Accionistes minoritaris. Obligacionistes/bonistes. Titulars de preferents.
Grups financers	Bancs institucionals. Bancs comercials.
Socis de negoci	Persones físiques o jurídiques amb les quals es comparteix un projecte empresarial concret.
Clients	Minoristes. Majoristes. Clients essencials i col·lectius sensibles. Clients *power purchase agreement* (PPA).
Empleats	Empleats en actiu. Empleats passius. Exempleats. Representants de treballadors. Representant de partícips del fons de pensions.
Proveïdors	Subministradors estratègics. Contractistes d'obra i manteniment. Empreses col·laboradores. Proveïdors.
Societat	Comunitats afectades. Associacions de consumidors. Organitzacions no governamentals. Associacions sectorials nacionals i internacionals. Mitjans de comunicació. Organismes acadèmics. Societat en general.
Administracions/ organismes reguladors	Reguladors sectorials. Reguladors dels mercats. Administració nacional i/o supranacional. Administració local.
Analistes	Analistes financers. Agències de *rating*. Analistes no financers (ESG).
Agències asseguradores i reasseguradores	Empreses dedicades a l'assegurament de persones, béns, i tot tipus de productes, inclosos els financers, a canvi d'una quota o prima.
Agents del mercat	Comercialitzadors. Generadors/productors. Generadors de règim especial. Transportistes. Distribuïdors. Operadors.

Diàleg amb els grups d'interès

[G4-25], [G4-26] i [G4-27]

Per a Gas Natural Fenosa, el desenvolupament d'un clima de confiança amb els seus grups d'interès és imprescindible per a l'èxit dels plans de negoci de la companyia i l'acceptació social d'aquesta. Per això, la companyia dissenya accions que li permeten conèixer amb anterioritat les expectatives i demandes dels seus grups d'interès per a, d'aquesta manera, poder avaluar alguns dels principals riscos i oportunitats associats al negoci i establir relacions duradores i estables amb els actors principals dels mercats on té presència.

En aquestes accions de participació dels grups d'interès no van ser detectats problemes clau.

Les accions de diàleg de Gas Natural Fenosa es divideixen en:

Accions de consulta. Bidireccionals, on la companyia i els seus grups d'interès interactuen per a un intercanvi d'informació àgil i fluid. Les conclusions són considerades en la millora i adequació de processos de la companyia i, en particular, en la selecció dels continguts dels informes de responsabilitat corporativa de Gas Natural Fenosa i les seves filials.

Accions divulgatives. Unidireccionals, on la companyia facilita informació als seus grups d'interès.

Principals accions de diàleg desenvolupades per Gas Natural Fenosa

Clients

Accions de consulta

- Projecte "Experiència de clients a centres d'atenció presencial", amb entrevistes a clients, escoltes i implantació de l'eina Customer Experience Management.
- Enquestes a clients actuals i potencials, per a valorar-ne la satisfacció i identificar necessitats i expectatives en tots els segments, productes i processos crítics.
- Identificació de les preguntes més freqüents associades als processos relacionats amb els clients que amb més freqüència contacten i que més nombre de reclamacions generen, presentant de manera senzilla i concreta les respostes corresponents.
- Itinerari formatiu de clients: sessió presencial per a formació en l'àmbit regulador del gas i l'electricitat. Sessions *online* en col·laboració amb la Universitat Estesa per a la realització de píndoles formatives en instal·lacions energètiques.
- Diàleg actiu amb organismes representants dels clients per a resolució de consultes i altres accions de col·laboració i informació, així com atenció a requeriments d'accions relacionades amb la pobresa energètica.
- Implementació del seguiment dels serveis (MDS) mitjançant el projecte "Passió Pel Servei".

Accions divulgatives

- Divulgació als organismes representants dels clients, a través de l'Oficina de Garantia de Servei al Client, d'informació sobre l'evolució del sector i dels productes i serveis. Accions formatives al personal que realitza tasques d'atenció als consumidors i clients associats a aquestes organitzacions.
- S'han realitzat, consells *online* de seguretat en gas i electricitat, i d'eficiència energètica, entre d'altres.
- A Colòmbia, adequació de la guia de servei al client, revisió de les comunicacions que es dirigeixen a clients, tenint en compte el marc regulador i els procediments adaptats a la nova operativa.
- També a Colòmbia, realització de programes d'educació del mercat per fomentar l'ús racional.

Principals accions de diàleg desenvolupades per Gas Natural Fenosa (continua)

Accionistes/inversors

Accions de consulta

- Contacte amb les principals firmes d'anàlisi borsària que segueixen l'evolució de la companyia i emeten informes de recomanació i valoració.
- Reunions *one on one* amb inversors.
- Atenció continuada a les sol·licituds d'informació dels analistes i inversors institucionals i consultes a la Unitat de Relació amb Inversors.
- Atenció a les sol·licituds d'informació de petits accionistes, tant per Internet, telèfon o correu, com de manera presencial.
- Manteniment d'un espai web propi destinat a inversors individuals, així com un telèfon d'atenció gratuïta.

Accions divulgatives

- Multiconferència realitzada amb motiu de l'adquisició de CGE a Xile.
- Retransmissió de les presentacions trimestrals de resultats via Internet.
- Realització de *road shows*, a iniciativa de Gas Natural Fenosa, per a visitar inversors de renda fixa i renda variable, i informar-los de la situació econòmica financera actual i dels plans de la companyia.
- Realització de presentacions divulgatives destinades a petits accionistes (dues sessions a Barcelona i dues a Madrid).

El desenvolupament d'un clima de confiança amb els grups d'interès és imprescindible per a l'èxit dels plans de negoci de la companyia

Principals accions de diàleg desenvolupades per Gas Natural Fenosa (continua)

Empleats

Accions de consulta

- A Espanya, enquesta per a l'avaluació de riscos psicosocials. Aquesta enquesta forma part de la metodologia (FPSICO v3.1) proposada per l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball per a avaluar aquest tipus de riscos laborals.
- A l'Argentina, realització d'una jornada tècnica en què es van tractar qüestions estratègiques, tècniques i relacionades amb la prevenció d'accidents i els hàbits saludables en l'entorn laboral.
- A Panamà, celebració d'una sessió sobre el "Pla de Compromís de Seguretat i Salut", que va tenir més de 40 participants, entre empreses col·laboradores i personal de la companyia.

Accions divulgatives

- Promoció de l'exercici físic regular, informant sobre els beneficis que això comporta com són una bona condició física, l'augment de l'autoestima, la millora de la capacitat de concentració i la tolerància en moments d'estrès.
- Iniciatives de promoció i divulgació de la salut i d'hàbits saludables com ara la prevenció cardiovascular, la informació sobre el son i les recomanacions per a tenir un son reparador.
- Campanyes informatives sobre els diferents tipus d'aliments funcionals i els seus beneficis.
- Divulgació d'informació sobre el virus de l'Ebola a Naturalnet.
- Llançament, juntament amb el Reial Automòbil Club Espanyol (RACE), d'una campanya per a conscienciar i formar en seguretat viària els empleats de la companyia.
- A República Dominicana, celebració del Dia de la Seguretat en la central de Palamara-La Vega.
- Formació per a la capacitació en matèria de sistemes integrats de gestió i d'indicadors ambientals per a prevenir i reduir els impactes ambientals, millorar el control operacional ambiental a les activitats i reduir el risc ambiental.

Principals accions de diàleg desenvolupades per Gas Natural Fenosa (continua)

Proveïdors

Accions de consulta

- Continuació dels projectes "Programa Key Account Supplier" (KAS) i "Gestió Integral de Contractes" (GIC) per a fer un seguiment més proper amb els proveïdors i potenciar una major relació amb aquells més rellevants.
- Al Brasil, es va realitzar la tercera trobada de seguretat i salut amb empreses col·laboradores sobre les directrius del "Pla de Compromís de Seguretat i Salut" del grup.
- A Moldàvia, organització d'una reunió amb empreses col·laboradores sobre la seguretat i salut en el lloc de treball.

Accions divulgatives

- Realització d'un "Contacte de seguretat" en totes les reunions amb contractistes, per a transmetre el compromís de la companyia pel que fa a seguretat i salut, i promoure la sensibilització dels proveïdors respecte a la prevenció dels riscos laborals.
- Realització de diverses presentacions i conferències, per part de les diferents direccions generals, als proveïdors per a comunicar i ressaltar la importància dels aspectes de la seguretat pel que fa a la selecció de proveïdors.

Societat

Accions de consulta

- Recepció i anàlisi de 916 propostes de col·laboració i atenció a organitzacions i entitats, per a un millor coneixement dels seus projectes.
- Cooperació amb pimes en l'assessorament per a l'exportació.
- Col·laboració amb diferents ONG com ara Creu Roja, Cáritas i Entreculturas, entre d'altres.

Accions divulgatives

- Campanya de comunicació i sensibilització ambiental en el Congrés Nacional de Medi Ambient (Conama), participant en més de quinze grups de treball sobre petjada de carboni i fiscalitat ambiental, entre d'altres.
- Jornades de voluntariat ambiental, xerrades, publicacions de fullets divulgatius o materials formatius i campanyes de comunicació a internet, entre d'altres.
- Divulgació de l'anàlisi d'emissions de CO_2 a Espanya i el compliment del protocol de Kyoto, a través del patronatge de la Fundació Empresa i Clima.
- Campanya "Compromís natural per a la sensibilització ambiental i conservació de la biodiversitat" a l'entorn de Castella-La Manxa.
- A Espanya, publicació de 71 notes de premsa sobre activitats de patrocini i mecenatge.

Compromisos de responsabilitat corporativa

Orientació al client 106

Compromís amb els resultats 133

Medi ambient 139

Interès per les persones 167

Seguretat i salut 196

Compromís amb la societat 216

Integritat 232

Antonio Lago Rivera.
Naturaleza muerta con peras.
1971.
73 x 92 cm.
Oli sobre llenç.
Museu d'Art Contemporani (MAC) de Gas Natural Fenosa.

Orientació al client

[G4-DMA] (Etiquetat de productes i serveis)

Principis d'actuació responsable amb els clients

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

- Construir relacions de confiança amb vocació a llarg termini a través d'un tracte proper i accessible.
- Escoltar les seves opinions per a poder adequar-nos a les seves necessitats.
- Treballar, al llarg de tota la nostra cadena de valor, per a millorar contínuament la qualitat i la seguretat dels nostres productes i serveis.

Responsabilitat en la cadena de valor: des del proveïdor fins al client

El client és el centre de les operacions de Gas Natural Fenosa i l'orientació d'aquest un dels valors que guien la manera d'actuar de la companyia.

Gas Natural Fenosa busca diferenciar-se mitjançant el desenvolupament de productes i serveis adaptats a les necessitats dels seus clients, que constitueixin una aposta innovadora i que siguin un complement dels productes tradicionals. Amb l'objecte de proporcionar un servei excel·lent i oferir una resposta efectiva, la companyia ha adoptat un enfocament proactiu per a millorar la qualitat del servei que ofereix i l'eficiència operacional dels seus processos.

Per a Gas Natural Fenosa és clau estendre la cultura de la companyia a la cadena de subministrament, transmetent l'objectiu d'excel·lència en el servei i els principis de responsabilitat corporativa.

Els proveïdors són actors fonamentals en l'òptim funcionament de la cadena de valor de Gas Natural Fenosa, per això, la companyia promou el manteniment de relacions a llarg termini i de confiança, sota els principis de control i gestió del risc.

La companyia ha adoptat un enfocament proactiu per a millorar la qualitat del servei i l'eficiència operacional dels seus processos

Accions de valor

Accions proposades 2014		Accions previstes 2015
Millorar els nivells de satisfacció del client amb Servigas i la facturació a través de la metodologia *customer journey* que analitza l'experiència del client en les seves interaccions amb la companyia.	●	Implantar la metodologia *customer experience* en tots els canals d'atenció al client a Espanya.
Impulsar el canal *online* com a alternativa a altres canals convencionals de màrqueting directe i obrir nous espais en xarxes socials.	●	Inici del desenvolupament d'una metodologia per a elaborar l'arbre per família de compra considerant la variable país i la gestió de riscos.
Implantar el projecte per a la implantació de la signatura digital de documents (comandes i contractes) a Itàlia.	●	Establiment de l'homologació mitjançant petició documental
Consolidar l'eina TSMS que permetrà tenir una prevalidació de proveïdors i un registre únic d'aquests.	●	Extensió en filials d'eines avançades en la gestió de les compres. Incorporació de criteris ambientals, socials i de govern al procés d'avaluació i selecció de proveïdors.

Grau d'acompliment: ● Alt. ● Mig. ● Baix.

Oferta comercial completa, eficaç i eficient

L'oferta comercial de Gas Natural Fenosa té tres destinataris fonamentals: llar, negoci i grans clients.

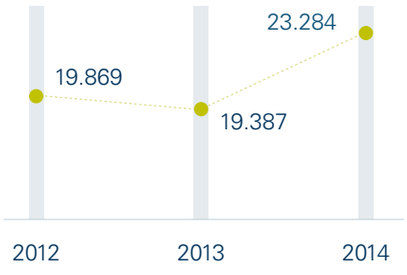
Els productes oferts per Gas Natural Fenosa no se circumscriuen únicament a l'àmbit del subministrament de gas i electricitat, sinó que abasten altres facetes:

Productes i serveis adaptats a les necessitats del client

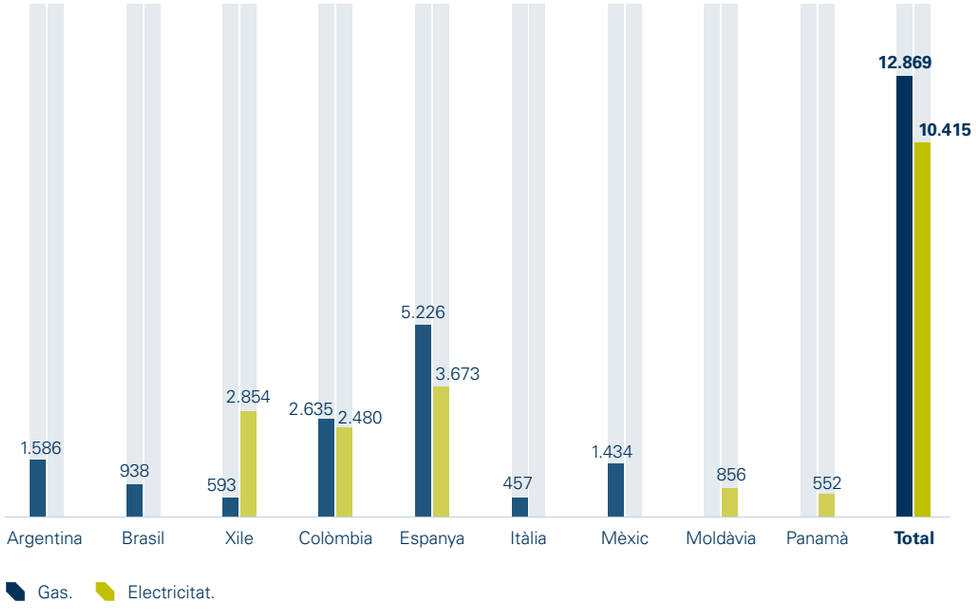
Llars	Negoci	Grans clients
Gas natural i electricitat		Productes: gas, electricitat, GNL
Serveis		Eficiència i sostenibilitat
Equipament		Serveis de valor afegit
Estalvi i eficiència energètica		Gestió personalitzada
	Solucions energètiques	

El desenvolupament de nous productes es fa basant-se en les necessitats detectades mitjançant els mecanismes habilitats per la companyia. L'oferta comercial busca l'eficàcia i l'eficiència per sobre d'altres factors. Eficàcia per a satisfer la demanda dels clients, i eficiència per aconseguir la màxima competitivitat.

Punts de subministrament de gas i electricitat (milers)



Punts de subministrament de gas i electricitat per país (milers)



Clients de gas i electricitat (milers)* [EU3]

Clients gas	2014	2013	2012
Tarifa d'últim recurs	1.512	1.640	1.795
Mercat liberalitzat (consums >50.000 kWh/any fins a 500 MWh/any a alta pressió i fins a 1.000 MWh/any a baixa pressió)	34	33	32
Mercat liberalitzat (resta consums)	2.832	2.692	2.386
Total	**4.378**	**4.365**	**4.213**

Clients electricitat	2014	2013	2012
Tarifa d'últim recurs/PVPC	2.508	2.673	2.857
Mercat liberalitzat (potència <10 kW)	1.666	1.375	1.082
Mercat liberalitzat (potència >10 kW i vendes fins a 0,75 GWh) (pimes i altres)	312	291	302
Total	**4.486**	**4.339**	**4.241**

* Dades d'Espanya.

Qualitat i fiabilitat del servei

El manteniment de les instal·lacions de gas i electricitat és un aspecte essencial dins de la missió de Gas Natural Fenosa, per assolir un nivell de qualitat i fiabilitat del servei satisfactori per als seus clients i per complir amb els requisits reglamentaris dels països en els quals opera i amb els estàndards més exigents de la indústria.

L'objectiu del manteniment és millorar la seguretat i fiabilitat de les xarxes de gas i electricitat, així com preservar un alt nivell de qualitat de servei. Els principals actius gestionats sota aquest objectiu són les subestacions, centres de transformació, línies aèries i subterrànies de la xarxa d'electricitat, canonades, vàlvules i resta d'elements de la xarxa de gas.

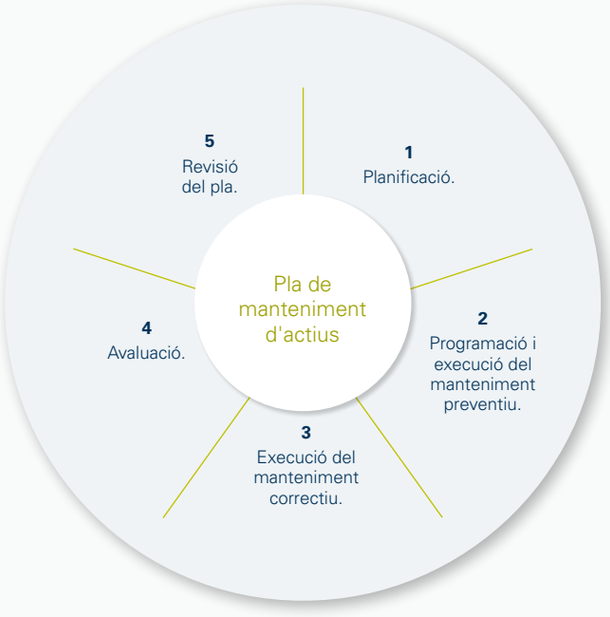
Gas Natural Fenosa utilitza mètodes i equips de treball moderns i innovadors que són inclosos en procediments de treball i operació segurs i eficaços.

Així mateix, la companyia promou una estreta col·laboració amb empreses contractistes en una recerca permanent per a aconseguir les millors pràctiques en el desenvolupament de la seva activitat.

Pla de manteniment d'actius

En el "Pla de manteniment d'actius" de Gas Natural Fenosa es recull el cicle de manteniment d'un actiu en totes les fases, i s'estableixen les etapes següents:

Pla de manteniment d'actius



Així mateix, estableix els criteris per a la definició del manteniment preventiu de tot actiu. En aquest sentit, la companyia determina:

- Actius subjectes al pla de manteniment.
- Classificació en funció de criteris de risc de les instal·lacions.
- Tipus de manteniment a realitzar en una mateixa família d'actius.
- Freqüències de manteniment en funció de la classificació dels equips.
- Operacions a realitzar en cada tipus de manteniment.
- Model a seguir per a l'assegurament de la qualitat de les operacions, mitjançant l'anàlisi de resultats del manteniment i la revisió del pla de manteniment, si escau.

Per al seguiment i control dels plans de manteniment, cada un dels negocis disposa d'una eina informàtica on la companyia registra tots els actius, programa la planificació anual i, posteriorment, fa el seguiment del que realment s'ha executat.

Aquests plans inclouen també activitats per a avaluar periòdicament la integritat dels actius, a través d'un model d'avaluació i gestió de riscos. Les amenaces potencials identificades són les associades a trencament de tercers, corrosió, factors de disseny i accions externes.

Igual que la resta dels processos de Gas Natural Fenosa, els processos de manteniment preventiu i correctiu estan inclosos dins del Sistema de Gestió Integral, que assegura el compliment dels estàndards de qualitat ISO 9001, de Gestió Mediambiental ISO14001 i de Seguretat i Salut OSHAS 18001. Així mateix, aquests processos se sotmeten periòdicament a les revisions de les àrees de Qualitat Tècnica, Seguretat, i Auditoria Interna, Compliance i Control Intern.

Les actuacions de manteniment que duu a terme Gas Natural Fenosa es reflecteixen en l'evolució dels principals indicadors de qualitat/servei que han mostrat una notable millora en els últims anys. Aquests indicadors mesuren els temps de resposta davant l'avís d'un error o situació anòmala a la xarxa, el temps d'interrupció per client o potència instal·lada, el nombre d'incidents per quilòmetre de xarxa, entre d'altres.

Per tal de garantir el subministrament segons la demanda, Gas Natural Fenosa també té sistemes de gestió dels pics de demanda, entre els quals cal destacar la planta de Peak Shaving que la companyia gestiona a Buenos Aires (Argentina) i que permet modular els pics de demanda que es produeixen durant l'hivern en aquesta ciutat.

A més, en distribució elèctrica, Gas Natural Fenosa participa en diversos projectes de R+D+i per a l'emmagatzematge de l'energia en bateries, el desenvolupament de xarxes intel·ligents i la implementació de tècniques de manteniment predictiu dels principals equips de la xarxa.

Els principals projectes d'inversió duts a terme a l'Amèrica Llatina, durant 2014, van ser la renovació de la xarxa de gas a Mèxic (66 quilòmetres a Monterrey) i al Brasil (40 quilòmetres a Rio de Janeiro); la renovació d'escomeses a Buenos Aires (10.000 escomeses); la normalització i millora de xarxes elèctriques en Electricaribe (Colòmbia); així com el pla de soterrament de xarxes de mitja i baixa tensió a Panamà.

Pla de substitució de canonades al Brasil (2010-2020)

Actualment, a la ciutat de Rio de Janeiro (Brasil) hi ha 353 km de xarxa de baixa pressió (22 mbar) construïdes amb canonada de ferro fos. Aquest material està considerat com material obsolet, susceptible de presentar una major taxa de fuites després d'un canvi a un gas sec com el gas natural.

La política de Gas Natural Fenosa amb relació a les canonades d'aquest material consisteix en l'execució de plans de renovació a mitjà i llarg termini, substituint les existents per altres de polietilè, per tal d'augmentar els nivells de seguretat, reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle (metà) i incrementar l'eficiència per disminució de les despeses de reparació.

En conseqüència, la companyia ha dissenyat un pla de substitució progressiva d'aquestes canonades fins a l'any 2020.

Les longituds renovades des de l'any 2010 són:

Any	2010	2011	2012	2013	2014	Previst 2015-2017
Longitud (m)	28.200	42.092	49.596	35.489	46.200	60.000/any

Pla de renovació i soterrament de xarxes de distribució elèctrica a Panamà (2013-2017)

Gas Natural Fenosa porta a terme un pla específic de renovació i soterrament de les xarxes de mitja i baixa tensió instal·lades en les principals ciutats en les quals la companyia distribueix energia a Panamà: Ciutat de Panamà, Chitré, David i Santiago.

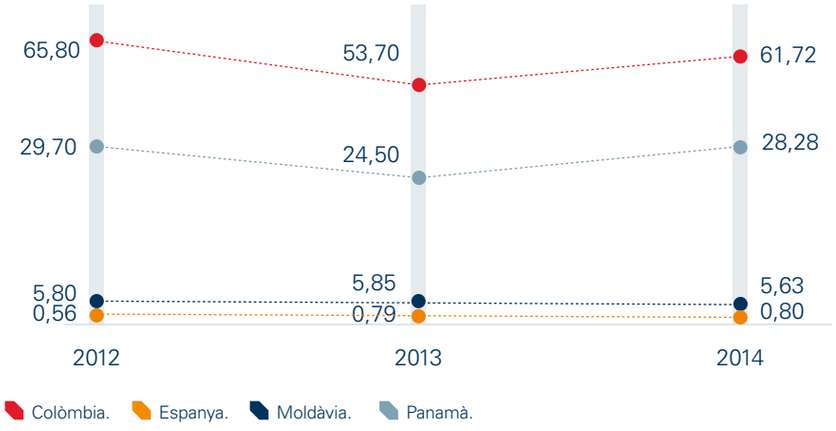
Els objectius d'aquest pla són els següents:

- Millorar la qualitat i la fiabilitat del subministrament d'electricitat als seus clients.
- Disposar de capacitat necessària per a atendre el creixement de la demanda.
- Augmentar la seguretat de les instal·lacions, tant per als treballadors que les operen i mantenen com per a tercers que es trobin als seus voltants.
- Disminuir els costos d'operació i manteniment.
- Reduir l'impacte ambiental de les xarxes que discorren pels nuclis urbans.

Per a 2017, es preveu la construcció de més de 40 quilòmetres de canalització en què se soterraran més de 150 quilòmetres de xarxa de mitja i baixa tensió, i l'import previst per a la inversió és d'aproximadament 25 milions d'euros. Fins a finals de 2014, es van executar 6 kilòmetres de canalització, principalment a Ciutat de Panamà.

Temps d'interrupció equivalent de la potència instal·lada (TIEPI) (en hores)*

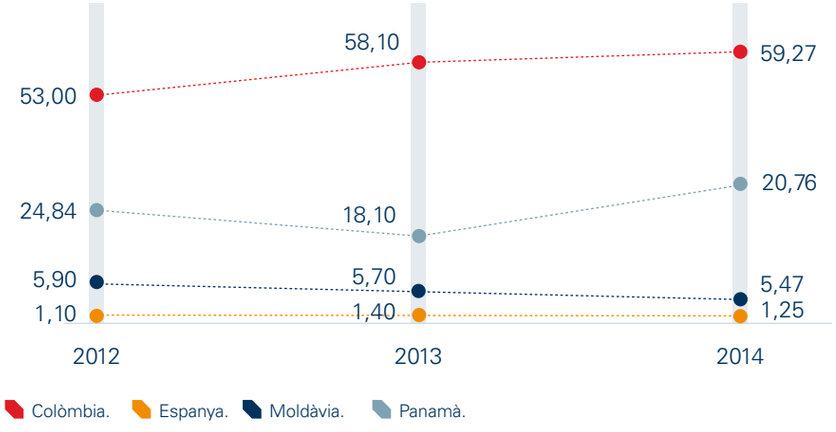
[EU29]



*Dades relatives al negoci elèctric.

Freqüència de tall d'energia elèctrica (Nombre d'interrupcions per client)*

[EU28]



*Es defineix com el nombre mitjà d'interrupcions que un client experimentaria o SAIFI (System Average Interruption Frequency Index): nombre total d'interrupcions a clients/nombre total de clients subministrats. Els clients s'han assimilat a punts de subministrament.

Productes i serveis adaptats a les necessitats i prioritats del client

L'estratègia comercial de Gas Natural Fenosa gira al voltant de la satisfacció dels clients actuals, amb l'objectiu d'incrementar-ne la fidelització, i l'optimització de l'oferta comercial, per a incrementar la cartera de clients potencials en tots els segments, tant minoristes com majoristes.

Els projectes de fidelització estan orientats a contribuir al benestar del client, a la vegada que la companyia genera seguretat i confiança en la gestió. Les expectatives generades pel client, s'han de respondre amb el creixement en l'atenció, la innovació i qualsevol necessitat que pugui oferir un valor afegit al catàleg en totes les seves variants energètiques i de producte.

Per a això, Gas Natural Fenosa compta amb eines i plans específics destinats a conèixer quines són les necessitats i prioritats del client, per tal d'adaptar els productes i serveis a les seves expectatives.

Entre les accions que va dur a terme Gas Natural Fenosa, en 2014, per a conèixer les necessitats i prioritats del client destaquen les següents:

- Estudis de mercat com el pre i post testat de la "Campanya Muntanya Russa" destinada a donar a conèixer la tarifa plana.
- Testat de Servigas. S'ha analitzat la possibilitat d'efectuar una emergència en els clients de Servigas Basic.
- Testat de Servielectric. S'ha dut a terme el servei Manitas, en el qual es va enviar un tècnic electricista a casa del client per realitzar petits treballs, durant dues hores i de forma gratuïta. La valoració va ser molt positiva.
- Projectes encaminats a la segmentació i coneixement del client per a atendre les necessitats i expectatives del mercat industrial.

- Projecte "La veu del client", per adoptar mesures i modificar processos que millorin l'atenció oferta, i per tant, establir les bases del model de gestió de clients de la companyia.

- Estudis de l'Oficina Virtual, que és el suport web de la companyia on els clients es poden donar d'alta gratuïtament per estar informats sobre els productes i serveis, factures i consums, entre altres.

Eficiència operacional en la relació amb els clients

L'eficiència de les accions en què es produeix un contacte amb el client genera beneficis mutus. Per a la companyia, es redueixen els costos comercials de la captació i dels diferents processos, i per al client, es redueixen els temps de resolució de dubtes o reclamacions i s'agilitza el tracte.

La mobilitat en l'operativa de Servigas agilita l'operativa en temps real, de manera que el sistema de suport dels clients en la comercialització (Siebel), es comunica de forma directa en la recepció de la petició del client i, a la vegada, en el resultat de la intervenció realitzada. Per tant, les bases de dades estan permanentment actualitzades i la resposta és més ràpida.

Projecte Hermes (2012-2015)

L'objectiu del projecte és millorar l'eficiència i eficàcia en totes les operacions de camp i incrementar la qualitat en el servei que Gas Natural Fenosa presta als seus clients, mitjançant les possibilitats que ofereixen actualment les noves tecnologies.

Per fer-ho, s'ha desenvolupat una nova plataforma tecnològica que facilita el control i el seguiment i permet actuar en temps real sobre les activitats que es realitzen en camp, des de la planificació fins a l'execució i posterior anàlisi.

Els beneficis que ofereix aquest projecte són els següents:

- Facilitar la gestió i el control del procés que duen a terme les empreses col·laboradores.
- Disposar de l'estat i resultat de les operacions en camp amb total immediatesa.
- Obtenir la signatura i emmagatzemar la documentació associada al procés en format electrònic.
- Establir una connexió directa entre Gas Natural Fenosa i els operaris i contractistes.

Durant 2014. Es va finalitzar el desplegament de la primera fase del projecte a tot Espanya, amb la implantació d'una nova plataforma de mobilitat sobre el procés de posada en servei de gas en negocis regulats, i s'aconseguiren estalvis en desplaçaments, agilitat en la recollida d'informació i menys errors. A més, per al procés d'inspecció periòdica es va llançar una prova pilot amb l'objectiu de realitzar el desplegament complet en 2015.

D'altra banda, en 2014, la companyia va continuar amb la prova pilot, posada en marxa en 2013, del projecte de mobilitat en la força de vendes. Aquest projecte té per objectiu final contribuir a la immediatesa en el resultat, així com l'actualització en temps real de clients potencials, productes, tarifes i campanyes, entre d'altres.

Productes innovadors

[G4-9]

A fi de maximitzar la seva oferta comercial i fidelitzar els seus clients, Gas Natural Fenosa ofereix productes i serveis de valor afegit, més enllà del subministrament de gas i electricitat, que els permetin gestionar, de manera integral, les necessitats de les seves llars i negocis i els ajudin a consumir energia de manera eficient.

El desenvolupament i la promoció d'aquests nous productes s'emmarquen en el posicionament de la companyia, que afegeix al benestar un nou concepte fonamentat en el respecte al medi ambient, l'eficiència energètica, i el desenvolupament de serveis i solucions energètiques innovadores.

En 2014, Gas Natural Fenosa va superar els dos milions i mig de contractes en serveis de manteniment i assistència a les llars espanyoles. Aquesta dada comporta un increment de la cartera en més d'un 14%.

El catàleg de productes i serveis és cada vegada és més ampli.

Així mateix, la companyia està posant el focus a dirigir productes nous a usuaris que actualment no són clients.

Adaptació del preu dels serveis a les necessitats del client

Gas Natural Fenosa ha implementat el servei Clicks, a Alemanya, Bèlgica, França i Holanda, mitjançant el qual, els clients el consum dels quals té un volum superior a un mínim establert prèviament, poden fixar el preu sobre part o el total del consum previst per a un període determinat del contracte.

Per a això, la companyia estableix mecanismes àgils d'intercanvi d'informació per tal d'aprofitar moments favorables de mercat. Aquests mecanismes inclouen primes de risc establertes i quantificades per la Direcció de Riscos de Gas Natural Fenosa.

Nous productes i serveis de Gas Natural Fenosa

Residencial

Servigas Complet	Afegeix la cobertura de peces per un valor màxim de 300 euros/any, i cobreix una prestació demandada pels clients.
Servigas per al client de gas propà	Afavoreix l'atracció d'un grup de clients amb el qual abans no comptava.
Adaptació del producte Servigas	Modalitat del producte Servigas per als clients sense calefacció. Això ha tingut una repercussió positiva en la venda de serveis i en el nombre de clients.
Servicontrol	Gestiona els consums de diferents aparells de manera remota, i aporta comoditat i eficiència en el consum.
Servei de Protecció de Pagaments	Ofereix tranquil·litat al client en el pagament de les factures davant contratemps. Aquest servei cobreix el contingut total de la factura fins a un màxim de 1.200 euros.
Tarifa Plana	Permet pagar una quota fixa mensual de gas i/o de llum durant un any en què ja estan inclosos el terme de potència i la part variable de consum d'energia. Aquest producte està incrementant-ne la importància entre els clients de la companyia, de manera que s'afavoreixen noves contractacions.
Tarifa *online* d'autogestió	Contribueix a reduir costos i a oferir al client condicions econòmiques avantatjoses.

Pimes

Bateries de condensadors	Optimitza la potència contractada i permet compensar energia reactiva i reduir costos fixos, ajudant amb això a amortitzar la inversió realitzada en un temps raonable.
Servielectric Gran Cliente	Incrementa la cobertura d'aquestes amb el Servielectric Gran Cliente per a potències contractades no superiors a 50 kw.

Comunicació i transparència amb el client

[G4-DMA] (accés)

Noves vies de comunicació

Gas Natural Fenosa entén que els clients requereixen cada dia més informació i diàleg amb la companyia. Per a això, ha adaptat les comunicacions amb els seus clients mitjançant l'ús de les noves tecnologies, afavorint-ne un contacte permanent amb aquests.

En 2014, la venda *online* de Gas Natural Fenosa va experimentar un gran creixement, amb un total de 19.000 vendes de serveis i subministraments. Així mateix, durant aquest any, es van realitzar provar d'abast en el canal *online* de contractació i s'han obtingut resultats importants, els quals han comportant un augment d'un 20% en la contractació. Més de 8,5 milions de clients van visitar i es van informar *online* de l'oferta de Gas Natural Fenosa.

Respecte del servei al client, un total de 4,5 milions han utilitzat la plataforma *online* habilitada per la companyia.

En 2014, Gas Natural Fenosa va crear a Espanya perfils nous de Twitter i Facebook, amb l'objectiu de potenciar l'atenció i les vies de comunicació amb el client actual i potencial, i ampliar els mòduls d'informació accessible a través d'aplicacions per a mòbils. Això va permetre que s'aconseguissin els 9.000 usuaris en xarxes socials i més de 4.500 atencions realitzades pels *community managers*. Com a resultat, es va aconseguir millorar els nivells de satisfacció dels clients en els processos postvenda.

Ús de noves tecnologies

Canal *online*	Per a la contractació de serveis i la venda de nous productes. El canal té una nova àrea privada, que afavoreix la visualització i la navegabilitat, i la dota de més funcionalitat.
Web de contractació	Permet arribar al client les 24 hores del dia, durant els 365 dies d'any, i assessorar-lo d'una manera més eficient, oferint tarifes i productes adequats a qualsevol llar o negoci.
Visualització de factures en dispositius mòbils	Contribueix a desenvolupar noves fonts de comercialització, informació i atenció.
Xarxes socials	El nou model de gestió dels contactes a través de les xarxes socials, establert en la major part dels països en què opera la companyia, permet establir una comunicació bidireccional amb els grups d'interès. Es reforcen, d'aquesta manera, els canals d'atenció tradicionals amb nous canals més àgils, accessibles, moderns i autoadministrats pel client.
Pagament sense factura	A l'Argentina, es va posar en funcionament el pagament sense factura amb l'entitat Pago Fácil. Així, els clients poden presentar-se en l'entitat esmentada i abonar la factura sense la necessitat de portar el comprovant físic, esmentant només el número de client.
Confirmació electrònica de la contractació	Com adaptació als requeriments de la nova Llei de Venda a Distància a Espanya, es realitza l'enviament de confirmació de la contractació mitjançant SMS o correu electrònic. Fins no disposar de l'acceptació per part del client, la venda no es dóna per tancada.

Gas Natural Fenosa a les xarxes socials. Espanya

	• Gas Natural Fenosa: https://www.facebook.com/GasNaturalFenosa • Al cinema com a casa: https://www.facebook.com/EnElCineComoEnCasa • Museu del Gas: https://www.facebook.com/museudelgas • El millor lloc del món, la meva casa: https://www.facebook.com/elmejorlugardelmundomicasa
	• @GNF_es • @GNFprensa_es • @GNFcine • @MuseodelGas • @hoymesientobien • @GNF clientes_es • @promoción del gas/ bondades del gas (en elaboración)
	• Gas Natural Fenosa: http://www.youtube.com/gasnaturalfenosa
	• http://www.linkedin.com/company/gas-natural-fenosa
	• Gas Natural Fenosa: http://www.pinterest.com/GNFes • GNF: http://www.pinterest.com/Gnaturalfenosa/
	• Gas Natural Fenosa: http://instagram.com/gasnaturalfenosa • GNFcine: http://instagram.com/GNFcine • GNF_es: http://instagram.com/GNF_es

Gas Natural Fenosa a les xarxes socials. Amèrica Llatina

Argentina		https://www.facebook.com/GasNaturalFenosaArgentina
		@GNF_ar
Brasil		https://www.facebook.com/gasnaturalfenosa.brasil
		@GNF_br
Colòmbia		https://www.facebook.com/gasnaturalfenosa.colombia
		@GNF_co
Mèxic		https://www.facebook.com/GasNaturalFenosaMx
		@GNF_mx
Panamà		https://www.facebook.com/gasnaturalfenosa.panama
		@GNF_pa

La factura com canal de comunicació

Juntament amb l'ús de les noves tecnologies, Gas Natural Fenosa té present que la factura continua sent el principal canal de comunicació amb els seus clients. Per això, a través de la factura es realitzen comunicacions d'interès per al client que ajuden a explicar el contingut d'aquesta i com l'afecten els canvis reguladors.

La companyia treballa per fer de la factura un instrument de comunicació satisfactori per als clients a Espanya subjectes al Subministrament d'Últim Recurs (SUR) i al Preu Voluntari per al Petit Consumidor (PVPC). Per a això, es va dur a terme un canvi regulador de disseny de la factura segons la Resolució de 23 de maig de 2014, de la Direcció General de Política Energètica i Mines. L'adaptació a les noves normatives referents a la factura ha estat satisfactòria, sense penalitzar en cap cas els períodes de facturació dels clients.

Per als clients en mercat lliure es continuen analitzant noves possibilitats de millora i adaptació dels continguts perquè afavoreixin una millor comprensió d'aquests.

A Colòmbia, en 2004, es va dur a terme un canvi de disseny de la factura, amb la intenció de fer-la més clara en alguns conceptes. En aquest sentit, també es van incloure dos capítols en la seva pàgina web per a explicar en detall la factura i els diferents càrrecs tarifaris.

Al Brasil, la companyia ofereix als seus clients la possibilitat de rebre factures en braille amb l'objectiu de fer accessible la seva informació a persones amb discapacitat visual. S'està estudiant la manera d'introduir-lo en les factures en altres països.

Accions de comunicació a través de la factura

Brasil	• Comunicació del llançament de la nova Oficina Virtual.
Colòmbia (negoci de gas)	• Adreces de Facebook, Twitter i YouTube de la companyia, a fi d'impulsar la comunicació a través de les xarxes socials. • Cost de reconnexió perquè el client identifiqui per què el valor de la seva factura es veu incrementat en cas d'haver estat suspès i reconnectat per falta de pagament. • Línia d'atenció específica de protecció de dades dels clients. • Campanya de comunicació per a informar els clients sobre el nou model de revisió periòdica. • Comunicació del llançament de la nova Oficina Virtual.
Mèxic	• Campanya "Cuida't del monòxid", amb consells de seguretat sobre les instal·lacions de gas. • Campanya "Ús eficient del gas natural", on es recomana la revisió de les instal·lacions. • Campanya "Consells de seguretat i estalvi", amb mesures per a promoure l'estalvi i el bon ús de l'energia.
Panamà	• Números de contacte dels centres de servei al client 24 hores i de la línia gratuïta de Gas Natural Fenosa. • Ajustaments de dipòsit de garantia als clients de les quatre zones de concessió. • Canvis de tarifa. • Comunicació del llançament de la nova Oficina Virtual.

Respecte a les comunicacions realitzades per la companyia, cal destacar que Gas Natural Fenosa no va registrar, en 2014, sancions per pràctiques monopolístiques, ni per l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció o el patrocini.

Gas Natural Fenosa és soci d'Autocontrol, associació sense ànim de lucre que gestiona el sistema d'autoregulació publicitari espanyol.

Així mateix, està adherida al Codi d'Autoregulació Publicitària sobre Arguments Ambientals. Les companyies vinculades a aquest codi es comprometen a fer un ús responsable i veraç dels missatges publicitaris que utilitzen arguments de caràcter ambiental.

Serveis d'atenció al client

[G4-DMA] (accés)

Els canals d'atenció al client implantats per Gas Natural Fenosa tenen l'objectiu d'oferir una atenció personalitzada, àgil i eficaç, que proporcioni un tracte excel·lent i, en definitiva, que aconsegueixi una ràpida resolució de les seves necessitats i garanteixi un servei d'atenció òptim.

Indicadors de la pàgina web de Gas Natural Fenosa (milers). Espanya

	2014	2013	2012
Nombre de clients registrats al cap de l'any	1.288	1.073	871
Nombre de transaccions *online* a l'Oficina Virtual	6.171	5.841	4.471
Nombre d'altes de client en factura *online*	676	170	164

Mitjans d'atenció al client de Gas Natural Fenosa

Canals d'atenció i gestors d'atenció telefònica	Formats per a oferir al client un tracte personalitzat i eficaç, i dotats de les més modernes tecnologies.
Oficina de Garantia	Encarregada d'atendre els organismes que representen els clients.
Web i l'Oficina Virtual	Faciliten de manera accessible, àgil i intuïtiva les operacions més habituals dels clients (consulta de factures, modificació de dades, facilitar la lectura del comptador i el pagament, i contractació de serveis *online*).
Centres de venda i atenció	Es troben en les principals ciutats dels països on Gas Natural Fenosa té activitat.

En 2014 no es van registrar sancions per pràctiques monopolístiques, ni per incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció o el patrocini

Amb l'objectiu de millorar i simplificar el procés d'atenció al client, Gas Natural Fenosa està desenvolupant diferents projectes que busquen oferir un tracte personalitzat al client d'acord amb les seves necessitats. Des del primer moment que aquest contacta amb el servei d'atenció telefònica i, a través d'un sistema de reconeixement de veu, s'ofereix un tracte més especialitzat a aquells clients amb preocupacions recurrents. Al final de la trucada s'incorpora un sistema de comprovació de la seva satisfacció amb la resolució. A través de l'eina Net Promoter Score (NPS) es realitza un qüestionari al client sobre la seva satisfacció amb l'atenció rebuda cosa que ajuda a corregir actuacions internes, posar en valor els nivells d'atenció i extrapolar-ne els aprenentatges. Automàticament, es redirigeix a la plataforma aquells clients que consideren que la seva consulta no ha estat resolta. D'aquesta manera, es millora l'experiència del client i es redueix el nombre de retrucs per peticions que el client considera no resoltes.

Processos d'atenció adaptats a tots els clients

Gas Natural Fenosa també adapta els seus serveis d'atenció al client per a reduir les barreres lingüístiques, culturals, d'alfabetització o de discapacitat, per tal de fer accessible i segur l'ús de l'energia i els serveis d'atenció al client.

Durant 2014, a l'Amèrica Llatina, s'ha prioritzat garantir encara més l'accés fàcil, còmode i gratuït dels clients als canals d'atenció a la companyia. Aquest objectiu s'ha aconseguit amb la implantació de les noves oficines virtuals, a través de les quals els aproximadament 300.000 clients registrats han realitzat més de 750.000 operacions en un any.

La companyia manté una actitud proactiva en la comunicació amb els seus clients, i promou l'accessibilitat als centres presencials i en els mitjans digitals.

Al Brasil, tots els centres d'atenció compten amb atenció preferent per a persones grans i amb discapacitats físiques i sensorials i, a São Paulo, la companyia disposa d'autoatenció, per a agilitzar-ne les atencions.

A més, a Colòmbia, Gas Natural Fenosa ha encaminat els seus esforços a millorar els seus canals d'atenció, per tal de donar solucions en el primer contacte sense necessitat que el client hagi d'acudir a altres canals. Per a aconseguir-ho, la companyia ha donat gran importància a la formació personal dels assessors que van assistir a tallers específics. Així mateix, durant 2014, es van desenvolupar accions per a garantir l'atenció preferencial d'aquells clients que tenen condicions especials. Entre aquestes accions, destaca el pla d'actualització i implantació del sistema d'assignació de torns en tretze centres d'atenció presencial i la reubicació de dos centres d'atenció al client per a facilitar l'accessibilitat de persones amb discapacitat.

Addicionalment, tots els empleats de la companyia tenen a la seva disposició, a la intranet, el Manual d'Atenció al Client amb Discapacitat.

Energy Class

Des de 2011, Gas Natural Fenosa compta amb el servei Energy Class, pioner en el sector energètic. Neix amb l'objectiu d'oferir un servei exclusiu als clients de Gas Natural Fenosa de més valor i així afavorir la fidelització i retenció d'aquests.

Energy Class és un servei, atès per un grup de professionals altament qualificats, que ofereix una gestió integral a través d'un telèfon gratuït les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. Els més de 47.000 clients de gas i electricitat inclosos en aquest servei ja gaudeixen d'un tracte preferent i assessorament sobre el seu subministrament energètic i gestió dels seus contractes.

Durant 2014, la companyia va atendre a través del servei Energy Class, més de 285.000 gestions sol·licitades i ha ofert uns estàndards de qualitat per sobre de la mitjana del grup.

Cal assenyalar que, en 2014, Gas Natural Fenosa va incorporar el servei Energy Class per a clients residencials, els quals es denominen clients *premium*. Aquests són tots aquells que disposen de gas, electricitat i altres dos productes.

Aquest perfil de clients està atès per plataformes especialitzades amb alt valor en l'eficiència i en la resolució de consultes. Tot això, mostra que el nivell de fidelització és més gran, amb la qual cosa, s'incrementen els nivells de satisfacció dels clients.

La companyia busca l'atenció personalitzada basada no només en la venda de gas i electricitat, sinó a oferir informació complementària addicional d'interès, així com altres productes i serveis que ajudin el client a millorar-ne l'eficiència energètica i a reduir-ne el consum.

Als clients que tenen el servei Energy Class, no només se'ls assigna un gestor per a la resolució de casos sinó que, a més, poden accedir a un comitè d'experts.

Satisfacció i experiència de client

[G4-PR5]

Gas Natural Fenosa disposa d'un model de mesurament de l'experiència dels clients, a través del qual monitoritza de manera permanent la satisfacció dels seus clients i el dels seus competidors.

El model de mesurament es compon de dos blocs complementaris. D'una banda, una visió general de tots els clients de la companyia i de la resta dels clients del sector, que constitueix l'índex de satisfacció global. I, de l'altra, una visió de procés on s'analitza l'experiència dels clients que han fet ús recent dels serveis i canals que es posen a la seva disposició. El model analitza els diferents segments de clients i els processos crítics amb impacte en el client. Aquest model es troba desplegat en tots els països on Gas Natural Fenosa té activitat.

Un altre any més, Gas Natural Fenosa continua com a líder en satisfacció en el segment minorista a Espanya, on l'índex de satisfacció global (en escala de 0-10) va ser de 7,01, en l'àmbit residencial; i de 6,29 en pimes. Aquests ràtios representen una diferència positiva enfront de la mitjana de la competència que es va situar en 6,47 i 5,92, respectivament. En el segment majorista, l'índex de satisfacció global va ser de 6,81 enfront de la mitjana de la competència que va obtenir un 6,45.

Gas Natural Fenosa realitza el mesurament de la satisfacció dels clients de manera contínua durant tot l'any, a través de diferents suports, principalment mitjançant enquestes telefòniques. Durant 2014, de manera addicional al suport telefònic tradicional, es va desenvolupar una nova eina de mesurament *online* (CEM) a través de la qual, després d'una interacció del client amb la companyia, se li envia una breu enquesta per a recollir el seu grau de satisfacció i recomanació, i se li demana un breu comentari sobre quina ha estat la seva experiència. Aquesta nova eina permet una actuació correctiva immediata, a través de la gestió d'alertes, quan no s'assoleixen els llindars mínims de satisfacció exigits per a mantenir l'estàndard de qualitat que la companyia s'imposa en la relació amb els seus clients. A més, facilita la identificació i l'anàlisi de causes arrel a través d'iniciatives i projectes de millora.

Projecte Customer Experience (2014-2015)

En 2014, es va llançar el "Projecte Customer Experience" que, amb abast global per a la companyia, persegueix l'objectiu d'augmentar la satisfacció i fidelització dels seus clients a partir de l'anàlisi de l'opinió que tinguin a través de les enquestes realitzades.

Gas Natural Fenosa no només pretén acompanyar el client al llarg de la seva vida, sinó que li vol oferir una experiència positiva i memorable, aportant-hi valor afegit mitjançant un assessorament personalitzat.

El projecte té dues línies de treball principals:

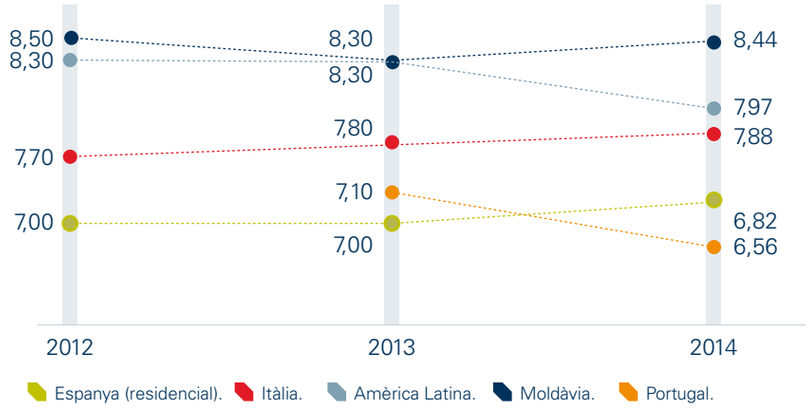
- Identificació dels *customer journeys* i els moments crítics, per tal de treballar sobre aquests incidint en els motius d'insatisfacció i resolució de causes arrel.
- Programa *d'advocacy* d'empleats, com a clients de la companyia.

L'experiència duta a terme, en 2014, s'albira un canvi en la percepció de la qualitat que té el client. Això es reflecteix en l'evolució del 20% dels resultats de NPS, amb una mitjana aproximada del 40%.

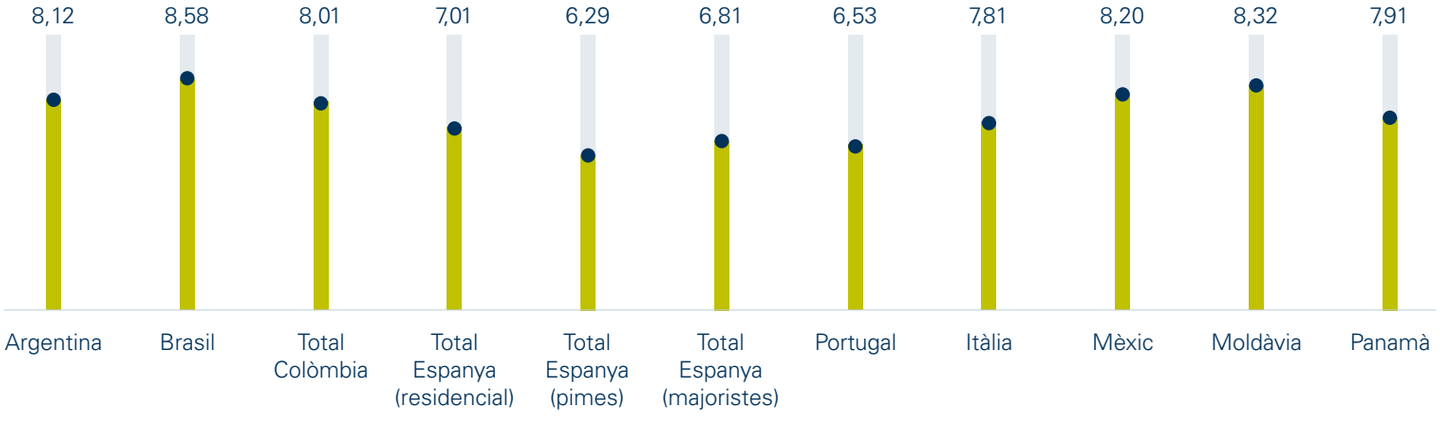
Gas Natural Fenosa pretén que aquest procés de millora de l'experiència del client es mantingui com a part del seu ADN i es traslladi a totes les activitats de la companyia.

Gas Natural Fenosa no només mesura la satisfacció dels seus clients amb els diferents processos sinó que té implantat un programa de millora contínua basat en la metodologia Lean Seis Sigma que li permet actuar sobre els motius d'insatisfacció per identificar i corregir les causes arrel i promoure la millora contínua dels processos amb el focus posat en el client.

Imatge de la companyia



Satisfacció de la qualitat del servei global



Annex d'indicadors

Clients desconnectats per impagament classificats per la durada total entre la desconnexió per impagament i el pagament del deute. **[EU27]**	Negoci de gas	Menys de 48 hores
		Entre 48 hores i una setmana
		Entre una setmana i un mes
		Entre un mes i un any
		Més d'un any
	Negoci elèctric	Menys de 48 hores
		Entre 48 hores i una setmana
		Entre una setmana i un mes
		Entre un mes i un any
		Més d'un any
Clients desconnectats per impagament classificats per la durada total entre el pagament del deute i la reconnexió. **[EU27]**	Negoci de gas	Menys de 24 hores
		Entre 24 hores i una setmana
		Més d'una setmana
	Negoci elèctric	Menys de 24 hores
		Entre 24 hores i una setmana
		Més d'una setmana
Durada mitjana dels talls elèctrics (hores). **[EU29]**	2012	
	2013	
	2014	
Nombre d'interrupcions equivalent de la potència instal·lada (NIEPI). **[EU28]**	2012	
	2013	
	2014	
Índex de satisfacció dels principals processos. Clients residencials (en una escala de l'1 al 10.)[2]	Continuïtat del subministrament de gas	
	Continuïtat del subministrament d'electricitat	
	Facturació i cobrament	
	Atenció telefònica	
	Centres	
	Urgències	
	Inspecció/revisió	
	Nous clients	
Índex de satisfacció dels principals processos. Clients majoristes (en una escala de l'1 al 10).	Negociació i contractació	
	Qualitat del subministrament de gas	
	Qualitat del subministrament elèctric	
	Determinació del consum (lectura)	
	Gestió comercial	
	Gestor comercial	
Ràtios d'atenció al client.	Sol·licituds del client resoltes immediatament (%)	
	Temps mitjà de resolució de sol·licituds (dies)	
	Trucades ateses abans de 20 segons (%).[2]	

[1] A Espanya, per al negoci elèctric, el període transcorregut entre la desconnexió i el pagament del deute és entre un i quatre mesos.
[2] Respecte a l'Índex de satisfacció dels principals processos en clients residencials de Colòmbia i les ràtios d'atenció al client, la primera dada que apareix en el quadrant correspon a l'índex de clients de gas i la segona dada a clients d'electricitat.
[3] A Espanya, la ràtio es calcula atenent les trucades ateses abans de quinze segons.

Argentina	Brasil	Colòmbia[1]	Espanya	Itàlia	Mèxic	Moldàvia	Panamà	**Total**
16.278	17.000	255.411	1.166		56.687			
6.538	11.086	67.186	988		28.704			
4.880	8.412	29.496	1.475		32.260			
3.623	5.453	8	1.266		38.006			
3.014	0	0	0		0			
–		309.030	78.555				78.235	
–		42.557	33.174				17.266	
–		5.525	28.498				197	
–		665	10.526[1]				2	
–		0	0				0	
1.546	1.853	338.064	1.392		111.617			
32.685	40.098	2.875	2.654		37.999			
102	0	158	849		6.041			
		330.391	136.626				69.997	
		21.196	9.704				10.978	
		6.190	84				151	
		76,6	0,8			7,1	52,5	
		74,1	1,1			7,2	36,8	
		83.0	1,1			6,8	48,6	
		49,0				4,8	18,4	
		44,4				4,7	15,5	
		45,7	0,9			4,4	15,6	
8,89*	9,18*	8,95*/–	8,73*	9,25*	8,79*			
		–/7,15*	7,66*			8,6*	7,84*	7,66*
8,37	9,13	8,98/8,00	6,67*	7,64*	8,40	9,32*	6,53*	8,25
8,17	8,06	8,06/7,50	7,4	8,18	6,94	8,71*	6,76*	7,76
7,70	8,58	8,11/6,23	7,56	8,48	6,92	7,27*		7,90*
8,66	8,50	8,85/–	8,35	9,07	8,58	7,98*		
			8,24					
			7,45					
			8,19					
			7,55					
			7,51					
			7,58					
			8,26					
			8,11					
74,8	79,0	91,1/40	93,4	91,8	91,1	89,9	58,0	
25,0	6,0	11,0/10,7	9,1	21,2	1,5	6,1	9,6	
75,8	80,0	78,3/76,0	79,9	81,17	82,5	74,9	81,9	

*Dades de l'estudi d'índexs generals.

La gestió de la cadena de subministrament
[G4-12]

En els últims anys, la funció de compres s'ha centrat en materialitzar estalvis i aconseguir reducció de costos. Actualment, es continua mesurant l'estalvi si bé, el focus es focalitza en proporcionar un servei de qualitat que satisfaci al client intern i a incrementar el valor que la funció de compres aporta al negoci. Les bases sobre les quals s'assenta el model són mantenir una relació a llarg termini amb proveïdors i adjudicar l'oferta més avantatjosa per a la companyia; no només des d'un punt de vista exclusivament econòmic, sinó tenint en compte les valoracions de l'acompliment dels proveïdors (que inclou aspectes com la seguretat, la qualitat, la gestió de recursos, etc.) i com, en conjunt, permeten un estalvi en el cost total de l'adquisició.

A més, en el marc del "Pla de Compromís de Seguretat i Salut", en el procés de selecció de proveïdors, hi ha el compromís de convocar a proveïdors que hagin demostrat un bon acompliment en seguretat a través de l'aportació d'evidències documentals.

Com en anys anteriors i amb l'objectiu de conèixer les millors pràctiques del sector i aplicar-les en els seus propis processos, Gas Natural Fenosa participa de manera activa en associacions, fires nacionals i internacionals en matèria de gestió de la cadena de subministrament. En aquest sentit, la companyia és membre de l'Associació espanyola de professionals de compres, contractació i proveïments (AERCE) i RePro a Espanya i Itàlia (en aquest cas forma part del Comitè de Direcció) i també a Argentina, Brasil i Colómbia. Així mateix, la companyia està subscrita a la xarxa mundial Procurement Leaders i ha participat, durant 2014, en el congrés anual d'AERCE a Espanya, i s'ha incorporat al Procurement Leadership Council, iniciativa del Corporate Executive Board (CEB).

La planificació estratègica, per al període 2015-2016, de la gestió de la cadena de subministrament inclou la qualificació de proveïdors i la gestió de riscos per família de compres, considerant la variable país en cada família; i l'avaluació de riscos ESG (mediambientals, socials i de bon govern) complementant el mapa de riscos i criticitat.

La cadena de subministrament de Gas Natural Fenosa
[G4-DMA] ((Pràctiques d'adquisició)) [G4-12]

En el desenvolupament de la seva activitat, Gas Natural Fenosa va establir relacions comercials amb un total de 8.035 proveïdors, cosa que, en 2014, va implicar un import total adjudicat de 2.956 milions d'euros. Dos terços d'aquesta quantitat són proveïdors de serveis que intervenen fonamentalment en les àrees de negoci següents:

- Desenvolupament i manteniment de xarxes, tant de gas com d'electricitat.
- Operadors i mantenidors de plantes d'energia.
- Serveis de gestió comercial.

El terç restant correspon als proveïdors que subministren materials necessaris per a la construcció i manteniment de les xarxes així com plantes de generació.

Especificitats de la cadena de subministrament de Gas Natural Fenosa

- Els proveïdors de serveis són locals de cada país. Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat fonamentalment a Argentina, Brasil, Colòmbia, Espanya, França, Itàlia, Mèxic, Moldàvia i Panamà, i, en menor mesura, a Austràlia, Costa Rica, Kenya, Marroc, República Dominicana i Sud-àfrica.
- La gestió del procés de compres dels materials es realitza en gran part de manera global excepte per a aquells lligats a una gestió local per característiques singulars del mercat. La companyia potencia la adjudicació d'aquestes compres a proveïdors locals i els materials elèctrics s'adquireixen, principalment, a Colòmbia, Espanya, Mèxic i Portugal. Pel que fa als materials de gas, la seva compra es realitza essencialment a Argentina, Colòmbia, Espanya, Itàlia i Mèxic.
- Part de l'activitat del sector és activitat regulada, subjecta a una estricta reglamentació, cosa que requereix una homologació prèvia tant dels proveïdors com dels materials emprats per a aquelles activitats crítiques del negoci.

Gestió de riscos en la cadena de subministrament

Gas Natural Fenosa manté un procés formalitzat per a detectar riscos en la seva cadena de subministrament. Així, la companyia realitza una verificació sistematitzada del compliment dels requisits legals i de l'estructura bàsica dels proveïdors potencials abans de mantenir relacions comercials amb aquests.

Els criteris analitzats de responsabilitat corporativa que s'exigeixen són d'obligat compliment o addicionals.

- Criteris d'obligat compliment: inclouen lleis i normes en prevenció de riscos laborals, obligacions tributàries, de responsabilitat civil i de seguretat social; així com la resolució de sentències pendents, sancions o multes per incompliments en matèria d'ètica i de drets humans.

- Criteris addicionals: inclouen la normativa ambiental dels països en els quals opera, l'aplicació d'una política de drets humans, un codi ètic alineat amb les disposicions del Codi Ètic de Gas Natural Fenosa; i declaracions de polítiques i compromisos de sostenibilitat o d'adhesions al Pacte Mundial de Nacions Unides. També inclou polítiques o pràctiques d'inclusió social de persones amb discapacitat.

En 2014, s'ha implantat l'eina Controlar en les unitats de negoci d'Espanya. Aquesta eina està enfocada a proveïdors adjudicataris i durant tota la vida del contracte, com a plataforma per a garantir el compliment dels principis de prevenció de riscos laborals en la cadena de subministrament. En el període 2015-2016, està previst el desplegament d'aquesta eina en l'àmbit internacional.

La companyia realitza una verificació sistematitzada del compliment dels requisits legals i de l'estructura bàsica dels proveïdors potencials

Avaluació dels riscos en la cadena de subministrament

La gestió estratègica dels proveïdors evolucionarà, mitjançant el desenvolupament dels projectes esmentats anteriorment, amb l'objectiu de fer progressar el procés de qualificació dels nostres proveïdors per a facilitar la identificació, quantificació i gestió del risc associat al proveïdor en cadascuna de les vessants principals: qualitat, medi ambient, responsabilitat corporativa, seguretat i salut, operacions globals, operacions legals, operacions econòmiques i operacions financeres. Tot això dóna lloc a una matriu de riscos, classificant-los en tres nivells.

Per a cada nivell de risc es defineixen els nivells d'exigència següents, als quals el proveïdor haurà de sotmetre segons el subministrament o servei que presti:

- TSMS a nivell mundial: amb la implantació, en 2014, de TSMS a Mèxic, el qüestionari autodeclarativo d'aplicació està implementat en tots els proveïdors i per a tots els països, excepte a Costa Rica, el Marroc, Moldàvia, Panamà i República Dominicana. Això implica la implantació de la plataforma al 93% del volum de compres adjudicat a la companyia.

- Homologació mitjançant petició documental: en 2015, es desenvoluparà una eina o procediment per a contrastar evidències. Es podrà sol·licitar als proveïdors classificats en subfamílies de risc mitjà, informació addicional en funció del risc associat a l'activitat.

- Homologació convencional: desenvolupada històricament a la companyia. Durant 2014, es va treballar en el desenvolupament de guies operatives de treball que garanteixen l'homogeneïtat de criteris i tasques en l'àmbit mundial. Es realitza un procés d'homologació basat en la verificació del compliment dels requisits específics, per a aquells subministraments que estan identificats com a crítics per al negoci, mitjançant avaluacions documentals i/o auditories presencials. Aquest model s'estendrà a aquelles subfamílies en què s'identifiquin nivells de riscos alts en la matriu de riscos.

Homologació convencional.

Homologació mitjançant petició documental

TSMS (autodeclaració dels proveïdors).

Durant 2014, també s'ha realitzat un projecte pilot a Itàlia que permetrà disposar d'una metodologia d'anàlisi de riscos de la cadena de subministrament per a elaborar un arbre de proveïdors per família de compres de Gas Natural Fenosa. En 2015, es preveu realitzar l'extensió a la resta del grup.

La Normativa General de Compres i Qualitat de Proveïdors així com els procediments generals que les desenvolupen estan sent revisats perquè s'adaptin i es modifiquin per perquè s'apliqui immediatament.

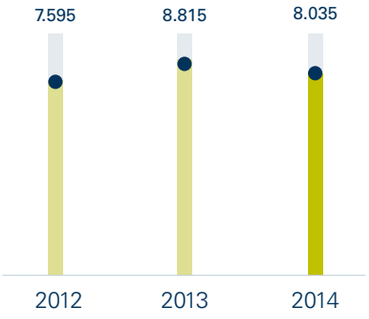
Emmarcat dins del "Pla de Compromís de Seguretat i Salut" i partint del principi que res és més important que la seguretat i salut, el pes del factor seguretat i salut sempre estarà present en els criteris de selecció i adjudicació, i tindrà una ponderació equivalent, almenys, al factor més crític de l'activitat.

L'objectiu final és la valoració del cost total de les ofertes i l'adjudicació a les empreses que presentin les ofertes més avantatjoses per a Gas Natural Fenosa.

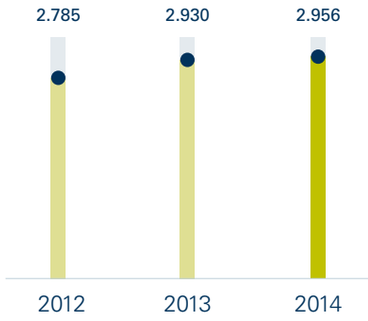
La companyia vol implicar els proveïdors en algunes de les seves polítiques de compromís amb la societat. Per a això, es va llançar en 2014 el projecte "Social Supply Chain", l'objectiu del qual és aconseguir la major eficiència i retorn social possible a través de la involucració dels seus proveïdors i, més concretament, l'increment de les insercions de persones amb discapacitat. El projecte es divideix en tres fases:

1. Definició i elaboració d'una cultura i política social per a la Direcció de Compres, totalment alineada amb la Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa.
2. Anàlisi de l'eficiència social actual dels proveïdors de la companyia, per tal d'incentivar aquells proveïdors que proporcionin més llocs de treball a persones amb discapacitat.
3. Polítiques d'actuació amb Centres Especials de Treball (CET), així com la identificació d'una sèrie de categories de compres susceptibles de ser subministrades per aquests centres.

Proveïdors amb contractes en vigor existents



Volum total de compra adjudicat (milions d'euros)



Compres a proveïdors locals [G4-EC9]

	2014			2013			2012		
	Comandes emeses*	Comandes realitzades (%)	Pressupost de compra (%)	Comandes emeses*	Comandes realitzades (%)	Pressupost de compra (%)	Comandes emeses*	Comandes realitzades (%)	Pressupost de compra (%)
Argentina	487	100,0	100,0	562	96,8	78,5	406	100,0	100,0
Austràlia	176	88,1	85,8	305	90,5	86,9	305	90,5	87,0
Brasil	1.933	98,6	99,5	1.567	98,5	99,4	1.818	99,0	94,5
Colòmbia	3.263	98,3	97,6	2.566	98,1	98,4	2.236	98,0	98,0
Costa Rica	147	67,3	18,4	98	72,4	31,0	79	82,3	34,1
Espanya	12.711	96,4	94,9	17.068	95,3	95,7	13.370	97,5	95,4
Guatemala	405	83,5	80,5	242	74,8	61,4	–	–	–
Itàlia	2.246	97,9	97,2	2.271	98,2	98,1	2.176	99,0	99,0
Kenya	1.204	81,4	44,7	992	80,6	40,3	1.473	73,0	36,8
Marroc	282	63,8	41,3	309	58,3	42,7	304	29,5	30,0
Mèxic	5.087	95,3	75,3	3.983	95,2	87,9	3.156	93,0	72,7
Moldàvia	1.178	96,1	91,7	1.400	95,4	60,0	1.555	97,6	84,2
Panamà	2.104	83,6	81,9	1.268	82,2	80,0	1.224	80,0	69,0
República Dominicana	684	63,6	58,6	813	67,7	47,6	950	76,0	54,0
Sud-àfrica	5.108	99,0	100,0	7.933	100,0	100,0	8.589	100,0	100,0
Total	**37.015**	**94,7**	**92,9**	**41.377**	**94,9**	**91,9**	**39.433**	**94,6**	**91,8**

*Comandes emeses: es refereix a la totalitat de comandes realitzades per cada país (proveïdors locals i no locals).

Procés de gestió de proveïdors

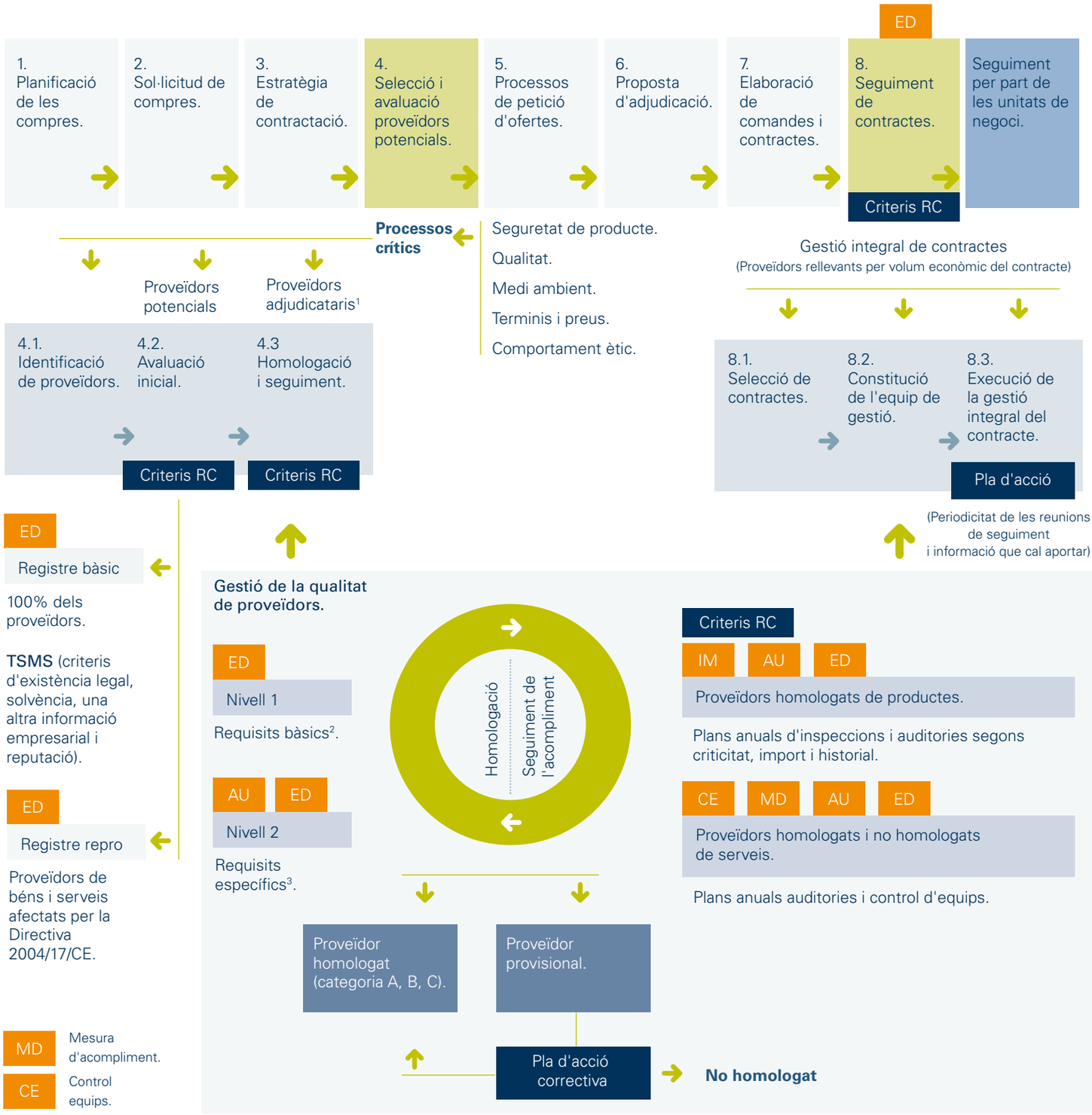
[G4-DMA] (Pràctiques d'adquisició) [G4-12], [G4-LA14] i [G4-SO9]

L'elevat nombre de proveïdors que té l'empresa fa necessari estandarditzar els processos de selecció. Aquests es realitzen d'acord amb la política de contractació de proveïdors, basada en la Norma General de Contractació Externa. Gas Natural Fenosa hi estableix els principis generals per a totes les contractacions d'obres, béns i serveis, garantint un model homogeni, eficient i de qualitat per a la gestió dels processos de compra i per a l'aprovació i contractació dels serveis. La seva missió és minimitzar possibles riscos en la contractació de proveïdors.

La companyia també compta amb la Norma General de Qualitat de Proveïdors, que estableix la sistemàtica de gestió global, i dóna cobertura a tot el cicle de vida dels contractes, des de l'avaluació inicial fins al seguiment de l'exercici.

En 2014, Gas Natural Fenosa va avaluar un total de 5.608 proveïdors d'acord amb criteris ambientals, socials i de pràctiques laborals, durant el procés d'homologació i/o contractació, i cal destacar que cap d'aquests va ser exclòs del procés per falta de compliment d'aquests criteris.

Procés de gestió de proveïdors



[1] L'homologació es realitza sobre aquells proveïdors en el perímetre d'homologació. Aquest es defineix en funció dels criteris de criticitat (disponibilitat, cost operatiu i seguretat en les instal·lacions, persones i ambiental) i l'import de compra (volum d'import de compra de la subfamília i grau de concentració dels proveïdors).

[2] Identificació dels possibles riscos dels productes i serveis utilitzats en la seva activitat, en els àmbits de seguretat, medi ambient o de qualitat.

[3] Requisits activitat, producte, acreditació de persones, que inclou revisió ambiental i seguretat i salut.

Avaluació de proveïdors

[G4-DMA] (Pràctiques d'adquisició, avaluació ambiental dels proveïdors, avaluació de les pràctiques laborals dels proveïdors, avaluació dels proveïdors en matèria de drets humans, avaluació de la repercussió social dels proveïdors), [G4-EN32], [G4-EN33], [G4-LA14], [G4-HR10], [G4-HR11] i [G4-SO10]

Durant el procés d'avaluació del proveïdor, a través de les plataformes Total Supply Management Solution (TSMS) i RePro (sistema de classificació de proveïdors per a Espanya i Itàlia, als efectes previstos per la Directiva Europea de Procediments de contractació per als sectors de l'aigua, energia, transports i telecomunicacions), Gas Natural Fenosa demana declaracions de compliment en qualitat i gestió ambiental, prevenció de riscos laborals i seguretat industrial, i responsabilitat corporativa.

Per a determinats aspectes considerats crítics, la companyia només accepta una declaració de compliment estricte. Entre ells, i amb independència del país on operen, destaca el compliment d'obligacions tributàries i seguretat social; la disponibilitat d'una pòlissa de responsabilitat civil (si escau); el compliment de les normes en prevenció de riscos laborals; i les sentències pendents, sancions o multes per incompliments en matèria d'ètica (suborn, corrupció, frau fiscal) i drets humans (incompliments de lleis laborals, pràctiques discriminatòries, treball infantil, etc.) en els últims tres anys.

En 2014, es va implantar la plataforma TSMS a Mèxic i, durant 2015, està previst completar el mapa d'implantació a Costa Rica, el Marroc, Moldàvia, Panamà i República Dominicana.

Addicionalment, dins de l'entorn d'avaluació de proveïdors de RePro, s'informa Gas Natural Fenosa de les auditories que realitza l'empresa encarregada de la gestió de la plataforma RePro sobre determinats proveïdors de risc més elevat. En aquest sentit, durant 2014, es van realitzar més de 80 auditories a empreses proveïdores de Gas Natural Fenosa.

L'auditoria preveu requisits genèrics en matèria de:

- Responsabilitat corporativa: integració en la comunitat, integritat i ètica empresarial; pràctiques antidiscriminatòries i de selecció de personal, ocupació i drets humans; i responsabilitat social i ètica.
- Gestió de la qualitat: gestió de la companyia i processos de negoci; auditoria i anàlisi de dades; comunicació interna i externa; control de qualitat, selecció i gestió de proveïdors i subcontractistes; i proveïment de béns i serveis.
- Prevenció de riscos laborals: seguretat en el treball, vigilància de la salut, avaluació de riscos i plans d'emergència.
- Gestió ambiental: gestió ambiental, gasos d'efecte hivernacle i gestió de residus.
- Recursos tècnics: seguretat física, ús d'equips de treball, vehicles i màquines, assegurances i garantia.
- Recursos humans: gestió de la competència, la formació i horari laboral.

Així mateix, en 2014, s'han realitzat 329 avaluacions d'acompliment de proveïdors mitjançant l'enviament de 655 enquestes a unitats usuàries. D'aquesta manera, s'han avaluat a un total de 139 proveïdors en 34 tipus de contractes i en sis països del grup.

Durant 2014, 3.067 proveïdors homologats van ser subjectes a avaluacions d'impacte en matèria de medi ambient, pràctiques laborals, drets humans i societat. D'aquests, es va cancel·lar l'homologació de sis per produir incidències amb impactes significatius al respecte (manca de recursos i incompliments de contractes, deficiències de qualitat i altres assumptes relacionats amb la responsabilitat corporativa).

Homologació i gestió de la qualitat de proveïdors

[G4-DMA] (Pràctiques d'adquisició) [G4-LA15]

La Direcció de Compres posseeix una estructura organitzativa especialitzada, la Unitat de Qualitat de Proveïdors, responsable dels processos d'homologació i acompliment dels proveïdors, amb presència a tots els països on hi ha organització de compres. Aquesta estructura organitzativa s'ocupa també de realitzar les auditories pertinents als proveïdors actuals o potencials encara que estiguin radicats en països en què la companyia no té presència com a societat.

En tots els països en els quals hi ha Unitat de Qualitat de Proveïdors s'ha implantat un model únic que es documenta en guies operatives que permeten homogeneïtzar l'activitat d'homologació, inspecció i seguiment de proveïdors. En l'àmbit dels sistemes, cal destacar la implantació del sistema SAP de qualitat de proveïdors a Panamà, cosa que permet registrar en el sistema corporatiu els proveïdors i productes homologats al país.

Gas Natural Fenosa determina el perímetre d'homologació d'acord a criteris de disponibilitat (continuïtat del servei), cost operatiu i seguretat de les instal·lacions, seguretat de les persones, seguretat mediambiental i criteris d'import de compra (volum d'import de compra i grau de concentració d'import). Amb això, la companyia assegura que els proveïdors crítics i de primer nivell compleixen amb els requisits estrictes sol·licitats relacionats amb l'activitat i/o el subministrament contractat.

Addicionalment, sobre determinats proveïdors, la companyia realitza avaluacions d'evidències documentals i auditories de comprovació del compliment de requisits específics. Aquestes avaluacions i auditories són realitzades per personal propi especialista o empreses de reconegut prestigi.

Auditories i model de qualitat de proveïdors

Durant 2014, Gas Natural Fenosa va realitzar, a Espanya, 99 auditories a proveïdors per a verificar el compliment de requisits específics, entre els quals es troba la prevenció de riscos laborals i la gestió ambiental. En aquestes auditories, es van detectar tres incompliments lleus relacionats amb qüestions ambientals, un relacionat amb el sistema de qualitat del proveïdor i cinc incompliments lleus en matèria de prevenció de riscos laborals. En tots els casos es va demanar als proveïdors el compliment de plans d'accions correctives com a requisit per a mantenir el contracte adjudicat.

Així mateix, s'ha fet un seguiment d'aquests indicadors per a la resta de filials amb l'objectiu de disposar d'un ordre de magnitud que confirmi la implantació del model de qualitat de proveïdors en el grup. D'aquesta manera, les filials han reportat la realització d'unes 300 auditories a proveïdors en què s'han detectat incompliments en matèria de qualitat, medi ambient, prevenció de riscos o altres aspectes tècnics que, en els casos de més gravetat, han provocat la pèrdua de l'homologació de sis proveïdors.

En general, Gas Natural Fenosa preveu la suspensió de les homologacions de proveïdors només en aquells casos en què es posa de manifest la incapacitat del proveïdor per a corregir, d'una manera eficaç, les desviacions detectades. El procediment habitual passa per un treball conjunt amb el proveïdor per a solucionar aquestes desviacions.

El model de qualitat de proveïdors inclou també un seguiment de l'acompliment de proveïdors actius. Per a proveïdors de serveis, la companyia realitza enquestes de satisfacció del servei realitzat a usuaris responsables de la mateixa.

Les enquestes de proveïdors de serveis es van realitzar a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia Espanya, Itàlia i Moldàvia, i inclou, entre d'altres, aspectes sobre la qualitat del servei, la seguretat i la salut, i la gestió dels recursos. Els resultats i la classificació obtinguda són comunicats a les unitats internes afectades, indicant també els seus punts febles i aquells que ha de millorar.

Cal assenyalar que, des de 2013, Gas Natural Fenosa sol·licita als seus proveïdors i contractistes a Espanya, el seu compromís amb els principis i la política de seguretat i salut de la companyia. Des 2014, la sol·licitud d'aquest compromís s'ha estès a tot l'àmbit d'actuació de grup.

Formació de proveïdors

[G4-DMA] (Pràctiques d'adquisició)

La formació dels diferents integrants de la cadena de valor és d'importància vital per a oferir als clients de la companyia productes i serveis de qualitat. Gràcies a la formació, els proveïdors milloren la seva eficiència operativa i poden reduir-ne els costos. El que es busca és, en definitiva, la professionalització de la cadena de valor.

La companyia ofereix formació específica als treballadors dels seus proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores a través de la Universidad Extendida, una iniciativa liderada per la Universitat Corporativa de Gas Natural Fenosa i les àrees de negoci. Des de 2012, la Universidad Extendida s'ha implantat a Mèxic, Brasil, Colòmbia i Espanya, i en 2014, es va ampliar a l'Argentina, Itàlia i Moldàvia.

Dins de les iniciatives d'acció social liderades pel Centre Operatiu Integrat de l'Amèrica Llatina (COIL), també es posa un focus especial en la capacitació de proveïdors, a través del programa "Valor per a proveïdors" que proporciona formació tècnica i empresarial per a proveïdors autònoms i microempresaris vinculats al sector energètic.

Projecte d'implantació de palanques tècniques: consecució d'estalvis sostenibles de manera col·laborativa

El projecte consisteix a implantar una operativa de treball que permeti la minimització dels costos mitjançant l'aplicació amb èxit de palanques comercials i operacionals, i a més l'aplicació de palanques tècniques. A través de les primeres, es busca l'optimització dels costos d'adquisició, i les palanques tècniques busquen:

- Identificar i validar canvis a l'especificació tècnica que suposin la consecució d'estalvis, per exemple, a través de la racionalització de referències en productes.
- Planificar en detall les accions requerides per a materialitzar estalvis, per exemple, en l'optimització d'aspectes logístics.

Durant 2014, en la primera fase del projecte, es va aconseguir concretar estalvis d'entre 1,2 i 1,8 milions d'euros, i definir el pla d'acció per a materialitzar-los en els pròxims mesos, consolidant una metodologia sistemàtica i extensible a altres categories.

Per a això, es van articular equips multidisciplinaris amb experts en característiques tècniques dels productes, i que actuen com a impulsors d'una cultura d'eficiència en tota l'organització a través de la recerca constant i proactiva d'estalvis.

La realització d'aquest projecte comporta un salt qualitatiu i quantitatiu en l'optimització del cost de materials, garantint la màxima qualitat i el compliment de les especificacions tècniques més exigents.

Bettercoal: garantia de compra responsable de carbó

bettercoal
defining standards.refining practice

En 2013, Gas Natural Fenosa es va incorporar a l'organització internacional Bettercoal, una associació formada per un grup de grans empreses energètiques europees (Dong Energy, EDF, Enel, E.ON, Fortum, GDF Suez, RWE i Vattenfall, entre d'altres) que impulsa la millora contínua de la responsabilitat corporativa en la cadena de subministrament del carbó.

La iniciativa, nascuda el febrer de 2012, busca incloure pràctiques socials, ambientals i ètiques en la cadena de subministrament de carbó, amb l'objectiu de produir canvis que beneficiïn els treballadors, les comunitats, els negocis i el medi ambient.

L'adhesió a una iniciativa com Bettercoal proporciona la garantia addicional que les adquisicions de carbó que realitza la companyia compleixen determinats criteris i condicions que s'alineen perfectament amb els compromisos establerts en la política de drets humans de Gas Natural Fenosa.

Un dels primers avanços de Bettercoal ha estat desenvolupar un nou codi de pràctiques basat en els estàndards de mineria ja existents que reconeix les millors pràctiques que actualment hi ha en el sector. El Codi Bettercoal estableix els principis ètics, socials i ambientals sobre els quals els membres de la iniciativa alinearan la seva cadena de subministrament de carbó.

Aquests principis seran la base de l'execució de les avaluacions *in situ* que realitzaran assessors externs. Els resultats d'aquestes avaluacions seran compartides entre els membres de Bettercoal.

El Codi Bettercoal ha estat desenvolupat amb el suport d'un grup independent, representatiu dels diferents grups d'interès i compost per experts de la societat civil, sindicats i de la comunitat minera. Aquest codi va ser objecte d'un procés global de consulta pública que va incloure reunions amb grups d'interès a Colòmbia, Indonèsia, Rússia i Sud-àfrica, tots ells grans països productors de carbó.

Entre els avanços aconseguits, en 2014, destaca la identificació de 162 proveïdors de carbó dels quals, fins a finals de l'exercici, 50 havien completat el qüestionari d'autoavaluació i un havia rebut una avaluació *in situ*.

Compromís amb els resultats

[G4-DMA] (Exercici econòmic)

Principis d'actuació responsable amb els accionistes i els inversors

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

- Treballar per obtenir una rendibilitat adequada als recursos emprats.
- Promoure la gestió eficient dels recursos dins del marc d'una millora contínua dels processos.
- 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 del grup, per a refermar-ne la credibilitat i reputació.

Gas Natural Fenosa té una estructura de negoci sòlida i estable. La companyia és el major operador integrat de gas i electricitat d'Espanya i de l'Amèrica Llatina. Al mercat gasista, és líder en distribució i comercialització a la Península Ibèrica i, en distribució, a l'Amèrica Llatina. A més, la companyia és un dels majors operadors de gas natural liquat (GNL) del món, negoci en el qual és referent a les conques atlàntica i mediterrània per volum d'operacions. Té una flota de vaixells metaners que li permet tant proveir com subministrar gas natural, en diferents regions del planeta, aspecte que facilita una diversificació geogràfica del negoci gasista.

El mes de novembre de 2013, Gas Natural Fenosa va presentar l'actualització del seu pla estratègic per al període 2013-2015. Aquesta revisió es realitza després del compliment dels objectius a 2012, cosa que demostra la solidesa de la companyia, tot i enfrontar-se a un context econòmic i regulador advers.

Les línies estratègiques de Gas Natural Fenosa per al període 2013-2015 es focalitzaran en:

- Execució dels plans d'eficiència.
- Gestió de cada línia de negoci d'acord amb les condicions de mercat.
- Gestió del portfolio de negoci segons el seu encaix estratègic.

Les prioritats estratègiques de la multinacional energètica per a aquest període reforçaran el model de negoci actual, que s'assenta fortament en l'impuls i les oportunitats de creixement a l'exterior i, especialment, en el seu creixent protagonisme en el mercat global de gas (fonamentalment de GNL) cosa que permetrà mantenir els sòlids resultats de la companyia.

Al novembre de 2014, Gas Natural Fenosa, després d'arribar a un acord amb els accionistes majoritaris, va adquirir la societat xilena Compañía General de Electricidad, SA (CGE) mitjançant el llançament d'una Oferta Pública d'Adquisició (OPA) sobre la totalitat del seu capital social.

Aquesta adquisició és la major operació de compra internacional realitzada per Gas Natural Fenosa i també la major compra d'una *utility* a l'Amèrica Llatina.

Per a Gas Natural Fenosa aquesta operació ha comportat una fita estratègica clau que reforça la seva posició en distribució de gas i electricitat, a l'Amèrica Llatina, i li permet entrar al mercat energètic de Xile des d'una posició de lideratge. Es tracta de la principal empresa de distribució d'electricitat i gas del país, que té més de 2,8 milions de clients i que distribueix electricitat al 40% del mercat xilè, incloent-hi part de la capital, Santiago de Xile.

Des del punt de vista financer, l'operació no altera la solidesa financera de la companyia i accelera el compliment dels objectius compromesos en el pla estratègic 2013-2015, i aporta actius i negocis de gran qualitat.

El bon acompliment econòmic de Gas Natural Fenosa i la solidesa del seu negoci es veuen enfortits per les seves pràctiques en sostenibilitat. La companyia busca desenvolupar el seu negoci de manera compatible amb el seu entorn, tractant d'atendre les expectatives de cadascun dels seus grups d'interès. Aquest esforç s'ha vist reconegut amb la presència de la companyia en els més prestigiosos índexs de sostenibilitat com Dow Jones Sustainablity Index o Carbon Disclosure Project, on Gas Natural Fenosa ha estat la companyia millor valorada en els sectors en què participava.

Accions de valor

Accions proposades 2014		Accions previstes 2015
Manteniment en índexs de sostenibilitat DJSI i FTSE4Good.	●	Mantenir la presència en índexs de sostenibilitat.
Realització de visites tècniques a instal·lacions de Gas Natural Fenosa amb petits accionistes.	●	Realització de visites tècniques a instal·lacions de Gas Natural Fenosa amb petits accionistes.
Valoració de l'extensió del programa de reunions divulgatives amb petits accionistes en altres ciutats espanyoles.	●	Valoració de l'extensió del programa de reunions divulgatives amb petits accionistes en altres ciutats espanyoles.
Incorporació d'aspectes de sostenibilitat a la relació amb inversors socialment responsables.	●	Continuar incorporant aspectes de sostenibilitat a la relació amb inversors socialment responsables.

Grau d'acompliment: ● Alt. ● Mig. ● Baix.

Enfocament a una rendibilitat creixent i sostinguda

En l'exercici 2014, el benefici net de Gas Natural Fenosa va augmentar un 1,2% respecte al de l'any anterior, i s'ha situat en 1.462 milions d'euros. Aquests resultats inclouen les plusvàlues de la venda de Gas Natural Fenosa Telecomunicaciones, SL i les seves participades per 252 milions d'euros i deterioraments d'immobilitzat i inversions pel mètode de participació per 532 milions d'euros, així com el corresponent efecte fiscal que té. D'altra banda, inclou l'impacte positiu de la reducció del tipus de gravamen general de l'impost sobre societats que estableix la Llei 27/2014, de 27 de novembre, per 325 milions d'euros. Ajustant aquests efectes, el benefici net ajustat disminuiria en un 2,8% a causa dels impactes del RDL 9/2013 i del RDL 8/2014 i de l'impacte de la depreciació de les monedes, fonamentalment llatinoamericanes, en la translació comptable d'aquestes a euros en el procés de consolidació.

L'ebitda consolidat de l'any va arribar als 4.853 milions d'euros, amb un augment del 0,1% respecte de 2013, tot i la significativa contenció de la despesa, en un entorn macroeconòmic, energètic i regulador molt exigent, pels impactes del RDL 9/2013 a l'activitat elèctrica a Espanya, i la depreciació de les monedes en la translació comptable d'aquestes a euros.

Els impactes diferencials respecte a l'any anterior de les mesures reguladores del RDL 9/2013 que afecta les activitats de distribució i generació d'electricitat a Espanya, que va entrar en vigor el 14 de juliol de 2013 i, per tant, no va tenir impacte en el primer semestre de 2013, així com del RDL 8/2014 que afecta les activitats regulades del gas, amb efectes des del dia 5 de juliol de 2014 ascendeixen a 141 milions d'euros a l'ebitda.

L'impacte en l'ebitda de la depreciació de les monedes, en la translació d'aquestes a euros va ser de 70 milions superior al de l'any anterior, i ha estat causat, fonamentalment, per la depreciació del real brasiler i del peso colombià.

Per línia de negoci, i respecte a l'aportació a l'ebitda consolidat, destaca l'activitat de distribució de gas amb un 31,8% del total consolidat, el segueix l'activitat de gas amb un 24,5%, i l'activitat d'electricitat (fonamentalment a Espanya) amb un 20,7%. En el seu conjunt mostra una adequada diversificació.

Per àrees geogràfiques, l'ebitda de les activitats internacionals de Gas Natural Fenosa augmenta en un 3,7% i representa un 44,7% del total consolidat, enfront d'un 43,2% l'any anterior. D'altra banda, l'ebitda provinent de les operacions a Espanya baixa un 2,7% i redueix el seu pes relatiu en el total consolidat a 55,3%.

Després de l'adquisició del grup xilè, a 31 de desembre de 2014, la ràtio d'endeutament s'ha situat en el 48,5% i la ràtio deute financer net/ebitda en 3,2 vegades, en termes proforma. Gas Natural Fenosa continua amb la reestructuració progressiva del deute financer que li permet una òptima adaptació al perfil dels negocis, consolidant-se com un element clau en la creació sostinguda de valor.

Les inversions materials i intangibles de 2014 van arribar als 1.799 milions d'euros, amb un increment del 23,6% respecte a les de l'any anterior. Aquest creixement es deu fonamentalment a la incorporació del vaixell metaner Ribera del Duero en març de 2014 de 170.000 m^3 de capacitat, sota règim d'arrendament financer, per 177 milions d'euros. Ajustant aquesta xifra, la resta d'inversions materials i intangibles créixer en un 11,5%.

El bon acompliment econòmic de Gas Natural Fenosa i la solidesa del seu negoci es veuen enfortits per les seves pràctiques en sostenibilitat

En 2014, les inversions financeres corresponen, fonamentalment, a l'adquisició del 96,7% del capital de CGE per 2.519 milions d'euros; a més de les inversions realitzades, a Costa Rica, d'acord amb el model de concessions de serveis establerts pel Comitè d'Interpretacions de Normes Internacionals d'Informació Financera (CINIIF) 12, en la construcció de la central hidràulica de Torito de 50 MW de potència per 58 milions d'euros.

Pel que fa a l'evolució borsària de la companyia, les accions de Gas Natural Fenosa van tancar, l'exercici de 2014, a un preu de 20,81 euros i una capitalització borsària de 20.824 milions d'euros, fet que comporta una revaloració de l'11,3% respecte al tancament de l'any anterior, superior a la registrada per l'Ibex 35, principal índex de la borsa espanyola, que va ser del 3,7%.

La proposta de distribució de resultats de l'exercici 2014, que el Consell d'Administració ha d'elevar a la Junta General Ordinària d'Accionistes perquè s'aprovi, implica destinar 909 milions d'euros a dividends. Aquesta proposta representa un *pay out* del 62,1% i una rendibilitat per dividends superior al 4,4% prenent com a referència la cotització de 20,81 euros per acció, a 31 de desembre de 2014.

Indicadors d'estadístiques borsàries

	2014	2013	2012
Nombre d'accionistes (en milers)	73	77	84
Cotització a 31/12 (euros)	20,81	18,69	13,58
Benefici per acció (euros)	1,46	1,44	1,45
Relació cotització/benefici	14,2	12,9	9,4
Capital social (nombre d'accions)	1.000.689.341	1.000.689.341	1.000.689.341
Capitalització borsària (milions d'euros)	20.824	18.708	13.589

Ràtios financeres

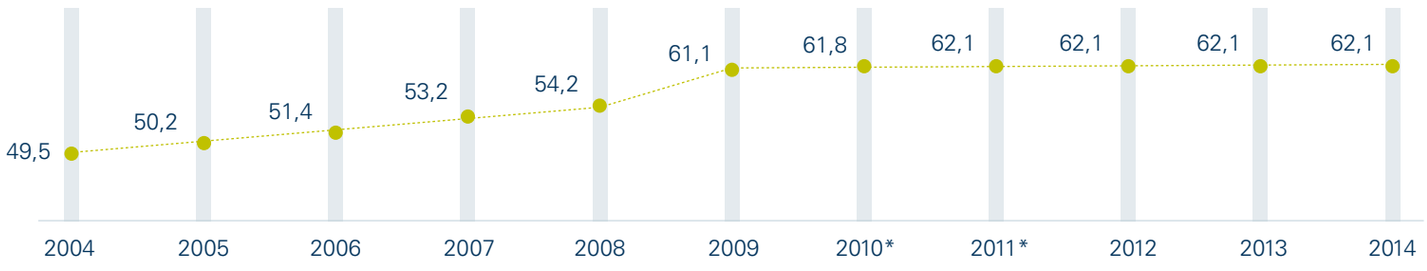
	2014	2013	2012
Endeutament[1]	48,5	48,8	51,8
Ebitda/resultat financer net	6,1x	6,0x	5,6x
Deute net/ebitda	3,2x[2]	2,9x	3,3x
PER	14,2x	12,9x	9,4x

[1] Deute financer net/deute financer net+patrimoni net.
[2] En termes proforma, incorporant ebitda de CGE des de gener fins a novembre de 2014. Si no és així, resulta en 3,5x.

Índex de beneficis (milions d'euros)

	2014	2013	2012
Benefici net de Gas Natural Fenosa	1.462	1.445	1.441

Evolució del *pay out* (%)



*Import total equivalent.

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

Gas Natural Fenosa entén la transparència informativa com a factor clau en el desenvolupament del seu compromís amb mercats, accionistes i inversors. Amb aquesta finalitat, la companyia té canals de comunicació propis que li permeten oferir el millor servei.

Amb el propòsit de garantir el compliment dels principis d'igualtat de tracte i difusió simultània de la informació, la companyia facilita als seus inversors institucionals i minoristes informació sota un criteri d'homogeneïtat i simultaneïtat.

L'Oficina d'Atenció a l'Accionista, a través d'un telèfon gratuït, facilita un servei d'informació constant als accionistes minoritaris, donant resposta al compromís, assumit per la companyia en la seva Política de Responsabilitat Corporativa, en el qual es dedica especial atenció als accionistes minoritaris. En 2014, la companyia va continuar amb la realització de reunions informatives per a aquest col·lectiu, es van celebrar, dues a Madrid i dues a Barcelona.

Així mateix, la pàgina web recopila tota la documentació exigida per la Llei de Transparència i les seves normes de desenvolupament. Té un espai que recull informació d'interès per a accionistes i inversors i que inclou, entre d'altres, dades econòmiques, de gestió i els resultats dels darrers cinc exercicis.

La companyia també va continuar amb el programa de comunicació amb analistes i inversors, enfortint, amb la major transparència, la informació econòmica i financera que els permeti el seguiment del projecte empresarial de Gas Natural Fenosa. Durant 2014, representants de l'equip directiu de la companyia i de la Unitat de Relacions amb Inversors van mantenir reunions amb inversors institucionals, tant de renda fixa com de renda variable, tant en les pròpies oficines de la companyia com en les principals places financeres d'Europa, Amèrica del Nord, Àsia i Austràlia. Es van organitzar un total de 397 reunions, que inclouen dos *road shows* realitzats amb inversors socialment responsables.

Indicadors de canals de comunicació

	2014	2013	2012
Reunions amb inversors i analistes	397	491	498

Presència en els índexs d'inversió socialment responsables

La inversió socialment responsable és aquella que, juntament amb els aspectes financers tradicionals, incorpora en les seves decisions de selecció de cartera criteris de caràcter social, ambiental, ètic i de bon govern.

Durant 2014, Gas Natural Fenosa va poder conèixer de primera mà, els interessos d'aquests inversors, a través de la seva participació en dues trobades amb analistes i inversors a París i Zurich. En aquestes trobades, la companyia va tenir l'oportunitat d'explicar com els aspectes de sostenibilitat contribueixen a la creació de valor, així com les diferents iniciatives que, en aquest àmbit, s'estan desenvolupant i de quina manera influeixen en els seus resultats financers i de negoci.

Des de fa deu anys, Gas Natural Fenosa ha format part, de manera ininterrompuda, del Dow Jones Sustainability Index (DJSI). En 2014, va continuar sent la companyia líder del sector de distribució de gas. Així mateix, com en anys anteriors, va ser inclosa, per novena vegada, en la variant europea de l'índex, el DJSI Europe. També, va ser reconeguda com a líder mundial en sostenibilitat en el seu sector, segons l'Anuari de la Sostenibilitat 2015, que publica anualment RobecoSAM i va rebre la distinció Gold Class.

De la mateixa manera, Gas Natural Fenosa ha mantingut, per tretzè any consecutiu, la seva presència en FTSE4Good, al qual pertany des dels seus inicis, en 2001.

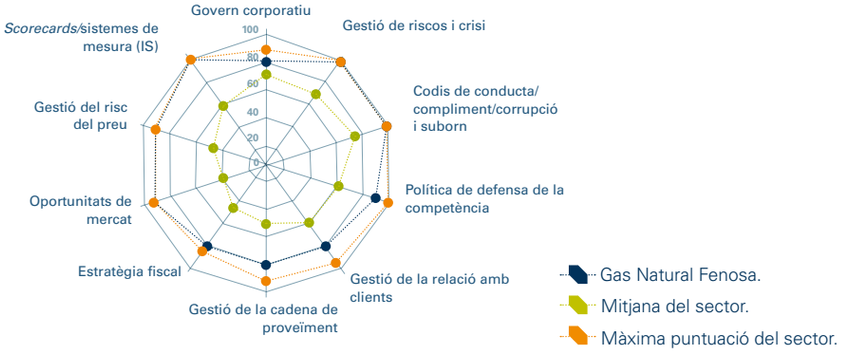
Addicionalment, durant 2014, Gas Natural Fenosa ha ampliat la seva presència en nous índexs de sostenibilitat com són els índexs Euronext Vigeo dels quals la companyia forma part de les variants World 120, Europe 120 i Eurozone 120, cosa que la situa com una de les 120 empreses líders en sostenibilitat d'Amèrica, Europa i Àsia-Pacífic.

També forma part del MSCI Global Cllimate Index, que inclou companyies líders en la mitigació de factors que contribueixen al canvi climàtic en el curt i en el llarg termini

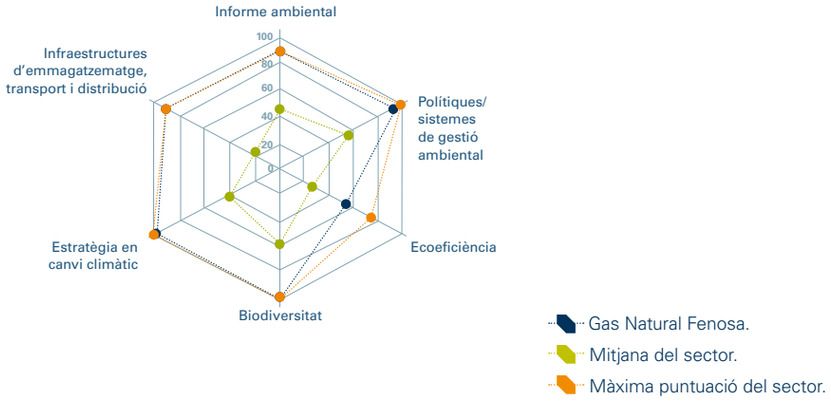
La presència en aquests índexs de sostenibilitat posa en valor l'esforç realitzat per la companyia en matèria de sostenibilitat i transparència informativa i implica un reconeixement extern de la bona evolució de les seves actuacions en aquesta matèria.

Avaluació del Gas Natural Fenosa en DJSI

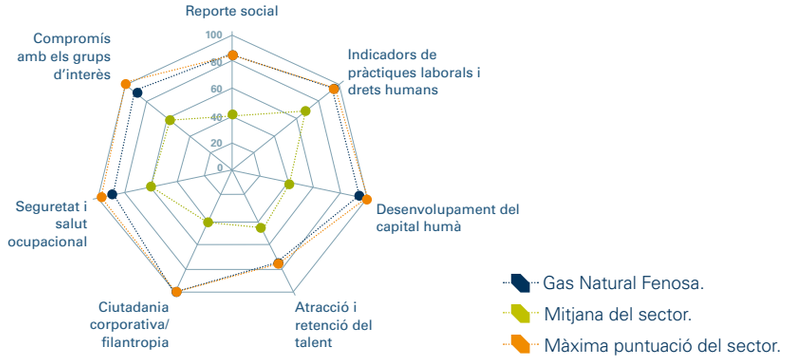
Econòmica



Ambiental



Social



Nota: la categoria "Plantes de gas manufacturat" no ha estat inclosa en el gràfic anterior donat que no és aplicable a Gas Natural Fenosa. La companyia no té instal·lacions d'aquesta naturalesa.

Aquests gràfics il·lustren la comparativa de Gas Natural Fenosa pel que fa a la mitjana i a la nota màxima del sector, en les tres dimensions en què DJSI avalua les empreses.

Medi ambient

Principis d'actuació responsable amb el medi ambient

El medi ambient és un dels compromisos que estableix la Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa i es concreta en els principis següents:

- Contribuir al desenvolupament sostenible mitjançant l'ecoeficiència, l'ús racional dels recursos naturals i energètics, la minimització de l'impacte ambiental, el foment de la innovació i l'ús de les millors tecnologies i processos disponibles.
- Contribuir a la mitigació del canvi climàtic a través d'energies baixes en carboni i renovables, la promoció de l'estalvi i l'eficiència energètica, l'aplicació de noves tecnologies i la captura del carboni.
- Integrar criteris ambientals en els processos de negoci, en els nous projectes, activitats, productes i serveis, així com en la selecció i avaluació de proveïdors.
- Minimitzar els efectes adversos sobre els ecosistemes i fomentar la conservació de la biodiversitat.
- Garantir la prevenció de la contaminació i la millora contínua, mitjançant l'optimització de la gestió ambiental, la minimització dels riscos ambientals i la participació activa dels empleats.

Accions de valor

Accions proposades 2014		Accions previstes 2015
Implantació del model de gestió a la totalitat dels negocis.	●	Estendre el model de gestió als negocis recentment incorporats.
Desenvolupar un projecte de compensació d'emissions.	●	Participar activament en el desenvolupament d'accions de mitigació adequades al país (NAMA's).
Realitzar iniciatives de foment i protecció de la biodiversitat.	●	Implantar eines de gestió de la biodiversitat.
Definir una estratègia de gestió de l'aigua.	●	Desplegar la primera fase de l'estratègia de gestió aigua.

Grau d'acompliment: ● Alt. ● Mig. ● Baix.

Compromís amb el medi ambient

[G4-DMA] (materials, energia, aigua, biodiversitat, emissions, efluents i residus, productes i serveis i transport)

Gas Natural Fenosa treballa per a satisfer les necessitats energètiques dels seus clients de manera responsable. Això implica una operació segura, i genera el mínim impacte en el medi ambient.

Gas Natural Fenosa desenvolupa les seves activitats prestant especial atenció a la protecció de l'entorn i l'ús eficient dels recursos naturals. La companyia va més enllà del compliment dels requisits legals i altres requisits ambientals que voluntàriament adopta, involucrant-hi els seus proveïdors i fomentant en els seus grups d'interès l'ús responsable de l'energia. Per a això, la companyia segueix els principis expressats en la seva política de responsabilitat corporativa.

La companyia assumeix els nous reptes ambientals amb un enfocament preventiu, integrant els criteris ambientals en els seus processos i negocis. Reflecteix el seu compromís amb la sostenibilitat mitjançant la reducció de la seva petjada ambiental i, la preservació de la biodiversitat mitjançant l'actuació diferenciadora en tres vectors:

- **Canvi climàtic:** basat en el principi inclòs en la política de responsabilitat corporativa de contribuir a la mitigació del canvi climàtic a través d'energies baixes en carboni i renovables; la promoció de l'estalvi i l'eficiència energètica; l'aplicació de noves tecnologies; i la captura de carboni.

- **Biodiversitat:** Gas Natural Fenosa és conscient del seu paper en la protecció dels entorns naturals. Per això, la companyia es compromet amb la protecció de la biodiversitat mitjançant una gestió ambiental preventiva i el desenvolupament d'actuacions de restauració, rehabilitació i conservació d'espais naturals.

- **Aigua:** Gas Natural Fenosa és conscient del paper fonamental que juga l'aigua en el seu procés productiu. Per això, en el seu constant compromís amb l'entorn i amb la gestió eficient dels recursos naturals, la companyia va iniciar, en 2014, la definició d'una estratègia en matèria d'aigua. L'objecte és donar cabuda a les diferents polítiques i mesures encaminades al major coneixement i a la millora en la gestió del recurs hídric a les seves instal·lacions.

Gas Natural Fenosa pretén donar continuïtat als seus principis a través de les empreses contractistes de béns i serveis i, conjuntament amb ells, elaborar plans d'actuació que en facilitin la consecució. Per això, es treballa amb els proveïdors i contractistes perquè es comprometin en el desenvolupament de les millors pràctiques ambientals.

Gestió ambiental

[G4-DMA] (materials, energia, aigua, biodiversitat, emissions, efluents i residus, productes i serveis i transport)

La gestió ambiental dels processos

El model de gestió ambiental de Gas Natural Fenosa està basat en la norma internacional ISO 14001, i forma part fonamental del sistema integrat de gestió de qualitat, medi ambient, seguretat i salut de la companyia.

Amb aquest mètode de treball, es fa possible el desenvolupament eficient dels processos amb el mínim impacte en l'entorn, garantint en tot moment el compliment de les exigències, tant externes com internes.

En 2014, es van mantenir totes les certificacions de medi ambient. A més, es va ampliar l'abast al Brasil, i es va avançar significativament en la certificació de la gestió ambiental de l'activitat desenvolupada a l'Argentina.

Procesos por país con gestión ambiental certificada

País	*Upstream*	Transport de gas	Distribució de gas	Generació convencional	Generació renovable	Distribució elèctrica	Enginyeria	Comercialit-zació	Serveis corporatius
Brasil			●					●	
Colòmbia			●			●		●	
Costa Rica					●				
Espanya	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Itàlia			●					●	
Kenya				●					
Marroc		●							
Mèxic			●	●				●	
Moldàvia						●		●	
Panamà					●	●		●	
Rep. Dominicana				●					

En 2014, el 100% de l'ebitda generat per activitats que produeixen impacte a Gas Natural Fenosa va estar cobert pel model de gestió ambiental recollit en la norma ISO 14001.

Planificació de la gestió

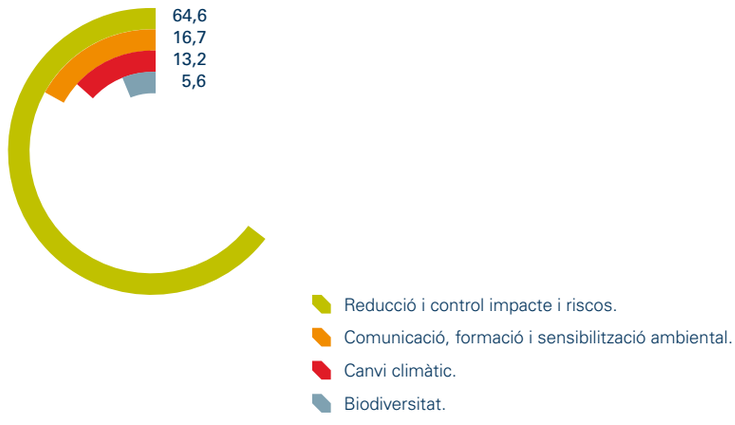
La planificació ambiental de Gas Natural Fenosa es desenvolupa en el marc de la política de responsabilitat corporativa i l'estratègia de la companyia. Es troba englobada en el "Pla de qualitat, medi ambient, seguretat i salut". Aquest pla es compon d'estratègies i línies d'acció que defineixen les pautes de treball per a cada període, de manera que tots els negocis aproven el seu programa de gestió integrat en aquest.

En 2014, es van definir 144 objectius de medi ambient dirigits a aconseguir la sostenibilitat ambiental. Les accions dutes a terme van estar enfocades en els temes següents:

- **Reducció i control de l'impacte i riscos ambientals:** accions en l'àmbit de la gestió de residus, així com en la reducció del consum de recursos, aigua i energia, i de les emissions generades en les operacions.
- **Canvi climàtic:** accions de reducció de gasos d'efecte hivernacle (GEH) en el marc de l'estratègia de l'empresa en matèria de canvi climàtic.
- **Comunicació, formació i sensibilització ambiental:** accions dirigides a oferir informació adequada, fiable i transparent a totes les parts interessades, així com a formar els empleats per a millorar l'acompliment ambiental de la companyia, a més de sensibilitzar proveïdors i clients.
- **Biodiversitat:** accions per a la conservació de la biodiversitat en el marc de l'estratègia de la companyia, tant a través de projectes específics com del millor control de les pròpies activitats, així com la signatura de convenis i patrocinis amb institucions dedicades a aquest fi.

Línies d'acció del "Pla de qualitat, medi ambient, seguretat i salut"

Repartiment d'objectius desenvolupats per temàtica (%)



Eines i metodologies

Les eines i metodologies tenen un paper fonamental en la consistència i l'homogeneïtat de la gestió de la companyia. Per això, Gas Natural Fenosa té diferents eines orientades a la gestió d'assumptes ambientals.

Durant 2014, l'eina Themis, per al control i gestió dels requisits legals, va prestar servei a prop de 1.500 usuaris pertanyents als negocis de tots els països on la companyia porta a terme la seva activitat. Themis permet als usuaris conèixer i accedir a un total d'11.228 requisits legals en matèria de medi ambient, prevenció, salut i qualitat. Aquests requisits estan identificats com aplicables o voluntaris en cada una de les instal·lacions i en els negocis. Així mateix, Themis permet consultar i avaluar el compliment de tota la normativa aplicable al grup en aquestes àrees.

A més, per a millorar l'eficiència en el procés, durant 2014 s'ha treballat en l'adaptació de la nova metodologia d'avaluació d'aspectes ambientals anomenada Document d'Aspectes Ambientals (Damas). Per a això, s'han emprat conceptes innovadors i sistemàtics prèviament validats per a assegurar l'adequació del sistema als requisits de la norma ISO 14001.

Riscos ambientals [G4-EN24]

Gas Natural Fenosa realitza, en el cas de les instal·lacions amb risc ambiental, l'avaluació d'aquestes emprant com a referència la norma UNE 150008 i altres metodologies destinades a aquesta finalitat. A través dels plans d'autoprotecció i els seus procediments corresponents, s'identifiquen i es recullen les respostes als accidents potencials i situacions d'emergència, per tal de prevenir-ne i reduir-ne l'impacte ambiental.

A més, a Gas Natural Fenosa s'utilitzen i desenvolupen sistemes d'informació geogràfica que permeten identificar, geolocalitzar i controlar part dels riscos ambientals.

Durant 2014, es van produir incidents lleus associats a vessaments sense repercussió ambiental significativa en algunes instal·lacions de la companyia, ja que van ser tractats segons el protocol d'actuació de manera que es podia evitar o corregir la contaminació ambiental.

Durant 2014, l'eina Themis, per al control i gestió dels requisits legals, va prestar serveis a prop de 1.500 usuaris pertanyents als negocis de tots els països on la companyia duu a terme la seva activitat

Incident	Localització	Gravetat	Actuació de Gas Natural Fenosa
Vessament d'11,64 tones de fuel causat per la fallada d'una vàlvula.	Kenya	Lleu	Recollida del fuel a la pròpia zona de tancs i reemplaçament de la vàlvula.
Vessament d'oli de 8.000 litres d'hipoclorit sòdic en la cubeta de la caseta de la torre de refrigeració de la central de Narcea.	Espanya	Lleu	Oli transvasat de nou als dipòsits corresponents i utilitzat per a les desinfeccions periòdiques establertes.
Vessament de 5.000 litres d'oli a la bomba auxiliar, part en la cubeta de contenció i part a sòl pavimentat.	Espanya	Lleu	Gestió de residus, reposició d'oli net i desenvolupament d'informe per a implantació de dispositiu de contenció en aquest dipòsit.
Vessament de 300 litres d'anti incrustant en la seva pròpia cubeta de contenció que va generar 200 kg de residus a la central de cicle combinat d'Aceca.	Espanya	Lleu	Vessament gestionat segons la legislació vigent.
Fuga de 200 litres d'oli i posterior vessament de la cubeta de retenció en grup 1 del cicle combinat de Palos de la Frontera.	Espanya	Lleu	Reparació de vàlvula reguladora de pressió. Neteja de zona i col·locació de vorada al voltant de la cubeta per a evitar vessaments a l'exterior.
Vessament de 18 litres d'oli i combustible sobre terra.	Brasil	Lleu	Vessament contingut, recollit i gestionat adequadament per a evitar la difusió de la contaminació.
Vessament de 20 quilograms d'oli dielèctric al banc de condensadors sobre la solera de formigó a la subestació de Riega.	Espanya	Lleu	Vessament netejat, residus gestionats i terres afectades remesurades.
Fuga de 38 quilograms d'oli en riu a la central minihidràulica d'Algarrobos i 10 litres en subestació El Torno.	Panamà	Lleu	Fugida en riu aïllada ràpidament i aplicació de dispersant en sòl per a evitar més contaminació.

Formació i conscienciació

La formació ambiental és una eina bàsica per a prevenir i reduir els impactes ambientals, millorar el control operacional ambiental a les activitats i reduir el risc ambiental.

Durant 2014, Gas Natural Fenosa va formar 5.644 empleats, mitjançant la impartició de 21.848 hores de formació. Les accions formatives es van dirigir als dos assumptes següents:

- Capacitació dels treballadors en matèria de sistemes integrats de gestió i eines corporatives per a la gestió de la informació legal i d'indicadors ambientals.
- Millora del control i gestió dels aspectes ambientals.

Cal destacar el curs formatiu "Eines per a la gestió de la biodiversitat a l'empresa", en el qual s'ha tractat com integrar la gestió de la biodiversitat en el sistema integrat de gestió i, per tant, en l'activitat diària.

Comunicació i sensibilització ambiental

Gas Natural Fenosa va tenir una forta presència en el XII Congrés Nacional de Medi Ambient (Conama) celebrat a finals de 2014, que amb caràcter biennal congrega els principals experts ambientals nacionals i internacionals. La companyia va presentar els seus compromisos en matèria d'aigua, biodiversitat i clima, a través de la realitat augmentada que els assistents van poder visualitzar en els seus dispositius mòbils.

A més, en el context d'aquest congrés, Gas Natural Fenosa va participar en més de quinze grups de treball que van estar enfocats a temes com la petjada de carboni, la fiscalitat ambiental, i les empreses i la biodiversitat, entre d'altres. La companyia també va intervenir en sessions tècniques relacionades amb el model energètic a 2030 i la Directiva d'Eficiència Energètica.

Així mateix, Gas Natural Fenosa va organitzar una sala dinàmica a la qual va convidar experts de nivell internacional que van exposar la situació actual dels vectors aigua, biodiversitat i clima.

D'altra banda, en 2014, la companyia va participar en diferents iniciatives de caràcter ambiental com les següents:

- Dia Mundial de l'Aigua (22 de març): en 2014 la companyia es va unir a aquesta iniciativa, informant de dades significatives de la gestió de l'aigua, així com de diferents casos on es reutilitza l'aigua residual de la zona en el procés de producció.

- Dia Internacional de la Diversitat Biològica (22 de maig): l'any 2000, l'Assemblea General de les Nacions Unides va proclamar aquest dia, com una via per a augmentar la comprensió i la consciència de la societat sobre les qüestions relatives a la conservació del medi natural. Exemple del compromís de Gas Natural Fenosa amb la biodiversitat és la seva adhesió a la iniciativa espanyola Empresa i Biodiversitat.

- Dia Mundial del Medi Ambient (5 de juny): la companyia va realitzar una sèrie d'actuacions en comunicació i presentar, a través de la intranet corporativa, noves actuacions en matèria ambiental.

Requisits legals

Gas Natural Fenosa realitza un seguiment del desenvolupament de legislació en matèria ambiental, per a conèixer anticipadament la repercussió en la seva activitat i adaptar-se als nous requisits. En aquest context, la companyia avalua de manera detallada les obligacions imposades per la Directiva d'Emissions Industrials (DEI) i analitza les diferents alternatives per a adequar-se a les noves exigències. Addicionalment, en 2014, la companyia va avançar de manera significativa en el procés d'actualització de les autoritzacions ambientals integrades de les instal·lacions espanyoles afectades per aquesta normativa.

En 2014, la companyia no va rebre sancions en matèria ambiental significatives (aquelles l'import de les quals és superior a 60.000 euros i/o fermes en via administrativa).

Cal informar que hi ha registres d'indemnitzacions compensatòries establertes en les declaracions d'impacte ambiental dels diferents negocis.

Per tal d'assegurar la comunicació efectiva amb les parts interessades externes, hi ha diferents mecanismes formals de reclamació en funcionament. Les queixes són una oportunitat, ja que ofereixen informació sobre el que s'ha de millorar. El tractament adequat de les queixes i reclamacions suposa també un valor afegit per al client. Durant 2014, es van registrar 560 queixes o reclamacions; totes van ser ateses i van quedar resoltes el 97% d'aquestes.

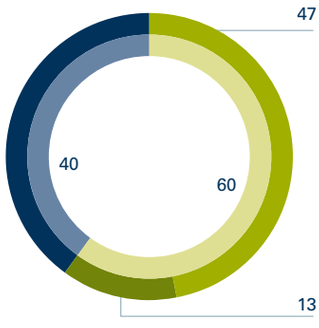
Costos ambientals

Gas Natural Fenosa realitza un esforç significatiu en matèria de protecció ambiental, dotant les instal·lacions dels recursos necessaris per garantir el compliment de la legislació ambiental; reduir l'impacte ambiental de les activitats; prevenir la contaminació i el canvi climàtic; controlar i minimitzar les emissions, abocaments i residus; obtenir nous certificats ambientals per a les instal·lacions; millorar els sistemes de gestió i informació ambiental; i incrementar la formació i sensibilització ambiental dels treballadors, clients i subministradors.

Les principals inversions realitzades, en l'exercici 2014, s'han destinat a reduir les emissions de gasos a l'atmosfera, tant en les xarxes de distribució de gas com en les instal·lacions de generació elèctrica, així com en la millora dels sistemes de tractament i depuració de l'aigua i de conservació de l'estat ecològic del medi receptor.

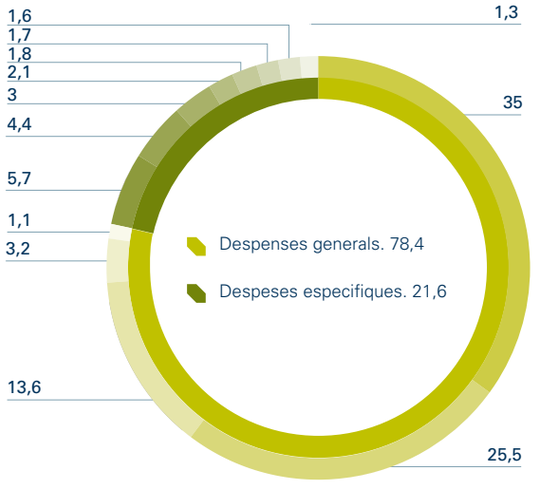
En el gràfic següent es pot veure el desglossament percentual de les despeses i inversions, segons la naturalesa que tinguin.

Costos ambientals (%)



- Despeses ambientals.
  - Despeses generals.
  - Despeses específiques.
- Inversions ambientals.

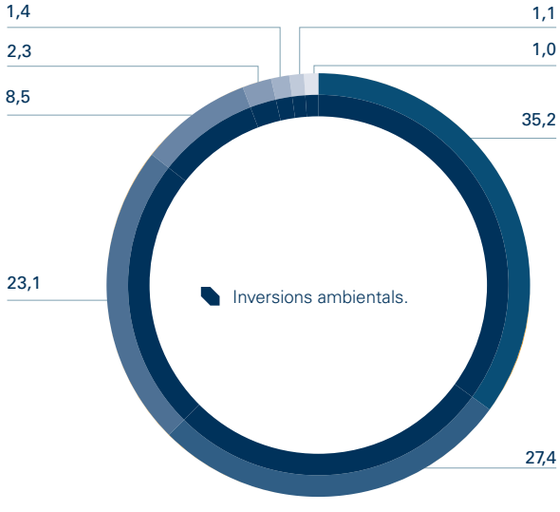
Desglossament de costos ambientals (%)



- Impostos, taxes i cànons.
- Activitats de R+D+i.
- Despeses de personal.
- Altres despenses específiques.
- Llicències i gestions administratives.

- Atmosfera-emissions GEH.
- Residus.
- Aigua.
- Estudis ambientals/vigilància ambiental.
- Altres despenses específiques.
- Atmosfera-emissions no GEH.
- Sistema gestió ambiental.
- Sòls.

Desglossament d'inversions ambientals (%)



- Atmosfera-emissions no GEH.
- Aigua.
- Residus.
- Atmosfera-emissions GEH.
- Estudis ambientals/vigilància ambiental.
- Altres inversions.
- Emergències ambientals.
- Sorolls.

Paràmetres ambientals

Emissions a l'atmosfera

[G4-DMA] (emissions) [G4-EN20]

En 2014, es va registrar un augment de les emissions absolutes de SO_2 a l'atmosfera degudes al funcionament de les centrals tèrmiques de carbó, i de les emissions absolutes de NO_x, a causa també del funcionament de les instal·lacions de carbó i a la modificació en la metodologia de càlcul d'aquestes emissions en les centrals de cicle combinat de Mèxic, adequant-la així al càlcul en la resta de la companyia.

Les emissions absolutes de partícules han disminuït gràcies a l'aplicació de millors tècniques de captació de partícules a les nostres instal·lacions.

En relació amb les emissions específiques de SO_2 i NO_x han augmentat també a causa de la menor generació d'electricitat, a través de tecnologies no emissores. Pel que fa a altres emissions, es van emetre 0,097 tones de mercuri, 0,044 tones de HCFC i 0,064 tones de freó R22.

Compliment d'objectius d'emissions atmosfèriques totals (kt) **[G4-EN21]**

	Valor objectiu 2014	2014	2013	2012
SO_2	<27	22,35	17,52	23,53
NO_x	<65	31	30,32	40,92
Partícules	<3,7	1,59	1,83	1,96

Compliment d'objectius d'emissions atmosfèriques específiques totals (g/kWh) **[G4-EN21]**

	Valor objectiu 2014	2014	2013	2012
SO_2	<0,48	0,51	0,37	0,48
NO_x	<1,09	0,71	0,64	0,82
Partícules	<0,06	0,04	0,04	0,04

Gestió de residus

[G4-DMA] (efluents i residus)

En el marc del sistema integrat de gestió, Gas Natural Fenosa posseeix procediments de control i gestió de residus a través dels quals es defineixen les sistemàtiques per a la seva adequada segregació, emmagatzematge, control i gestió. La companyia prioritza la gestió orientada al reciclatge i la reutilització sobre altres opcions de gestió, i la valorització energètica enfront del dipòsit en abocador.

A més, durant 2014, s'ha dut a terme un projecte d'optimització en la gestió d'algunes de les tipologies de residus generades a Espanya, amb l'objectiu d'identificar millores en els àmbits operatiu, administratiu, econòmic i ambiental.

Així mateix, la generació de residus no perillosos va augmentar en un 25% respecte a 2013, tenint en consideració els residus més significatius. Les principals causes van ser la inclusió dels fangs provinents del rentat del carbó a la mina de Kangra, a Sud-àfrica, els quals no s'incloïen anteriorment.

Residus no perillosos gestionats (t) [G4-EN23]

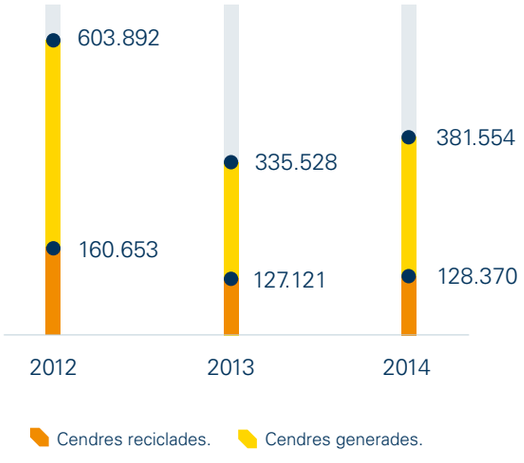
Tipus	Quantitat
Terres i enderrocs	682.014,68
Cendres	381.553,56
Llots	248.540,33
Escòries	63.454,60
Guixos	47.339,64
Residus vegetals	6.388,42
Ferralla	4.722,58
Tragí	1.387,45
Total	**1.437.671,25**

La generació de cendres es manté al mateix nivell així com les escòries, ja que la generació amb carbó s'ha mantingut constant.

La generació de residus perillosos més significatius es va reduir durant 2014 en un 12,7% respecte a l'any 2013. Això es deu a la disminució dels llots d'oli i combustible a les centrals de fuel, sobretot en Palamara (Republica Dominicana), als residus sòlids contaminats amb hidrocarburs i a la generació d'olis usats.

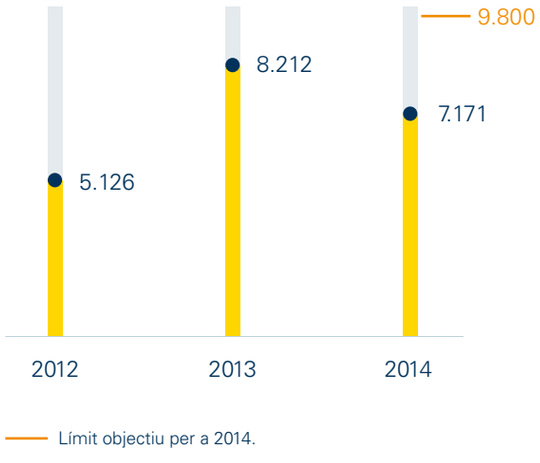
Generació i reciclatge de cendres (t)

[G4-EN23]



Producció de residus perillosos i compliment d'objectius (t)

[G4-EN23]



Residus perillosos gestionats (t) [G4-EN23]

Tipus	Quantitat
Hidrocarburs més aigua	2.823
Llots d'oli i combustible	2.590
Residus sòlids contaminats amb hidrocarburs	709
Oli usat	434
Terres contaminades amb hidrocarburs	326
Residus elèctrics i electrònics	158
Solucions aquoses	131
Total	**7.171**

Compliment d'objectius de gestió de residus (%) [G4-EN23]

	Valor objectiu 2014	2014	2013	2012
Reciclat i valorització energètica	>50	56	88,9	76
Incineració i abocament	<50	44	11,1	24
Reciclat de cendres	≥25	34	37,9	27

Productes venuts per a la seva reutilització (t) [G4-EN28]

	2014
Cendres	112.389
Escòries	8.205
Llots d'oli i combustible	2.612

Gestió de l'aigua

[G4-DMA] (agua)

[G4-EN9], [G4-EN10], i [G4-EN26]

Respecte a la quantitat de l'aigua, la major part del consum d'aigua en les instal·lacions de Gas Natural Fenosa es deu al funcionament de les centrals tèrmiques de generació elèctrica. Una part significativa prové de l'evaporació de l'aigua que es produeix en les torres de refrigeració. La resta té origen en els consums del cicle aigua-vapor i altres serveis auxiliars. Cal assenyalar que la major part de l'aigua captada es retorna al medi mitjançant les descàrregues de les instal·lacions.

En 2014, s'ha produït una disminució del 12,33% del volum d'aigua consumida, a causa principalment de la disminució de la producció en aquestes centrals tèrmiques. D'altra banda, el consum específic ha estat de 620,58 m^3/GWh, cosa que significa una reducció d'un 19% respecte a l'any anterior.

El consum d'aigua representa un 2,9% del total d'aigua captada, i el 97,1% és retornada al medi receptor. L'1% de l'aigua captada és reutilitzada dins de la instal·lació, el que significa el 35% del volum d'aigua consumida.

Captació d'aigua per font (hm^3) [G4-EN8]

	2014	2013	2012
Aigua superficial captada (mar)	896,12	1.074,81	1.168,63
Aigua superficial captada (resta)*	39,12	16,76	36,76
Aigua subterrània captada	0,19	0,62	2,1
Aigua residual utilitzada procedent d'una altra organització	7,3	8,16	8,64
Aigua captada de la xarxa d'abastament	0,24	1,02	1,07
Aigua pluvial recollida i emmagatzemada	2,6	2,58	1,56
Volum total d'aigua captada del medi	**945,54**	**1.103,95**	**1.218,76**

*No se ha tenido en cuenta el agua de aporte al llenado del lago de la mina de Limeisa por no ser un agua captada para proceso productivo.

Consum d'aigua (hm^3)

	2014	2013	2012
Consum d'aigua en refrigeració	24,14	29,02	33,82
Consum d'aigua en cicle aigua/vapor	0,82	1,23	1,43
Consum d'aigua en altres processos	1,45	0,28	0,45
Consum d'aigua en serveis auxiliars	0,66	0,35	0,78
Consum total d'aigua	**27,07**	**30,88**	**36,48**

Conscient de l'escassetat d'aigua en la societat, Gas Natural Fenosa treballa dia a dia tant en la reducció del consum d'aigua a nivell global com en l'augment de la utilització d'aigua reciclada o regenerada per al seu ús en les seves activitats, ja sigui provinent de la mateixa instal·lació o provinent d'altres instal·lacions. En 2014, el percentatge d'aigua reciclada respecte a la total captada va augmentar un 49% respecte a 2013.

Respecte a la qualitat de l'aigua, la companyia contribueix a la gestió sostenible de l'aigua aplicant mesures preventives que garanteixin el manteniment de les instal·lacions. Així mateix, en el cas de les centrals tèrmiques de generació es duen a terme estudis analítics de les aigües del medi receptor dels abocaments, seguint els criteris establerts per la legislació vigent. Durant 2014, els equips i sistemes de depuració van funcionar d'acord amb el que s'esperava, la qual cosa va permetre que es complís amb les autoritzacions d'abocament.

A més, d'acord amb els resultats dels estudis realitzats, la companyia realitza una correcta gestió dels abocaments, no generant impactes significatius en els ecosistemes aquàtics del medi receptor. L'estat ecològic dels ecosistemes on la companyia està present es classifiquen com a bo, excepte en aquells que mostren un deteriorament per causes alienes a l'activitat de la companyia.

Abocament aigua (hm^3) [G4-EN22]

	2014	2013	2012
Aigua abocada al mar	887,10	1.062,66	1.157,97
Aigua abocada a llit fluvial	22,90	9,50	9,69
Aigua abocada a la xarxa pública	0,20	0,39	0,46
Aigua abocada a fossa sèptica	0,005	0,03	0,02
Aigua abocada per a recàrrega d'un aqüífer	0,031	0,03	–
Volum total abocament	**910,23**	**1.072,61**	**1.168,14**

Recursos energètics i materials

[G4-DMA] (materials i energia)

Els principals consums de Gas Natural Fenosa són combustibles i, en menor mesura, productes químics utilitzats en els processos de funcionament de les instal·lacions, principalment de generació elèctrica.

Materials utilitzats (t) [G4-EN1]

	Quantitat
Combustibles	
Gas natural	4.578.907
Carbó	2.455.291
Derivats del petroli	345.863
Total	**7.380.061**
Altres materials	
Carbonat de calci	30.218
Magnetita	3.010
Àcid sulfúric	1.288
Oli lubricant/hidràulic	1.841
Hidròxid de calci	1.317
Hipoclorit de sodi	1.258
Hidròxid de sodi	1.418
Total	**40.350**

Nota: La xifra total d'altres materials representa el 95% sobre el total de materials considerats. L'ús de gas natural, carbó, i derivades del petroli és el mateix concepte en les dues taules. Consum energètic total dins de l'organització (TJ), i Materials utilitzats (t) - però expressat en unitats diferents, per respondre als indicadors GRI corresponents.

En 2014, Gas Natural Fenosa va continuar amb l'eliminació de bifenils i terfenils policlorats (PCB), substància present principalment en alguns transformadors elèctrics de major antiguitat. Actualment, queden per retirar 202 tones d'olis dielèctrics que posseeixen una baixa concentració de PCB (inferior a 500 ppm), cosa que comporta una reducció del 8% respecte a l'exercici anterior.

Consum energètic total dins de l'organització (TJ) [G4-EN3]

	2014	2013	2012
Combustibles no renovables	**314.818**	**334.926**	**375.960**
Gas natural	243.722	263.133	279.831
Carbó	57.196	55.075	79.013
Derivats del petroli	13.900	16.718	17.116
Combustibles renovables	2	1	–
Electricitat adquirida per a consum	11.880	10.992	–
Electricitat generada (no inclosa en el consum de combustibles)	23.987	24.775	
Electricitat i vapor venut	(158.195)	(170.394)	
Total	**192.490**	**200.300**	**375.960**

El consum energètic total de la companyia, en 2014, va assolir un valor de 192.492 TJ, amb un descens del 3,9% a causa principalment a canvis en el perímetre de consolidació. La intensitat del consum energètic de la companyia va assolir un valor de 44,0 TJ/milió d'euros d'ebitda. Per segments de negoci, la generació d'electricitat és l'activitat amb més intensitat energètica, seguida dels segments distribució d'electricitat, gas, mineria i distribució de gas.

Consum d'energia fora de l'organització (TJ) [G4-EN4]

	2014	2013
Ús final del gas natural comercialitzat	1.808.228	1.759.856
Ús final del carbó extret	45.969	59.728
Consum total	**1.854.198**	**1.819.584**

Ràtios d'intensitat de consum d'energia dins de l'organització per segment d'activitat 2014 [G4-EN5]

	Distribució de gas	Distribució d'electricitat	Electricitat	Gas	Mineria	**Total**
Consum d'energia dins de l'organització (TJ)	3.831	11.807	164.196	12.573	84	**192.490**
Ebitda (milions d'euros)	1.542	970	645	1.190	27	**4.374**
Ràtio (TJ/milions d'euros d'ebitda)	2,5	12,2	254,6	10,6	3,1	**44,0**

Canvi climàtic
[G4-DMA] (emissions)

El paper de les tecnologies energètiques i de la innovació és un aspecte clau en la disminució de les emissions de CO_2. L'ús d'energies baixes en carboni, entre les quals el gas natural jugarà un paper predominant; la promoció de l'estalvi i l'eficiència energètica; les renovables madures i competitives; i el desenvolupament de la captura i emmagatzematge del carboni, són vectors sobre els quals la companyia projecta la seva activitat, per a assegurar la compatibilitat entre el subministrament d'energia a la societat i la mitigació del canvi climàtic.

Posicionament en matèria de canvi climàtic

- Mantenir estratègies i polítiques en matèria energètica coherents amb la seguretat de subministrament, competitivitat i sostenibilitat ambiental.
- Establir objectius quantificats de reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle (GEH).
- Anivellar el balanç dels vectors socials, ambientals i econòmics per a contribuir a una economia baixa en carboni.
- Optimitzar i fomentar l'estalvi i l'eficiència energètica a les instal·lacions i en les dels nostres clients, com la contribució més eficaç en la lluita contra l'escalfament global.
- Ser actius en els mercats de carboni i donar suport a la seva globalització perquè les tendències en producció i consum d'energia siguin sostenibles.
- Guiar les actuacions de la companyia per a conscienciar el conjunt de la societat en la solució global del canvi climàtic.
- Establir mesures concretes que contribueixin a assolir un compromís de reducció d'emissions globals, equitatives i sostenibles.
- Impulsar l'execució de projectes de reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle a escala global, prestant especial atenció a països en vies de desenvolupament.

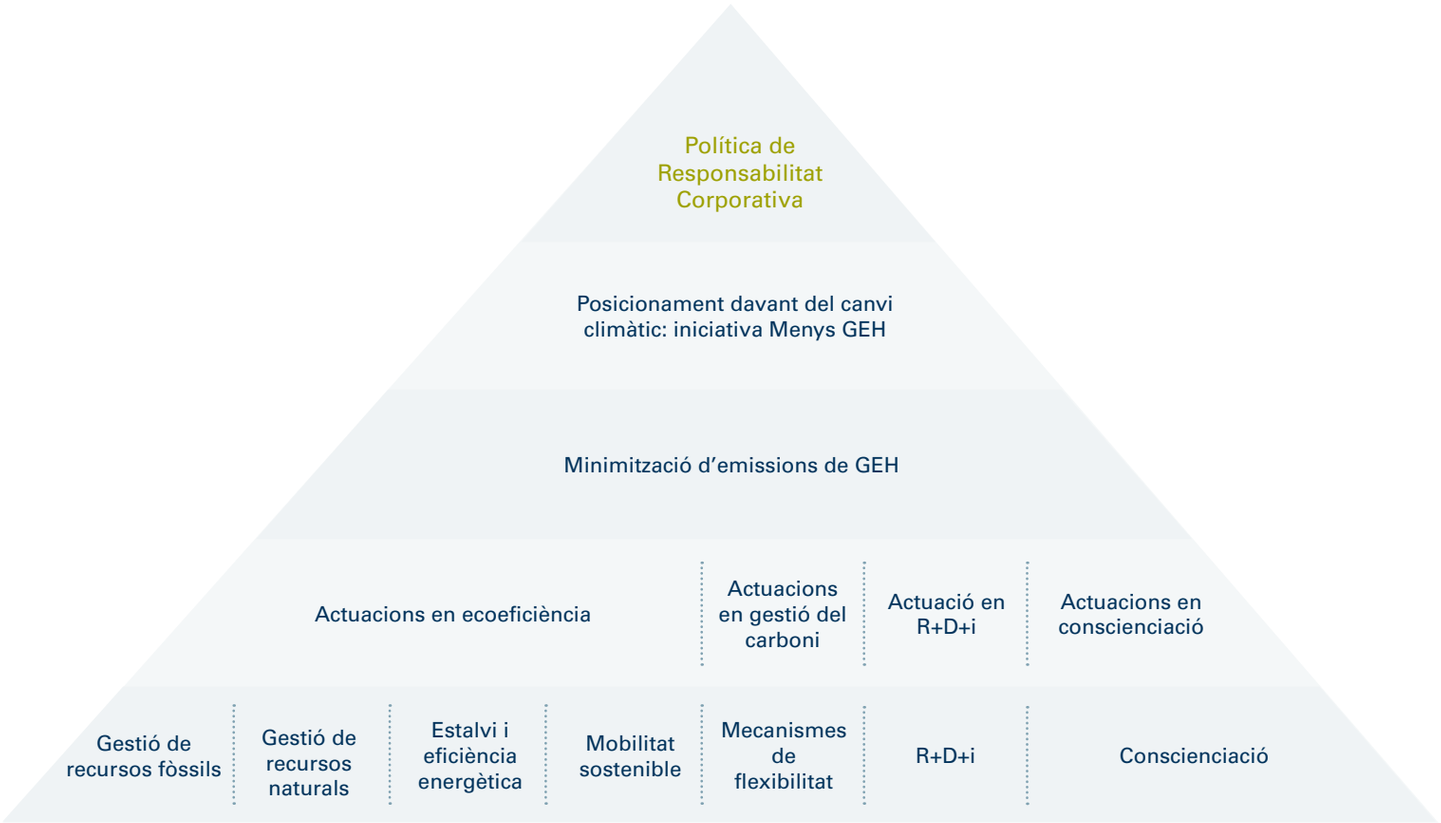
L'estratègia en canvi climàtic de Gas Natural Fenosa es focalitza en:

- Donar valor afegit a la gestió del carboni.
- Identificar les opcions i solucions per fer front, al menor cost, a l'obligació de complir amb les restriccions sobre les emissions de GEH.
- Minimitzar els riscos derivats de futures restriccions en l'emissió de GEH a la llum de l'evolució legislativa i política.
- Desenvolupar oportunitats de negoci creades per la necessitat de mitigar l'escalfament global.

Aquesta estratègia s'articula a través de quatre eixos principals: millora de l'ecoeficiència, gestió del carboni, R+D+i i la conscienciació.

La estratègia s'articula a través de quatre eixos ecoeficiència, gestió del carboni, R+D+i i la conscienciació

Piràmide de l'estratègia sobre canvi climàtic de Gas Natural Fenosa



La gestió del canvi climàtic a Gas Natural Fenosa en xifres

- Les emissions totals de GEH (abast 1 i 2) van ser de 20,5 Mt CO_2 eq, xifra que significa una reducció del 4,2% respecte a les de 2013.
- Les emissions específiques de CO_2 procedents de la generació elèctrica van arribar 406 tCO_2/GWh, xifra que significa un augment de l'1,8% respecte a l'any anterior.
- La reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle en països emergents, a través de Mecanismes de Desenvolupament Net (MDN), va ser d'1,01 Mt CO_2, aconseguint, per al període 2010-2014, els 4,7 Mt CO_2.
- Les emissions evitades, en 2014, a través d'actuacions basades en la millora de l'ecoeficiència i la gestió del carboni van ser més de 14,5 Mt CO_2.
- Les emissions de metà per quilòmetre de xarxa de transport i distribució de gas van ser de 9,9 t CO_2 eq/km.

Indicadors principals

	2014	2013	2012
Emissions directes de GEH (Mt CO_2 eq)	19,8	20,8	24,3
Factor d'emissió (t CO_2/ GWh)	406	399	454
Emissions evitades (Mt CO_2 eq/any)	14,5	15,0	15,8
Emissions evitades per projectes MDN (Mt CO_2 eq/any)	1,0	0,9	1,0
Emissions per fuites en xarxes de gas (t CO_2eq/km xarxa)	9,9	9,9	11,5

Per a l'elaboració de l'inventari de gasos d'efecte hivernacle s'han utilitzat els potencials d'escalfament global dels gasos d'efecte hivernacle segons el "*4th Assessment Report de l'IPCC*", d'acord amb els criteris establerts per les Nacions Unides per a la tercera fase de compliment del Protocol de Kyoto pel que fa als inventaris nacionals d'emissions.

Riscos i oportunitats en canvi climàtic

[G4-EC2]

Els riscos i les oportunitats associats al canvi climàtic a Gas Natural Fenosa estan incorporats dins del mapa de riscos corporatius. La quantificació dels riscos i les oportunitats permet la seva integració dins de l'estratègia corporativa i l'establiment d'objectius per tal de minimitzar els riscos i maximitzar les oportunitats.

Resposta a inversors enfront del canvi climàtic

En 2014, Gas Natural Fenosa ha estat reconeguda novament pel CDP, iniciativa impulsada per inversors institucionals de tot el món per a distingir a les empreses més destacades per la seva estratègia i comportament en matèria de canvi climàtic. Els seus informes "The CDP Climate Performance Leadership Index 2014" i l'"Informe 2014 Canvi Climàtic Iberia 125", atorguen la màxima puntuació possible "A-100", col·locant a la companyia com a líder per quart any consecutiu tant en la classificació mundial d'*utilities* com en la classificació de les 125 empreses més grans del mercat ibèric.

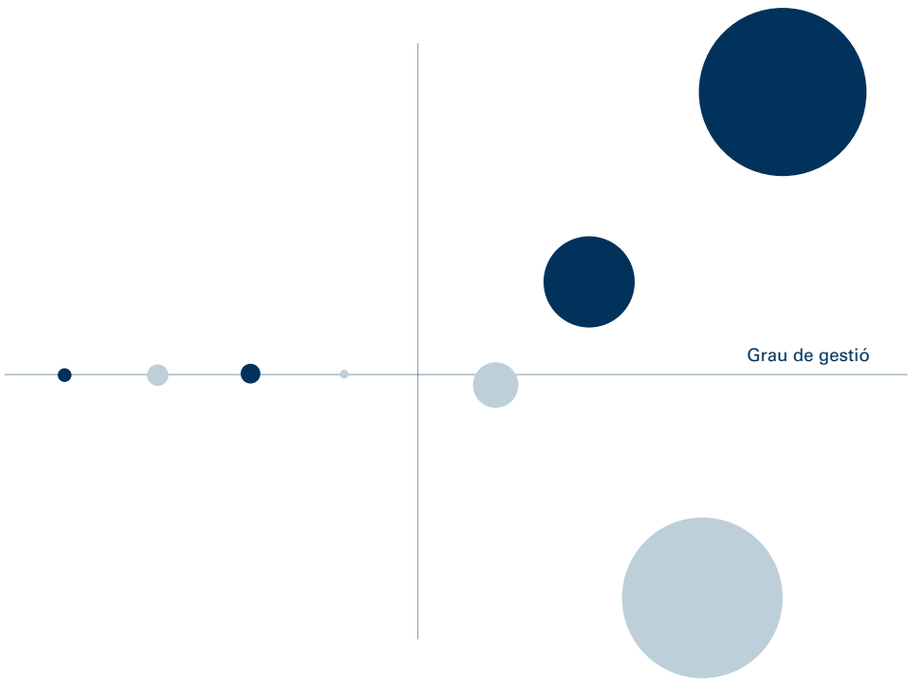
CDP™ CLIMATE DISCLOSURE LEADER 2014

CDP™ CLIMATE PERFORMANCE LEADER 2014

Categories d'impacte del mapa de riscos

Categoria	Factors
Temperatura ambient	Demanda de gas natural. Demanda d'electricitat. Rendiment dels cicles combinats.
Pluviosidad	Despatx de generació. Preu del mercat majorista d'electricitat. Inundacions.
Pujada del nivell del mar	Pèrdua de producció.
Esdeveniments meteorològics extrems	Variació en la freqüència i intensitat d'esdeveniments externs.
Mercats de CO_2	Esquema comerç de drets d'emissions 2008-2012. Esquema comerç de drets d'emissions 2013-2020. Intervenció de la Comissió Europea. Introducció de la tecnologia de captura de CO_2. Preu mercat majorista d'electricitat. Buit tèrmic.
Energies renovables	Impacte en el despatx de generació. Sensibilitat en el preu de mercat majorista d'electricitat.
Eficiència energètica	Demanda de gas natural i electricitat. Penetració del cotxe elèctric: augment de la demanda d'electricitat i major ús de la potència instal·lada.
Reputació empresa	Impacte en la reputació de l'empresa.

Impactes sobre ebitda dels riscos i les oportunitats del canvi climàtic en Gas Natural Fenosa per al període 2013-2020 (milions d'euros)



Els riscos i les oportunitats s'han dividit en quatre grans tipologies:

- **Paràmetres físics.** Definits pel Grup Intergovernamental d'Experts sobre Canvi Climàtic: augment de la temperatura, modificació de les precipitacions, augment del nivell del mar i esdeveniments meteorològics extrems.

- **De mercat.** Com l'existència de mercats de CO_2 com l'EU-ETS, i el desenvolupament d'altres possibles mercats de similars característiques.

- **Regulador.** Desenvolupament de polítiques energètiques per a la mitigació del canvi climàtic que giren entorn del foment de les energies renovables i la promoció de l'eficiència energètica.

- **Reputació.** Per a les categories de riscos en les quals s'han generat escenaris aleatoris tenint en compte diferents paràmetres físics, els resultats obtinguts corresponen a les diferències entre els valors esperats i els de risc en condicions històriques, pel que fa als valors resultat d'incorporar el canvi climàtic. Per a la resta de categories de risc, els resultats es refereixen a com afecten els diferents escenaris de treball respecte al definit com a escenari base.

Foment de l'ecoeficiència

- **Gestió dels recursos fòssils:** els cicles combinats de gas són la tecnologia més eficient per a produir electricitat a partir de recursos fòssils, amb un rendiment pròxim al 60%. Gas Natural Fenosa és un dels principals operadors de cicles combinats del món, ja que disposa de més de 9.000 MW de potència instal·lada d'aquesta tecnologia, fet que li permet produir energia de manera respectuosa amb l'entorn.

Pla de compensació d'emissions de Gas Natural Fenosa

La iniciativa Compensa2 va néixer en 2014 amb la intenció de reduir progressivament la petjada de carboni i convertir, en un futur, a Gas Natural Fenosa en una companyia neutra en l'impacte sobre el canvi climàtic. Aquesta iniciativa es focalitza en la compensació voluntària d'emissions de GEH i en el desenvolupament d'actuacions de comunicació per a fomentar la reducció d'aquestes emissions

En 2014, es van compensar un total de 38.266 tones de CO_2, corresponents al consum d'electricitat en els centres de treball, els viatges d'empresa, la flota pròpia de vehicles i els esdeveniments interns.

Per a la compensació es va comptar amb Garanties d'Origen (GdOs) provinents del mercat elèctric nacional i Certified Emission Reduction (CERs) amb origen en un projecte de Mecanisme de Desenvolupament net (MDN) de captura de metà de l'abocador do Recreio localitzat a la ciutat de Mines de Leao (Brasil).

En el context d'aquesta iniciativa, també es desenvolupen actuacions de sensibilització a través d'esdeveniments interns i externs, a la intranet, al web corporatiu, i en els centres de treball.

A més, en 2014, es va impulsar la iniciativa Supply Chain per a l'anàlisi de les emissions associades a la cadena de subministrament i s'ha rebut informació de 46 subministradors, els quals representen el 26% dels costos totals dels subministraments no energètics.

.

- **Gestió de recursos renovables:** pel que fa a la gestió dels recursos renovables, el grup segueix apostant per la implantació de tecnologies renovables madures. En 2014, destaca la construcció i posada en operació del parc eòlic de Montouto, de 14 MW, a Galícia, i el parc eòlic de Bii Hioxo, de 234 MW, a Oaxaca, Mèxic.

- **Actuacions d'estalvi, eficiència energètica i mobilitat sostenible:** es continua apostant per les actuacions en les pròpies instal·lacions de la companyia i per l'ús final de l'energia en les instal·lacions dels clients.

En 2014, en les instal·lacions de la companyia s'ha continuat amb la repotenciació de centrals hidràuliques, la renovació d'equips amb SF_6 i de canonades i escomeses en la distribució de gas, així com els plans operatius d'eficiència energètica en les centrals tèrmiques de carbó i cicles combinats.

En l'ús final de l'energia, les solucions d'eficiència de Gas Natural Fenosa dirigides a clients del sector terciari, administracions públiques i indústria, han tingut un paper important en la reducció d'emissions de CO_2eq a través de la substitució i renovació de calderes i del gas natural vehicular (GNV). En 2014, van destacar també el servei d'il·luminació eficient Ledplus, les solucions de mobilitat sostenible basades en gas natural, i les solucions de confort amb climatització elèctrica.

Gestió del carboni

[EU5]

Gas Natural Fenosa realitza una gestió integral de la seva cartera de cobertura per a la Fase III (2013-2020) del Protocol de Kyoto. A causa de l'absència d'assignació gratuïta per a la generació elèctrica durant aquest període (a excepció de les cogeneradoras, que segueixen rebent una assignació gratuïta per la generació de calor), Gas Natural Fenosa ha d'adquirir el 100% dels drets i crèdits d'emissió necessaris per a realitzar el compliment anual mitjançant la seva participació activa, tant en el mercat secundari com en projectes primaris i fons de carboni.

En 2014, les emissions totals de CO_2 consolidades de les centrals tèrmiques de carbó, cicle combinat i cogeneradoras de Gas Natural Fenosa afectades per la Directiva 2003/87/CE, per la qual s'estableix un règim per al comerç dels drets d'emissió de gasos d'efecte hivernacle, van ser d'11,1 Mt CO_2 respecte als 11,7 Mt CO_2, en 2013.

Pel que fa als Mecanismes de Desenvolupament Net (MDN), emmarcat dins dels mecanismes de flexibilitat del Protocol de Kyoto, Gas Natural Fenosa va ser la primera empresa espanyola que va aconseguir un registre d'aquest tipus davant les Nacions Unides, amb la central hidroelèctrica de Los Algarrobos a Panamà.

Des de llavors, la companyia ha dut a terme altres projectes MDN com les minicentrals de Macho de Monte y Dolega (Panamà), les centrals hidroelèctriques de La Joya i de Torito (Costa Rica), el "Projecte Sombrilla" per a captura de metà (Colòmbia), el "Projecte Quimvale" de canvi de combustible a gas natural (Brasil), el projecte de recuperació de gas metà de l'abocador de Doña Juana i la central hidroelèctrica d'Amaime (Colòmbia) i el parc eòlic de Bii Hioxo (Mèxic).

En 2014, la totalitat de projectes MDN registrats per a Gas Natural Fenosa van produir unes reduccions d'1,008 Mt CO_2 i evitar el consum de 3.485 TJ.

Recerca desenvolupament i innovació (R+D+i)

Pel que fa a R+D+i, Gas Natural Fenosa destina una part important dels seus esforços en l'àmbit de la innovació al desenvolupament i la incorporació de solucions tecnològiques que permetin resoldre els reptes de sostenibilitat, economia i fiabilitat en el subministrament energètic. Durant 2014, les línies de treball més rellevants han estat:

- Gas renovable: aquesta línia es focalitza en desenvolupar i refinar processos que proporcionin gas d'origen renovable, sovint a partir de biogàs, amb una qualitat que permeti injectar a la xarxa de distribució de gas barrejat amb gas natural.
- Mobilitat sostenible (marítima i terrestre): la companyia considera el gas natural com una opció eficaç, real i viable per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle tant en el transport marítim com terrestre.
- Solucions energètiques: les activitats més rellevants durant aquest any són les que es desenvolupen en diversos sistemes de gestió energètica, tant en el sector residencial com en pimes.

Un detall més gran de les iniciatives de R+D+iI es pot consultar al capítol d' "Innovació Sostenible" d'aquest mateix informe.

Conscienciació

[G4-DMA] (Transport) i [G4-EN30]

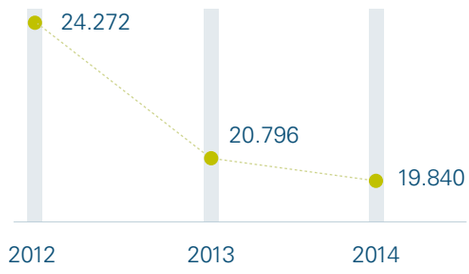
La Fundació Gas Natural Fenosa organitza actes, cursos i seminaris d'educació i sensibilització ambiental. La seva activitat està centrada principalment en l'àmbit de l'energia i el medi ambient, abordant temes com el canvi climàtic, l'estalvi i l'eficiència en l'ús de l'energia i la mobilitat sostenible, entre altres. Dins dels nombrosos esdeveniments organitzats per la fundació, va ser d'especial rellevància el XIII Seminari Internacional sobre Energia i Medi Ambient.

Gas Natural Fenosa va ser la primera empresa espanyola que va aconseguir un registre de MDN davant Nacions Unides

Principals actuacions i comunicacions relacionades amb el canvi climàtic

- Divulgació de l'anàlisi d'emissions de CO_2 a Espanya i el compliment del Protocol de Kyoto, a través del patronatge de la Fundació Empresa i Clima.
- Publicació del cinquè informe de petjada de carboni.
- Pla de compensacions voluntàries de gasos d'efectes hivernacle.
- Publicació de "El sector energètic espanyol i l'aportació d'aquest a la societat: contribució del sector a la lluita contra el canvi climàtic".
- Publicació de la "Guia de declaració ambiental de producte i càlcul de petjada de carboni".
- Adhesió al grup espanyol per al Creixement Verd.
- Activa participació en les sessions del Conama.
- Participació a la COP20 de Lima, la Convenció Marc de les Nacions Unides sobre el Canvi Climàtic que té l'objectiu de reduir les concentracions de gasos d'efecte hivernacle a l'atmosfera. COP és l'òrgan suprem de la convenció.
- Registre de la petjada de carboni de Gas Natural Fenosa en el registre de l'oficina espanyola de canvi climàtic.

Emissions indirectes de GEH. Total Gas Natural Fenosa (kt CO_2 eq) [G4-EN15]



Emissions directes de GEH. Total Gas Natural Fenosa (ktCO_2 eq) [G4-EN15]

	CO_2	CH_4	N_2O	SF_6	HFC	PFC	**Total grup**
Generació d'electricitat	17.811,8	7,6	33,9	0,3	0,9	0,0	**17.854,4**
Distribució de gas	20,7	1.267,1	0,0	0,0	0,0	0,0	**1.287,8**
Gas (infraestructures)	665,5	2,8	3,1	0,0	0,0	0,0	**671,4**
Distribució d'electricitat	0,0	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	**20,0**
Mineria	6,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	**6,2**
Total grupo	**18.504,2**	**1.277,5**	**37,0**	**20,3**	**0,9**	**0,0**	**19.839,9**

Emissions directes de CO_2. Generació d'electricitat (kt CO_2) [G4-EN15]

	2014	2013	2012
Cogeneració	59	183	197
Emissions específiques (g CO_2/kWh)	676	525	585
Centrals tèrmiques de cicle combinat	11.419	12.333	13.512
Emissions específiques (g CO_2/kWh)	376	375	376
Centrals tèrmiques de carbó	5.489	5.278	7.582
Emissions específiques (g CO_2/kWh)	1.018	998	1.002
Centrals tèrmiques de fuel	845	1.038	1.173
Emissions específiques (g CO_2/kWh)	623	628	657
Total generació electricitat/tèrmica	17.812	18.832	22.464
Factor d'emissió *mix* tèrmic (g CO_2/kWh)	479	468	493
Factor d'emissió (g CO_2/ GWh)	406	399	454

Emissions indirectes de CO_2. Total Gas Natural Fenosa (kt CO_2) [G4-EN16] i [G4-EN17]

	2014	2013	2012
Fonts fixes. Emissions indirectes de CO_2. Abast 2	678	599	817
Emissions gas natural comercialitzat a tercers. Abast 3	91.297	88.855	–
Emissions carbó extret mina Kangra. Abast 3	4.349	5.650	–
Total	**95.646**	**95.104**	**–**

Ràtios d'intensitat d'emissions d'energia per segment d'activitat [G4-EN18]

	Distribució de gas	Distribució d'electricitat	Electricitat	Gas	Mineria	**Total**
Emissions de GEH (kt CO_2 eq)	1.288	20	17.854	671	6	**19.840**
Ebitda (milions d'euros)	1.542	970	645	1.190	27	**4.374**
Ràtio (kt CO_2 eq/milions d'euros d'ebitda)	0,8	0,02	27,7	0,6	0,2	**4,5**

Iniciatives per a reduir emissions de GEH (kt CO_2) i estalvis d'energia associats (TJ) [G4-EN6], [G4-EN7] i [G4-EN19]

	Estalvi d'energia (TJ). 2014	Estalvi d'energia (TJ). 2013	Emissions evitades (kt CO_2 eq). 2014	Emissions evitades (kt CO_2 eq). 2013	Gasos inclosos en el càlcul	Abast de les emissions*
Generació electricitat: cicles combinats	**43.026**	**46.652**	**9.750**	**10.394**	**CO_2**	**A1/A3**
Espanya	19.140	21.682	5.792	6.440	CO_2	A1/A3
Mèxic	23.886	24.970	3.958	3.954	CO_2	A1/A3
Generació electricitat: renovables. Espanya	20.186	19.098	1.721	1.628	CO_2	A1/A3
Eòlica Espanya	14.049	15.856	1.225	1.352	CO_2	A1/A3
Eòlica Mèxic	2.224	–	155	–	CO_2	A1/A3
Minihidràulica	3.913	3.242	341	276	CO_2	A1/A3
Generació electricitat: eficiència energètica. Espanya	**8.124**	**9.019**	**1.199**	**1.352**	**CO_2**	**A1/A3**
Repotenciació minihidràuliques	2.817	2.307	246	197	CO_2	A1/A3
Canvi caldera Meirama	5.047	5.804	912	1.008	CO_2	A1
Cogeneració alta eficiència	260	908	42	154	CO_2	A1/A3
T&D gas i electricitat: eficiència energètica. Espanya	**1.235**	**1.235**	**526**	**526**	**CO_2**	**A1**
Substitucions de canonades	1.235	1.235	526	526	CH_4	A1
Ús final gas i electricitat. Espanya	**16.762**	**10.389**	**302**	**187**	**CO_2**	**A3**
Serveis energètics	16.762	10.389	302	187	CO_2	A3
Mecanismes de Desenvolupament Net (MDN)	**3.570**	**3.485**	**1.008**	**933**	**CO_2/CH_4**	**A1/A3**
Total	**92.902**	**89.878**	**14.506**	**15.027**	**CO_2/CH_4**	**A1/A3**

*A1: abast 1; A3: abast 3.

Metodologia o estàndard utilitzat per al càlcul de la taula anterior: les reduccions aconseguides en 2014, expressades com a estalvi de combustibles arriben als 92.202 TJ. Aquestes reduccions es calculen com la diferència entre les emissions dels escenaris amb projecte i sense projecte. L'escenari amb projecte representa el nivell real de consums d'energia i emissions de GEH a causa de la implantació del projecte. L'escenari de línia base sense projecte representa els nivells de consums d'energia i d'emissió de GEH, que s'haurien assolit si no s'hagués implementat el projecte.

Biodiversitat

[G4-DMA] (biodiversitat) [EU13]

Compromís

Preservar el valor dels ecosistemes, dels quals depèn el benestar de les generacions actuals i futures, és una responsabilitat dels individus i de les organitzacions. En aquest sentit, Gas Natural Fenosa actua de manera compromesa i responsable en l'ús i la conservació dels béns i els recursos naturals, adoptant les mesures necessàries per a mitigar les afeccions al medi natural.

El compromís de la companyia amb la conservació de la biodiversitat s'emmarca dins de la política de responsabilitat corporativa i és un dels principals reptes de gestió, tant en els nous projectes com en les instal·lacions que estan ja en funcionament.

Compromís de Gas Natural Fenosa per a la conservació de la biodiversitat

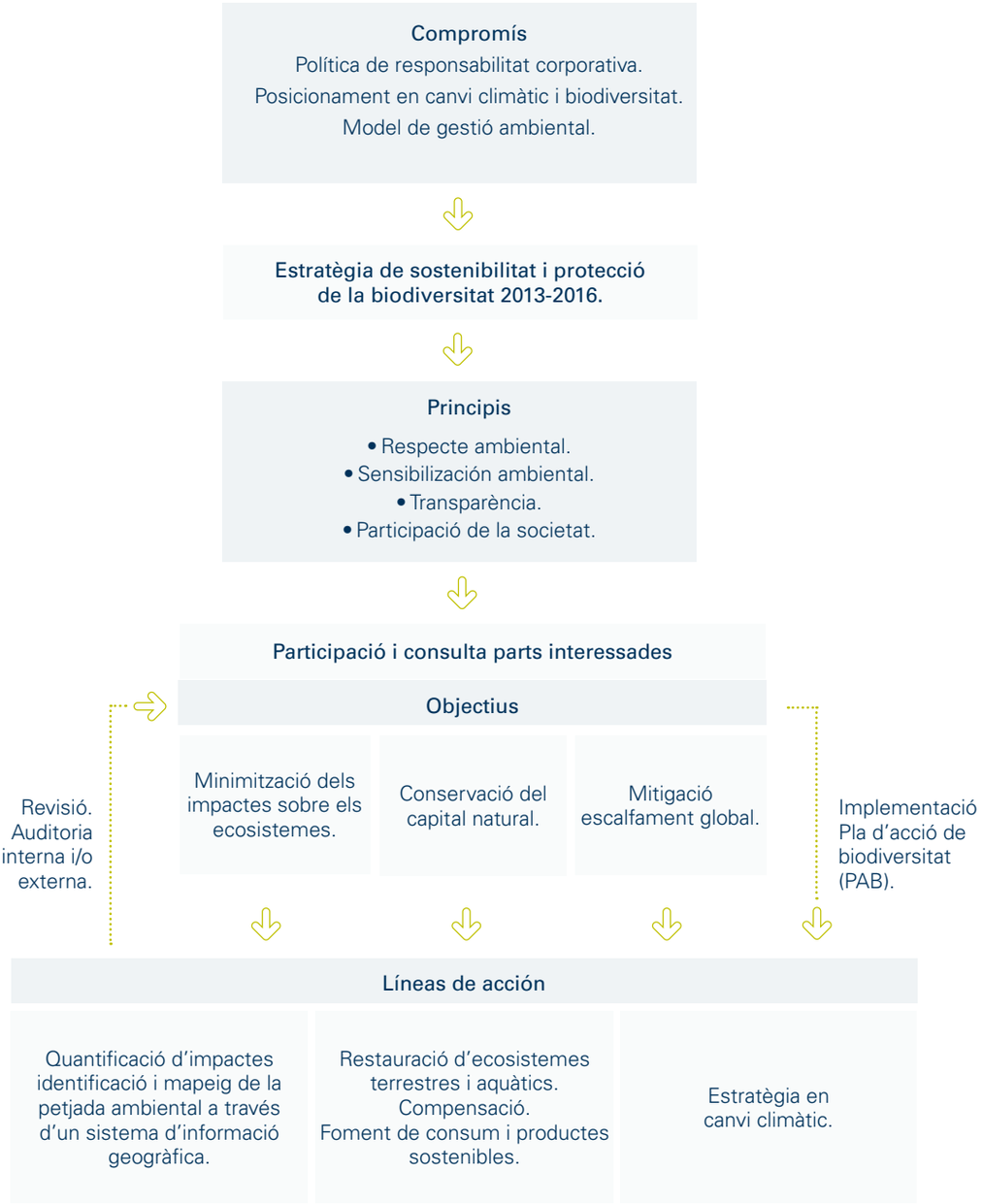
- Complir amb la legislació i les disposicions reglamentàries per a la protecció de la natura.
- Fomentar i col·laborar en la conservació de la biodiversitat en l'entorn de les seves instal·lacions, amb especial atenció als espais protegits.
- Estudiar l'impacte ambiental de les seves activitats i projectes, els seus efectes sobre els ecosistemes i la diversitat biològica, tenint en compte els grups d'interès.
- Adoptar mesures per a evitar i minimitzar els possibles efectes adversos sobre la biodiversitat, restaurant zones i sòls degradats.
- Respectar els estils tradicionals de vida de les comunitats indígenes que afavoreixin la conservació i utilització sostenible de l'entorn.

Aquest compromís es materialitza a través del "Pla d'acció en biodiversitat 2013-2016" (PAB), en el qual s'enquadren les diferents iniciatives que la companyia porta a terme per garantir una adequada protecció del medi natural, especialment en les àrees en les quals hi pugui haver un major risc potencial d'afecció.

Per a això, es desenvolupen eines i mètodes de treball que proporcionen un major coneixement dels espais naturals en què s'ubiquen les instal·lacions, com a tasca prèvia per al posterior disseny i implementació de les mesures de conservació més adequades en cada cas. Així mateix, la companyia té en consideració l'opinió dels grups d'interès que persegueixen la conservació de la biodiversitat existent en els llocs on es desenvolupen les activitats i projectes.

Aquest pla s'emmarca dins d'una estratègia de sostenibilitat més àmplia, que engloba tant les accions que la companyia porta a terme en matèria de protecció i conservació de la biodiversitat, com de mitigació de l'escalfament global.

Estratègia en sostenibilitat



Indicadors

[G4-EN12], [G4-EN27] i [OG4]

El desenvolupament de les activitats de negoci de Gas Natural Fenosa requereix una àmplia ocupació de sòl, ja sigui de manera temporal, durant la construcció de les instal·lacions, o permanent, una vegada que aquestes entren en operació. En alguns casos, els terrenys afectats per aquestes activitats tenen un alt valor per a la biodiversitat, cosa que implica que la companyia hagi d'adoptar les mesures necessàries per a minimitzar el risc de causar impactes i de gestionar correctament allò que no sigui possible evitar, tot i que es tracti d'àrees que no tinguin una figura de protecció legal o d'instal·lacions preexistents a la designació del seu entorn com a àrea protegida.

Les àrees de potencial afecció s'han calculat incrementant la superfície ocupada per les instal·lacions amb un radi d'afecció la longitud del qual és variable (10 metres a 5 quilòmetres), en funció del tipus d'instal·lació que es consideri.

Les instal·lacions la superfície de les quals se situa totalment o parcialment en els terrenys que tenen algun grau de protecció es classifiquen com interiors, les que es troben dins del radi d'afecció a l'espai protegit es consideren adjacents, i aquelles la superfície de les quals no està dins d'una àrea protegida i no es troba dins del radi d'afecció s'han classificat com a exteriors.

Pel que fa a les activitats de negoci, en els països en els quals no es disposa d'informació cartogràfica de referència sobre espais naturals protegits o de valor per a la biodiversitat, s'ha acotat l'entorn de les instal·lacions i s'ha localitzat en les llistes d'espècies nacionals les àrees de distribució d'aquelles espècies que tenen algun tipus de protecció.

Descripció de terrenys en propietat, arrendats, gestionats o adjacents a espais naturals protegits o àrees d'alta biodiversitat no protegides **[G4-EN11]**

Negoci	Tipus d'operació	Ubicació respecte a l'àrea protegida	Superfície/longitud d'afecció	Valor de biodiversitat
Gas	Exploració	Interior	5 ha	LIC, ZEPA, ENP, RAMSAR, IBA
	Transport i distribució	Interior i adjacent	46 ha 10.600 km	LIC, ZEPA, IBA, ENP
Electricitat	Generació	Interior i adjacent	48.769 ha	LIC, ZEPA, ENP, RAMSAR, IBA, AICA, Àrea Nacional de Recreació
	Transport i distribució	Interior i adjacent	60 ha 15.430 km	LIC, ZEPA, ENP, IBA, Monument Nacional
Minería	Extracció de carbó	Exterior	0	–

LIC: llocs d'importància comunitària. ZEPA: zones d'especial protecció per a les aus. ENP: espais naturals protegits. RAMSAR: aiguamoll catalogat pel Conveni Ramsar. IBA: llocs d'importància internacional per a la conservació de les aus. AICA: àrea d'importància per a la conservació de les aus a Mèxic.

En tots els casos, la companyia compleix amb les exigències dictades per les administracions públiques per a minimitzar els possibles efectes negatius que aquestes instal·lacions puguin ocasionar a les espècies i hàbitats presents en el seu entorn. Sovint, a més dels preceptius estudis d'impacte ambiental i plans de vigilància ambiental, es duen a terme actuacions amb caràcter voluntari que van més enllà d'allò estrictament establert per la legislació ambiental.

No obstant això, el risc d'afecció real sempre existeix i, en alguns casos, es produeixen incidents, generalment inevitables i que, normalment, comporten actuacions de caràcter compensatori.

Principals afeccions a la biodiversitat de les activitats desenvolupades de Gas Natural Fenosa*

				Generació d'electricitat			
		Upstream	T&D gas	Tèrmica	Hidràulica	Eòlica	T&D electricitat
Construcció i operació d'infraestructures de transport	La construcció d'infraestructures de transport i distribució (T&D) de gas i electricitat poden produir una afecció temporall sobre la flora i la fauna present a l'entorn. L'operació de xarxes de T&D d'electricitats pot generar una afecció permanent sobre avifauna i vegetació arbòria.	🟢	🟠	🟢	🟢	🟢	🔴
Contaminació atmosfèrica	Les emissions derivades de la combustió poden afectar el medi abiòtic i biòtic dels entorns de les instal·lacions.	🟢	🟢	🔴	🟢	🟢	🟢
Conversió d'hàbitats	Els canvis en l'ús del sòl i la presència permanent de les instal·lacions en el medi natural, poden ser causa d'afeccions a les poblacions d'espècies presents a l'entorn. Els pantans associats a les centrals hidràuliques poden produir una afecció rellevant (positiva i negativa) en la biodiversitat.	🟢	🟢	🟠	🔴	🟠	🟠
Canvis en els processos ecològics en el seu rang de variació natural	Els abocaments poden produir una afecció al medi aquàtic. Els pantans associats a les centrals hidràuliques poden produir una afecció rellevant (positiva i negativa) en la biodiversitat.	🟢	🟢	🔴	🔴	🟢	🟢

D'acord amb criteris establerts en GRI 4.

🟢 Afecció baixa. 🟠 Afecció mitjana. 🔴 Afecció significativa.

Per a minimitzar aquestes afeccions, la companyia aplica procediments de control operacional i, en les instal·lacions en què pugui existir una major afecció potencial, es duen a terme estudis d'avaluació de riscos ambientals i es defineixen plans d'emergència ambiental per tal de prevenir l'incident abans que ocorri, o de minimitzar el dany en cas que aquest es produeixi.

També es realitzen, de manera periòdica, simulacres d'emergència ambiental en els quals es posen a prova els procediments definits.

Addicionalment, a la identificació de les afeccions potencials a la biodiversitat, s'identifiquen les espècies de flora i fauna presents en els entorns propers a les instal·lacions ubicades en espais d'alt valor natural o pròxims a aquests. La informació recollida en la taula següent proporciona informació sobre el nombre i la denominació de les espècies presents a l'entorn de les instal·lacions, classificades segons el seu nivell de protecció.

Nombre d'espècies els hàbitats de les quals es troben en àrees afectades per les operacions* [G4-EN14]

Classe	Espècies en perill crític	Espècies en perill	Espècies vulnerables	Espècies gairebé amenaçades
Mamífers	2	1	6	10
Aus	0	2	5	16
Rèptils	0	0	8	9
Amfibis	20	11	6	10
Peixos	1	4	10	1

*Segons el catàleg d'espècies de la Unió Internacional per a la Conservació de la Naturalesa (llista vermella de la UICN).

Iniciatives i actuacions
[OG4]

La companyia porta a terme múltiples i variades actuacions a favor de la conservació de la biodiversitat, algunes de les quals en resposta als requisits establerts per les autoritats ambientals i altres de caràcter voluntari. Aquestes actuacions es poden consultar en detall a través del mapa d'iniciatives publicat al web corporatiu de Gas Natural Fenosa (www.sostenibilidadybiodiversidad.gasnaturalfenosa.com). A tall d'exemple, s'inclouen a continuació algunes d'aquestes.

Protecció del gall fer a Omaña, Alto Sil i El Bierzo (Lleó)

A principis de la dècada dels 80, el gall fer encara mantenia una distribució més o menys contínua en la Serralada Cantàbrica -des de Los Ancares fins les Muntanyes de Saja (Cantàbria) - i al nord de Palència però, a principis del segle XXI va desaparèixer a Palència, la major part de Cantàbria i gran part del nord de Lleó, i va arribar a poblacions més meridionals a les regions d'Omaña, Alto Sil i Bierzo-Cepeda (Lleó).

A causa d'aquesta important reducció, i d'acord amb els criteris de la Unió Internacional per a la Conservació de la Natura, el gall fer cantàbric s'ha declarat a Espanya en perill d'extinció i es considera que podria extingir-se en les pròximes tres dècades.

El Llibre Vermell de les Aus d'Espanya, on s'avalua l'estat de conservació d'aquesta espècie, estableix que per evitar aquesta tendència s'han de dur a terme mesures de conservació com el seguiment de l'espècie, la gestió de l'hàbitat, la protecció de l'espècie i la sensibilització social.

Gas Natural Fenosa, a través de la seva àrea de Renovables, en coordinació amb la Junta de Castella i Lleó, ha signat un conveni de col·laboració plurianual amb la Fundació Patrimoni Natural de Castella i Lleó.

El seu objectiu és realitzar treballs d'acord amb els definits pel Llibre Vermell de les Aus que potenciïn les poblacions gall fer en aquesta zona.

Les mesures adoptades han estat:

- Seguiment en camp de l'espècie, en coordinació amb els agents ambientals de la Junta de Castella i Lleó, determinant les zones on hi ha actualment galls fers. Aquest seguiment es realitza des de l'any 2011.
- Millora d'hàbitats on hi ha l'espècie, afermant d'aquesta manera les poblacions de gall fer, amb la idea que serveixin de futur focus emissor cap a zones més al sud on es troben les poblacions més debilitades.
- Caracterització i millora d'hàbitats d'alta qualitat que puguin exercir de corredors, afavorint d'aquesta manera la connectivitat entre les diferents subpoblacions. Aquests treballs es realitzen, fonamentalment, en masses joves de pi, bedoll i roure.
- Aportació de fons per a la realització d'una base de dades d'aquesta espècie i adquisició del material necessari en la seva vigilància.

L'estat actual d'implementació d'aquestes mesures de conservació i la vigilància associada a les mateixes, permeten obtenir dades rellevants de l'ús que el gall fer està fent de l'àrea. En aquest sentit, censos al cant, marcatge i radioseguiment de galls fers, demostren una major preferència de les poblacions pels hàbitats en els quals s'han realitzat les millores. Aquesta informació resulta molt valuosa per a dirigir futurs tractaments que serveixin per a la dispersió de l'espècie.

- **Estudis d'entorn.**
  De caràcter voluntari, es realitzen especialment en l'àmbit de les instal·lacions de generació elèctrica per tal de diagnosticar l'estat ecològic de l'entorn terrestre i aquàtic de les centrals tèrmiques i hidràuliques. Es duen a terme mitjançant la realització de campanyes de mostreig amb què es determina la qualitat fisicoquímica i biològica dels rius i embassaments, així com el coneixement de l'estat bàsic de l'entorn i l'evolució del medi natural per poder valorar la influència potencial de la contaminació atmosfèrica sobre les masses forestals. Els últims estudis realitzats confirmen la normalitat que s'observa al llarg de la sèrie temporal, i conclouen que les instal·lacions estudiades produeixen un impacte admissible en l'entorn.

- **Actuacions sobre el medi natural.**
  [G4-EN13]
  Orientades a la conservació d'espècies i espais naturals ja sigui amb caràcter voluntari o com a resposta als requeriments de les autoritats ambientals derivats de l'execució dels projectes, de l'operació de les instal·lacions o del cessament de la seva activitat. Aquestes accions, es duen a terme, generalment, a l'entorn de les instal·lacions de la companyia. També, de vegades, es realitzen mesures compensatòries o d'un altre tipus en altres àrees d'interès per a la biodiversitat.

- **Accions d'educació i conscienciació.**
  Tenen l'objecte de sensibilitzar ambientalment els empleats de la companyia, així com a altres grups d'interès externs, especialment clients i consumidors, i també població en edat escolar. S'organitzen jornades de voluntariat ambiental, xerrades, publicacions de fullets divulgatius o materials formatius i campanyes de comunicació a internet, entre d'altres.

- **Convenis i aliances amb tercers.**
  Per tal de donar suport a algunes de les iniciatives incloses en els anteriors apartats, s'estableixen diferents acords de col·laboració amb tercers, especialment amb organitzacions conservacionistes i també amb administracions públiques, que proporcionen el coneixement tècnic necessari per a assegurar l'eficàcia de les actuacions realitzades.

Aigua

[G4-DMA] (aigua)

L'aigua és un recurs natural escàs i essencial per a garantir la vida i el desenvolupament humà. Per això, l'aigua i la seva gestió s'han convertit en una prioritat per a institucions, organismes i autoritats competents internacionalment, donada la creixent pressió exercida sobre els recursos d'aigua, així com la irregularitat en la seva distribució i disponibilitat. Tot això pot posar en perill la garantia, present i futura, d'accés a l'aigua en quantitat i qualitat suficients per a la població i els ecosistemes.

Gas Natural Fenosa, en el constant i creixent compromís amb la societat i el medi ambient i amb l'eficient gestió dels recursos naturals, ha desenvolupat i posat en pràctica polítiques i mesures encaminades al major coneixement i a la millora en la gestió del recurs hídric en les seves instal·lacions.

Aquestes actuacions constitueixen un bon punt de partida, però la companyia és plenament conscient de la necessitat d'estructurar l'anàlisi i el control de l'impacte de la seva activitat en el medi hídric, a través d'un document estratègic que constitueixi el marc d'actuació global per a la companyia.

Programa de voluntariat ambiental corporatiu 2014-2015

Gas Natural Fenosa ha iniciat un programa de voluntariat ambiental per a fomentar la conservació de la biodiversitat entre els seus empleats, amb l'objectiu que els participants en les diferents iniciatives percebin la relació que tenen amb la natura i amb els seus companys d'una manera molt diferent a l'habitual, i se'ls dóna l'oportunitat sobre el terreny d'observar i millorar l'entorn natural. Per al seu desenvolupament, la companyia compta amb la col·laboració de la Fundació Global Nature, organització amb una llarga experiència en la conservació d'espais i espècies, així com en la restauració d'ecosistemes degradats, amb especial dedicació a les zones humides.

Més de 120 voluntaris, empleats de Gas Natural Fenosa i els seus familiars, han participat al llarg de 2014 en diverses jornades de conservació ambiental en entorns protegits de Castella-La Manxa (La Mancha Húmeda) i Catalunya (Parc Natural del Garraf i Parc Natural de Serralada de Marina). Els enclavaments seleccionats tenen un gran valor natural, la qual cosa, a més de reforçar la importància de les accions de restauració, ha permès realitzar activitats complementàries relacionades amb la biodiversitat.

Els voluntaris van participar, entre altres, en la plantació d'exemplars d'espècies endèmiques, en l'observació d'aus, i van analitzar la importància de la conservació de la biodiversitat tant en l'entorn natural com l'agrari a través d'un recorregut per un hort ecològic.

Estratègia de l'aigua de Gas Natural Fenosa

L'estratègia de l'aigua de Gas Natural Fenosa emana de la política de responsabilitat corporativa del grup i es basa en el principi següent:

"Contribuir al desenvolupament sostenible mitjançant l'ecoeficiència, l'ús racional dels recursos naturals i energètics, la minimització de l'impacte ambiental, el foment de la innovació i l'ús de les millors tecnologies i processos disponibles".

Aquesta estratègia pretén dotar Gas Natural Fenosa d'una visió global i objectiva de la gestió actual d'aquest recurs i definir un marc d'actuació per a tot el grup.

Per donar compliment a aquesta estratègia de l'aigua, i en línia amb l'estratègia global de la companyia i l'estratègia de medi ambient, Gas Natural Fenosa ha desenvolupat un pla d'acció per al període de 2014-2016, a través del qual desenvoluparà diferents actuacions englobades en eixos globals d'acció.

Princiipis generals	Els nostres compromisos	Eixos globals d'acció
Eficiència	**1** Promoure l'ús eficient i responsable de l'aigua en Gas Natural Fenosa.. **2** Integrar la gestió global de l'aigua en la cultura corporativa i en el procés de la presa de decisions de la companyia. **3** Anar més enllà del compliment estricte de la legislació aplicable enmatèria d'aigua.	**I.** Gestió eficient i global de l'aigua.
Responsabilitat i compromís	**4** Compatibilitzar l'ús de l'aigua amb les condicions i necessitats locals. **5** Garantir la conservació del medi i la biodiversitat. **6** Integrar la gestió del risc associat a l'aigua en la gestió de riscos globals de Gas Natural Fenosa.	**II.** Gestió integral del risc associat a l'aigua.
Coneixement	**7** Promoure un ús eficient i responsable de l'aigua entre proveïdors i clients. **8** Interactuar amb les parts interessades per al desenvolupament d'actuacions, programes, projectes i campanyes conscienciació. **9** Comunicar de manera fidel la gestió de l'aigua duta a terme.	**III.** Conscienciació interna i externa de la gestió eficient de l'aigua.
Lideratge	**10** Promoure la millora contínua i implementar les millors practiques relacionades amb la gestió de l'aigua.	**IV.** Col·laboració amb organismes de referència en matèria d'aigua.

Interès per les persones

[G4-DMA] (Ocupació)

Principis d'actuació responsable amb els empleats

El desenvolupament professional de les persones de Gas Natural Fenosa és un dels compromisos principals de la nostra Política de Responsabilitat Corporativa i es concreta en els principis següents:

- Proporcionar als nostres empleats formació i oportunitats de desenvolupament.
- Promoure un entorn de treball que motivi, on s'asseguri i respecti l'empleat i l'aportació responsable de les seves iniciatives.
- Fomentar la claredat d'objectius, el lideratge eficaç, les compensacions competitives i el reconeixement dels assoliments.
- Facilitar les condicions per al millor equilibri personal i professional en un marc d'igualtat i diàleg.

Accions de valor

Accions proposades 2014		Accions previstes 2015
Expansió de la Universitat Extendida a Itàlia, Moldàvia i Panamà.	●	Retribució flexible per a personal de conveni en l'àmbit d'Espanya.
Ampliació de l'abast dels itineraris formatius en l'àmbit internacional.	●	Increment del compliment Llei General de Drets de Persones amb Discapacitat, a Espanya, amb contractació directa per sobre del mínim legal.
Desenvolupament del "Projecte Prefectures", que implicarà 3.000 persones a escala global, com a resultat de l'enquesta de clima.	●	Extensió del servei d'atenció a l'empleat a altres països de la companyia com Panamà.
Realització de comunicacions en cascada que permetin fer arribar a tots els empleats els projectes clau i reformar el paper essencial del cap intermedi com a comunicador intern.	●	Comunicació del Projecte Smile que consisteix a alinear els empleats en un projecte de transformació dels processos de comercialització i distribució.
Implantació del Centre de Serveis Compartits i del eLearning Office en l'àmbit internacional.	●	Consolidació del model de concentració i escala de processos de la nòmina a l'Amèrica Llatina.

Grau d'acompliment: ● Alt. ● Mig. ● Baix.

Les persones de Gas Natural Fenosa: un món per descobrir

L'interès per les persones és el principi inspirador de Gas Natural Fenosa i sobre el qual s'articula l'estratègia de recursos humans. Una estratègia en la qual continuem avançant cada any. En 2014, s'ha redissenyat la proposta de valor a l'empleat amb l'objectiu d'atreure talent extern i impulsar el reconeixement internament. Com a resultat d'aquest procés, es van identificar els atributs diferenciadors i que millor descriuen l'essència i l'entorn de treball de Gas Natural Fenosa.

Sota la promesa "Un món per descobrir" es resumeix la proposta de valor a l'empleat, es tracta d'una crida als actuals i futurs treballadors de la companyia, on se'ls convida a créixer en una organització de presència internacional, on el talent troba reptes, amb un gran ambient de treball i compromesa amb la societat.

Durant 2014, ha continuat la implantació del projecte "Desenvolupament Humà i Social". El seu principal objectiu és promoure un entorn laboral de qualitat, basat en el respecte, la diversitat i el desenvolupament personal i professional i, a través d'aquest, s'han impulsat i coordinat diversos programes d'acció sobre dos pilars fonamentals: la igualtat d'oportunitats i la formació com a palanca per a sensibilitzar internament en matèria de discapacitat.

El fruit d'aquest compromís va ser el Premi Nacional Alares a la Conciliació de la Vida Laboral, Familiar i Personal i a la Responsabilitat Social atorgat a Gas Natural Fenosa i al seu director de Recursos Humans. Aquest guardó reconeix el seu suport a les polítiques de conciliació i integració laboral al llarg de tota la seva carrera professional a la companyia.

Quatre grans raons per a unirte a l'equip de Gas Natural Fenosa

1. Formar part d'una gran companyia internacional.
2. Poder assumir reptes.
3. Tenir un ambient de treball excel·lent.
4. Treballar en una companyia compromesa amb la societat.

A més, durant 2014, s'han millorat posicions en els més prestigiosos índexs, com Merco Personas, on Gas Natural Fenosa ha ascendit al lloc 16. Així mateix, l'organització ha mantingut el seu lideratge mundial en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI), amb una valoració màxima en la variable "atracció i retenció del talent" i també s'aproxima a la màxima en "desenvolupament del capital humà".

Per al 2015, el principal desafiament és la consolidació del creixement internacional després de l'adquisició de la Compañía General de Electricidad SA de Xile. La integració de l'equip humà serà fonamental en aquest exercici. La consolidació d'aquest objectiu, entre d'altres aspectes, es posarà de manifest a través del desenvolupament d'una eina d'auditoria internacional per a mesurar l'afinitat cultural dels empleats.

Resum de reconeixements obtinguts en 2014

Bona empresa per treballar	merco PERSONAS; top EMPLOYER ESPAÑA 2015 CERTIFIED EXCELLENCE IN EMPLOYEE CONDITIONS; universum España Top100 Empleador Ideal Puesto 31 Gas Natural Fenosa; universum España Top100 Empleador Ideal Puesto 7 Gas Natural Fenosa - Responsable con el medio ambiente; ACTUALIDAD ECONÓMICA LAS EMPRESAS MÁS DESEADAS
Conciliació	efr global; Fundación Aares; Capital Humano; Premio Empresa FleXible
Atenció a l'empleat	HRO TODAY SERVICES AND TECHNOLOGY ASSOCIATION; I PREMIO ENTORNO DE TRABAJO SALUDABLE; EFMD CLIP ACCREDITED
Diversitat i igualtat	bequal plus
Desenvolupament de capital	edipe Agrupación Centro; EFMD

Les persones, claus de l'èxit de Gas Natural Fenosa

En 2014, ha finalitzat amb èxit el "Pla director de recursos humans" posat en marxa en 2011, i gràcies al qual es continuen realitzant plans operatius per a complir els objectius establerts.

En aquest sentit, Gas Natural Fenosa ha desenvolupat el "Projecte Prefectures" que, a través de diferents programes, pretén enfortir el paper actual d'aquest col·lectiu. En aquest sentit, el "Programa Savia" busca millorar el compromís i la motivació de les prefectures per a millorar processos i evitar errors en la cadena de valor de la companyia i posar el focus en el procés de creixement i expansió a consolidar en 2015.

Durant l'any 2014, l'excel·lència i la innovació del Servei d'Atenció a l'Empleat (SAE) van ser novament reconegudes a través del prestigiós guardó internacional al Millor Programa de l'Any en Recursos Humans a la regió d'Europa, Orient Pròxim i Àfrica (EMEA) en els premis HRO Today Awards, concedits per la HRO Today Services and Technology Association, una de les principals associacions en l'àmbit mundial en l'àrea de la innovació en recursos humans. El premi reconeix la innovació en els recursos humans i la construcció de tecnologies que aportin valor a l'empresa i contribueixin als objectius de l'àrea de recursos humans i de la companyia.

Servei d'Atenció a l'Empleat

El Servei d'Atenció a l'Empleat de Gas Natural Fenosa concentra les gestions del personal de la companyia en administració de personal, beneficis socials, mobilitat interna, formació i retribució. Les gestions es poden resoldre mitjançant múltiples canals: atenció telefònica, plataforma d'autogestió en la intranet corporativa, canal web per a l'empleat o via correu electrònic. A través d'aquest servei, el mateix empleat pot resoldre de manera íntegra tots els seus dubtes relacionats amb aquests temes.

Al llarg de l'any, dins del projecte d'implantació global del SAE a l'Amèrica Llatina, la plataforma va estendre el seu servei als empleats de Mèxic i el Brasil, donant cobertura a prop de 18.000 persones entre empleats i personal passiu. A Espanya, el servei va donar respostes a 44.627 consultes, i el 73% d'aquestes es van resoldre en menys de 24 hores. La satisfacció mitjana de l'empleat amb aquest servei va ser del 7,9 sobre 10.

.

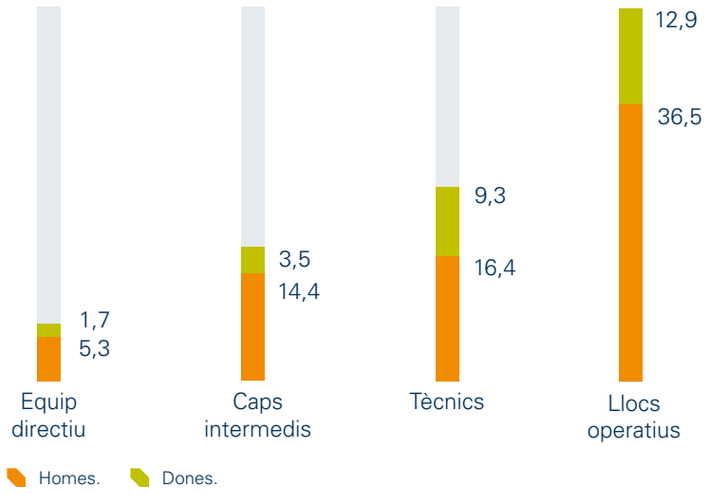
Magnituds de l'equip

[G4-9] i [G4-10]

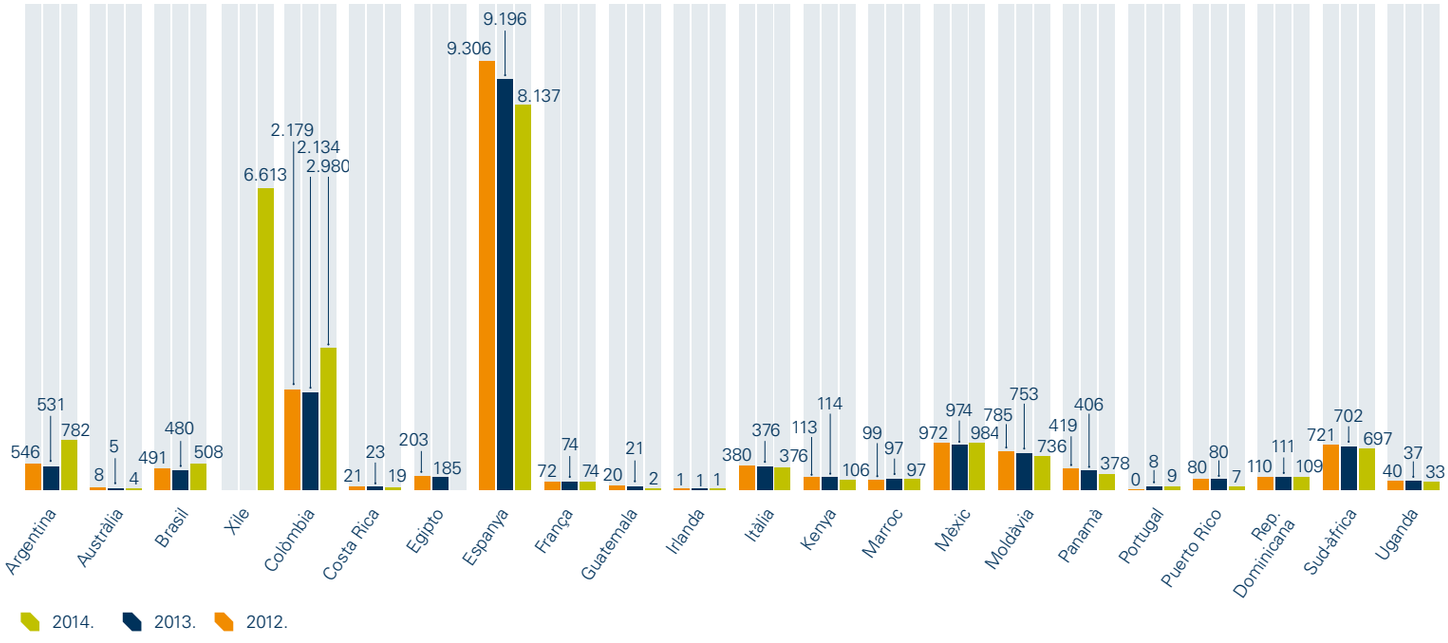
Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat en 30 països. Al tancament de 2014, l'empresa comptava amb la implicació directa de 22.652[1] persones, de les quals un 41,2% desenvolupen la seva activitat a Europa, el 54,7% a Amèrica, i el restant 4,1% en altres continents. La plantilla estava composta per un 27% de dones i un 73% d'homes, l'edat mitjana dels quals es va situar en els 42,3 anys, amb una mitjana d'antiguitat de 12,3 anys.

[1] Addicional a aquesta xifra de plantilla hi ha 2.774 empleats que no estan en el total per ser de societats controlades conjuntament (normativa NIIF).

Desglossament de la plantilla per categoria professional i gènere (%)



Índex de plantilla (nombre d'empleats)*



* Nombre d'empleats segons nou criteri societari NIIF, que va entrar en vigor en 2014. Es té en compte per als indicadors que es detallen en endavant que les societats que estan controlades conjuntament, queden excloses, que suposa un total de 2.774 empleats repartits de la manera següent: 1.216 a l'Argentina, 103 a Xile, 355 a Colòmbia, 150 a Egipte, 876 a Espanya i 74 a Puerto Rico. Les dades de 2012 i 2013 inclouen tota la plantilla adscrita a societats del grup independentment de la capacitat de gestió o el percentatge de participació en aquestes.

Desenvolupament humà i social

Qualitat de l'ocupació

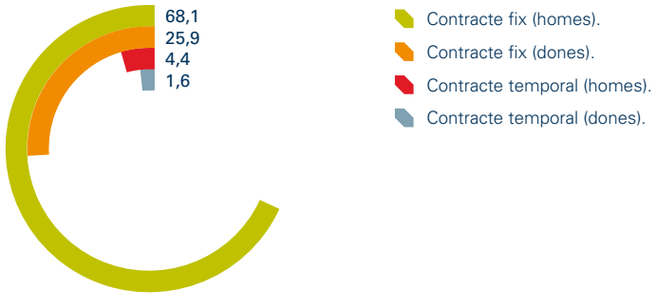
Gas Natural Fenosa ofereix als seus treballadors una ocupació estable i de qualitat i una carrera professional sòlida, estructurada i atractiva, on el 94% dels llocs de treball són de caràcter indefinit.

A més, Gas Natural Fenosa té un model global de selecció externa homogeni per a totes les geografies on opera. D'aquesta manera es garanteix una única estratègia com a ocupador, amb els mateixos criteris de selecció i l'aplicació de les millors pràctiques en la identificació, captació i retenció del talent professional necessari per al desenvolupament dels negocis.

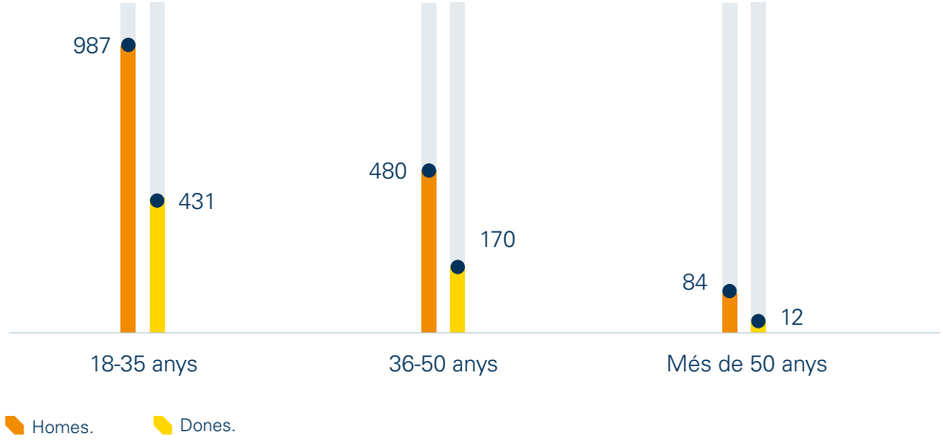
Noves incorporacions i mobilitat
[G4-LA1]

Sota el compromís anterior, i conscients que la satisfacció dels empleats depèn, en gran mesura, de l'existència d'oportunitats de desenvolupament professional, Gas Natural Fenosa continua oferint a tots els treballadors la possibilitat de participar en el "Programa de mobilitat interna". A través d'aquest programa, les persones poden optar a qualsevol posició vacant a totes les geografies, independentment de la localització de l'empleat, de manera que aquest és un dels principals pilars de la dinamització del desenvolupament professional dels empleats de la companyia.

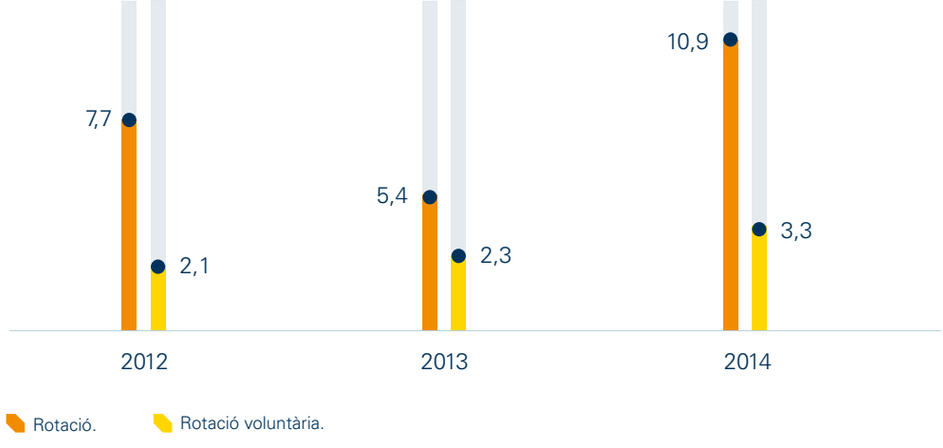
Tipus de contractes (%)



Noves contractacions per gènere i grup d'edat



Índex de rotació i índex de rotació voluntària (%)*



*Rotació: baixes/plantilla mitjana. Rotació voluntària: baixes voluntàries/plantilla mitjana.

Índexs de rotació per gènere i franja d'edat (%)*

Rang d'edat		Índex de rotació	Índex de rotació voluntària
18-35	Homes	3,49	1,3
	Dones	1,64	0,6
36-50	Homes	2,78	0,7
	Dones	1	0,4
>50	Homes	1,67	0,3
	Dones	0,30	0,0

*Rotació: baixes/plantilla mitjana. Rotació voluntària: baixes voluntàries/plantilla mitjana.
Nota: El desglossament d'aquest indicador per localització geogràfica està disponible en l'annex d'aquest informe.

El Programa de mobilitat interna en xifres

- Rotació de més del 20% en l'equip directiu.
- Un total de 333 vacants cobertes gràcies a la promoció interna a Espanya, 258 de les quals estan gestionades a través del "Programa de mobilitat interna". D'aquestes, 148 es van resoldre a través de cobertura interna i la resta va passar subsidiàriament a reclutament i selecció externa.
- Un total de 95 llocs coberts amb aquest procediment, amb la concurrència de 312 candidats d'un total de 345 candidatures en l'àmbit internacional.
- El 5,9% de la plantilla va optar a vacants (739 empleats), cosa que va generar 1.832 candidatures, és a dir, una mitjana de 2,3 candidatures per empleat.

Diversitat i igualtat

[G4-DMA] (diversitat i igualtat d'oportunitats) i [G4-LA12]

El comportament ètic, la promoció i el respecte de la igualtat, la prevenció i la seguretat en el treball, són part fonamental del compromís assumit per Gas Natural Fenosa amb els seus empleats. Aquests principis es reflecteixen en la gestió diària de la companyia a través del Codi Ètic, del I Conveni Col·lectiu, el Pla d'Igualtat o el Protocol de Prevenció de l'Assetjament Laboral, Sexual i per Raó de Sexe.

En 2014, s'han realitzat avanços en el "Pla d'igualtat", especialment en termes de comunicació, sensibilització, cultura i lideratge. A més, s'ha definit i consensuat el protocol d'actuació en matèria d'assetjament laboral, sexual per raó de sexe, i s'ha creat un espai propi d'igualtat en la intranet per a afavorir la difusió de totes les iniciatives que es duen a terme a la companyia.

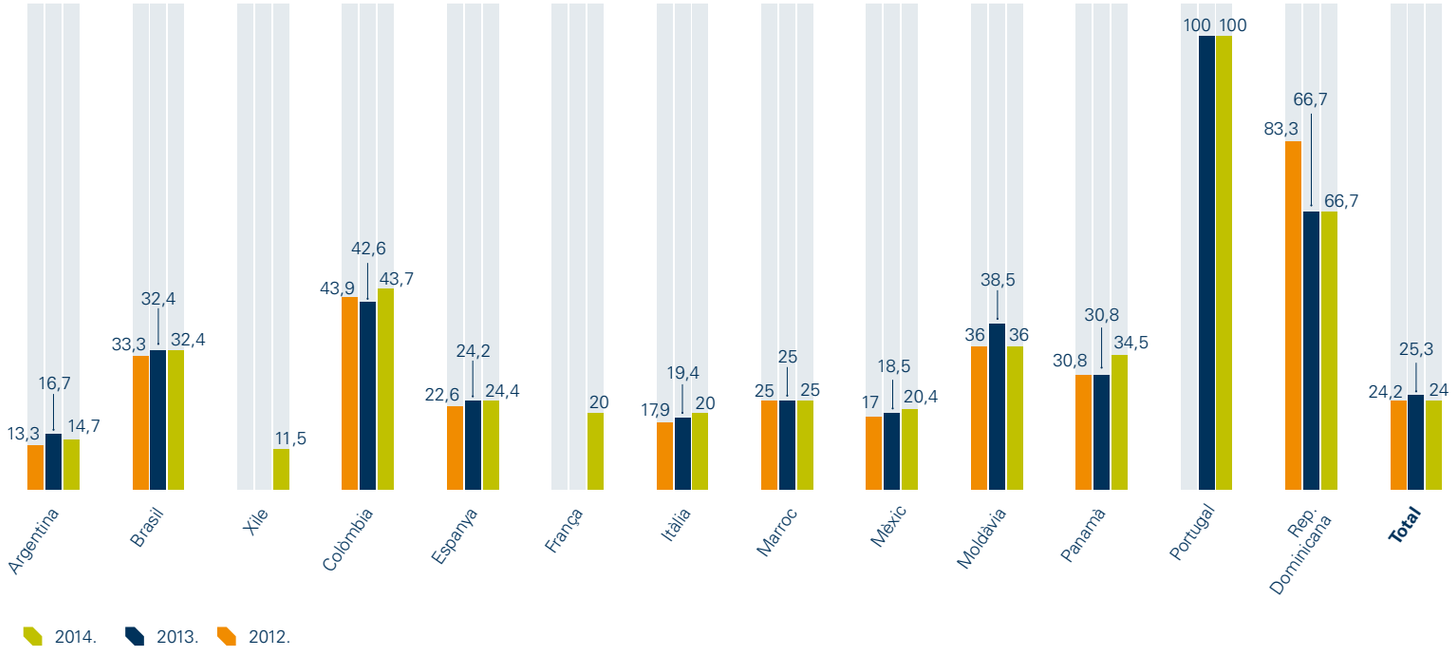
Entre aquestes accions, s'ha definit una política corporativa d'igualtat de gènere, una guia d'estil amb recomanacions d'ús del llenguatge i de la imatge de la companyia, i s'ha establert un marc comú que garanteix l'observança dels principis d'igualtat.

En termes de sensibilització es va realitzar un curs sobre igualtat de gènere dirigit a tota la plantilla a Espanya, s'ha revisat el llenguatge utilitzat en les normes i els procediments de la companyia i s'ha elaborat una guia de suport adreçada a professionals que formen part del procés de selecció per a garantir un procediment respectuós amb els principis d'igualtat.

Amb l'objectiu d'integrar en el Model de Lideratge els principis d'igualtat de gènere, es van introduir en el "Programa Savia" missatges relatius a aquests principis, conformant el decàleg del *manager* en igualtat de gènere, en la gestió d'equips, que periòdicament s'actualitza.

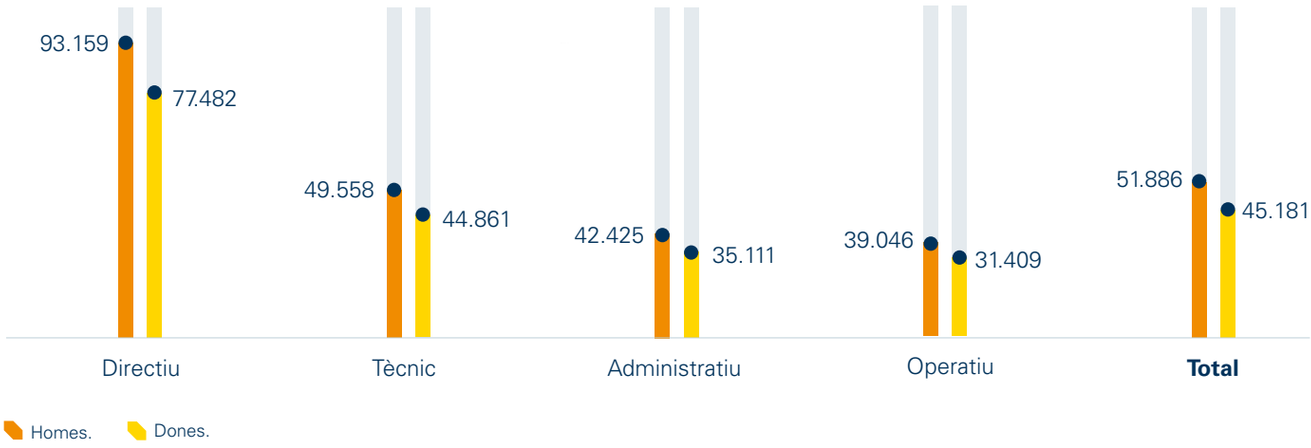
Addicionalment, s'han posat a disposició de les persones de Gas Natural Fenosa píndoles informatives, a través del canal del "Pla d'igualtat"i de la intranet. Aquesta documentació es recorda, a través d'un correu electrònic, prèviament a la realització d'una entrevista en qualsevol procés de selecció o mobilitat, i impulsa la importància de la igualtat d'oportunitats entre homes i dones en el procés de reclutament.

Dones en càrrecs de direcció (%)



Nota: a Austràlia, Costa Rica, Guatemala, Irlanda, Puerto Rico i Uganda no hi ha directius.

Salari mitjà d'homes i dones per categoria professional (euros)



Nota: dades per a Espanya. El desglossament d'aquest indicador per localització geogràfica està disponible en l'annex d'aquest informe.
La diferència salarial que mostren els resultats està en línia amb el context sectorial i generada principalment per la composició històrica de gènere de la companyia que es tradueix en una major antiguitat mitjana dels homes enfront de les dones.

Gas Natural Fenosa aposta per la diversitat i la inclusió. Un clar exemple en són els Programes "Capacitas" i "Aflora", tots dos impulsats amb l'objectiu de normalitzar la integració laboral de professionals amb discapacitat. Des que es van començar a implementar els dos projectes, un total de 105 persones amb necessitats especials han gaudit d'ajudes dirigides a la inserció laboral. Com a reconeixement a la nostra política d'inclusió, Gas Natural Fenosa va obtenir el segell Bequal Plus per ser una de les companyies energètiques pioneres en el seu compromís amb la discapacitat. A més, durant 2014, s'ha aconseguit que totes les societats a Espanya (un total de 17) estiguin per sobre del mínim del 2% de persones amb discapacitat ocupades, establert per la Llei General de Drets de les Persones amb Discapacitat.

Flexibilitat i suport a l'entorn personal

[G4-LA2]

Gas Natural Fenosa promou la conciliació de la vida professional i personal gràcies a l'important conjunt de mesures de flexibilització laboral, serveis i beneficis adaptats a les necessitats dels empleats. D'aquesta manera, els nostres professionals poden configurar les seves diferents opcions vitals en congruència amb els seus plans de desenvolupament i els interessos de l'empresa.

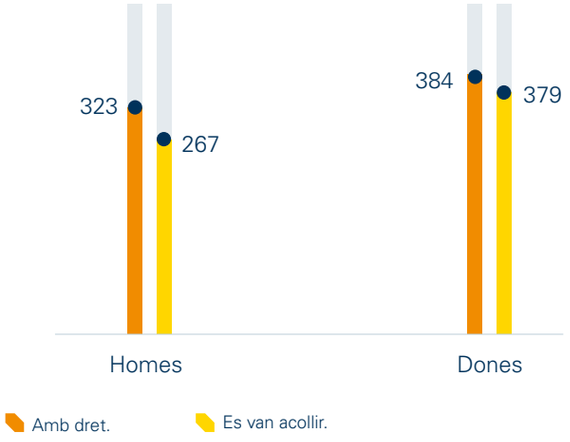
Addicionalment, la companyia ha ampliat els supòsits legals del dret a reducció de jornada i el límit temporal d'aquests, incloent-hi els permisos d'acumulació de lactància i ampliant-ne els terminis del còmput. Així mateix, les treballadores tenen la possibilitat d'evitar els desplaçaments laborals que impliquin allunyar-se del seu lloc de residència durant l'embaràs o la lactància.

Una altra iniciativa adoptada és que aquells empleats que tenen familiars a càrrec poden acollir-se a les polítiques de flexibilitat d'horari i acostament del lloc de treball al domicili. Igualment, es prioritzen els trasllats sol·licitats per persones amb discapacitat reconeguda, cuidadors de persones dependents, dones embarassades i lactants, prioritzant les necessitats de reagrupament familiar i especials circumstàncies referents a malalties del col·laborador, cònjuge o parella de fet, fills o pares.

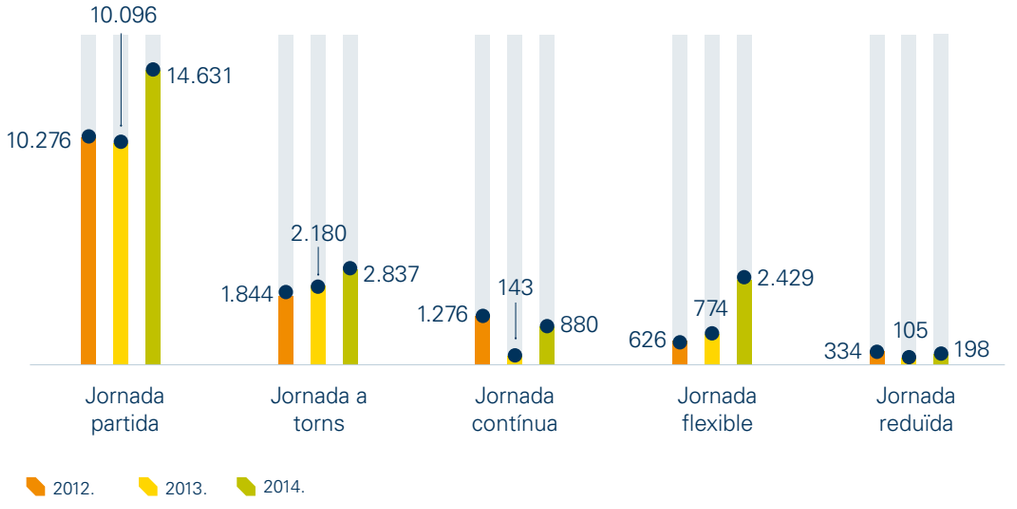
Empleats amb discapacitat. Espanya (%)

	2014	2013	2012
Empleats amb discapacitat	2,26	2,06	1,58

Comparativa d'empleats amb dret a baixa per maternitat/paternitat i els que es van acollir a aquest dret **[G4-LA3]**



Flexibilitat i suport a l'entorn personal



Gestió del talent i model de lideratge

[G4-DMA] (capacitació i educació)

La gestió del talent de Gas Natural Fenosa aposta pel desenvolupament individual i l'evolució en la carrera professional, que contribueix a definir de manera controlada i consistent l'aprenentatge dels nostres professionals per a assegurar que el seu desenvolupament estigui alineat amb els objectius de la companyia.

El Model de Gestió del Talent de Gas Natural Fenosa es basa en el mètode d'aprenentatge per a adults 70-20-10, de manera que l'adquisició de coneixement dels professionals de la companyia ha de provenir en un 70% de la pràctica i l'experiència, un 20% de la feina en equip amb altres àrees i persones, i un 10% de l'aprenentatge formal.

Model de lideratge

Dins del model de gestió del talent es va definir un model de lideratge únic per a tots els empleats, integrat per competències (comportaments observables i habituals que contribueixen a l'èxit en una tasca o funció) orientades a aconseguir un creixement sòlid i equilibrat del negoci. El model de lideratge inclou un nou procés per a la segmentació del talent, com a base per al desenvolupament i la successió, que permet oferir oportunitats als professionals en funció del seu potencial i perfil.

Arran d'implementar aquest model, la companyia ha enfortit el procés d'identificació del talent, validat tècnicament amb el disseny d'un conjunt d'indicadors objectius i fiables, per a millorar la gestió del talent en l'organització. Així mateix, el model inclou un procés d'avaluació del talent que mesura aspectes com el comportament objectiu, els resultats obtinguts, les seves competències, el seu aprenentatge i l'interès per progressar; a més, per als subdirectors i caps de departament es va dissenyar un sistema d'avaluació de competències multifont 360º.

En 2014, hem avançat en aquest aspecte i el model de lideratge s'ha implementat en caps intermedis, integrat en el conjunt del "Projecte Prefectures". Una de les accions clau de l'exercici ha estat establir les bases per a la millora del procés de *feedback,* oferint als més de 2.500 caps intermedis la possibilitat d'obtenir una visió objectiva de la seva actuació davant les competències del model del lideratge, a través de proves estandarditzades desenvolupades en set idiomes.

Les respostes objectives a aquests qüestionaris han permès oferir a cada professional un informe personalitzat, a partir del qual es podrà definir el seu propi pla d'acció individual, i es recolza en els diferents recursos que ofereix la Universitat Corporativa.

Programa Savia, reforç dels agents del canvi

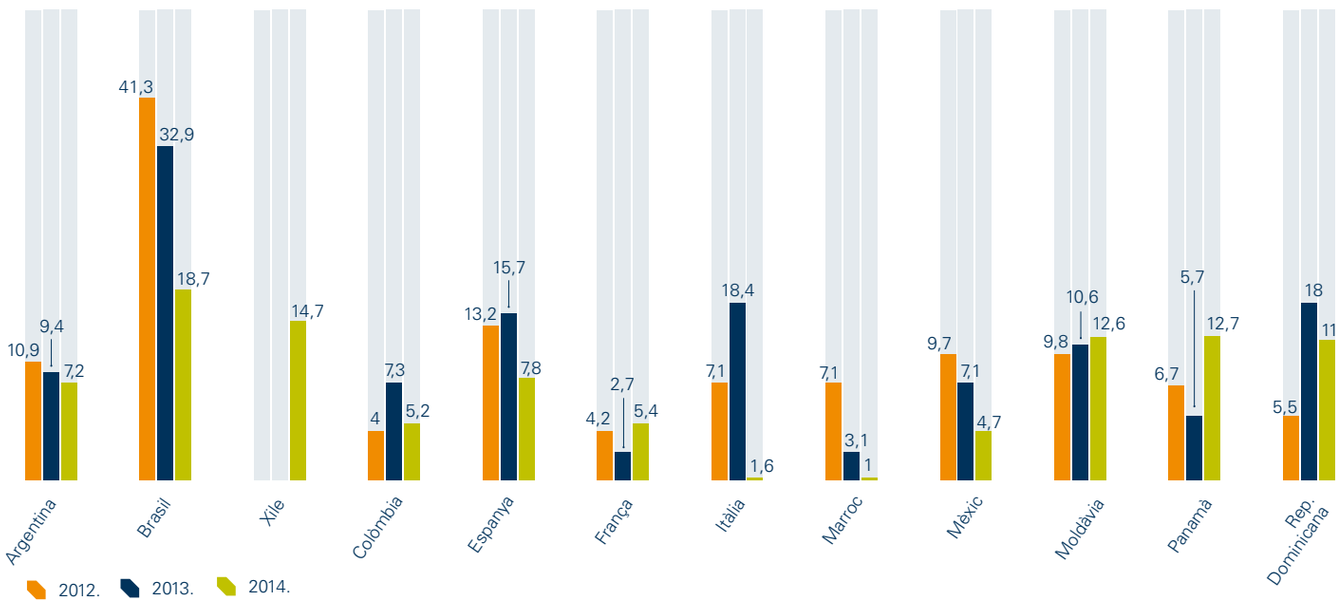
Els reptes estratègics que afronta Gas Natural Fenosa requereixen enfortir el paper actual de les prefectures, que han de ser els agents del canvi en la implantació global dels nous processos. Per a això, es va dissenyar el "Programa Savia". Emmarcat en un projecte de més abast, el "Projecte Prefectures", persegueix millorar el compromís i la motivació d'aquest col·lectiu i incrementar la qualitat de la producció, evitant possibles errors en la cadena de valor de Gas Natural Fenosa, augmentant la seguretat en les operacions i optimitzant els costos operatius.

El "Programa Savia" s'adreça als prop de 2.500 professionals de Gas Natural Fenosa amb persones al seu càrrec (emprades o externes), de les quals 1.400 es troben a Espanya. Aquest programa es compon de formació *online,* presencial i un pla d'acció individual (PAI).

Pel que fa a la formació *online*, els assistents van realitzar un esforç formatiu de 24.304 hores (temps dedicat tant als mòduls d'*elearning* pròpiament dits com a les lectures i altres activitats associades). Al llarg de les sessions presencials, de cinc dies, els participants van aprofundir en dues matèries: l'excel·lència operativa i les habilitats necessàries per a la gestió d'equips. El "Programa Savia" conclou amb un PAI, l'objectiu del qual és traslladar els coneixements adquirits al lloc de treball.

En total es van realitzar 49 sessions, 18 a Espanya i 31 en diversos països (Argentina, Brasil, Colòmbia, Itàlia, Marroc, Mèxic, Moldàvia, Panamà i República Dominicana). El programa va requerir la traducció dels cursos *online* i la documentació associada a sis idiomes (francès, anglès, italià, portuguès, romanès i rus) i la impartició en cinc (espanyol, francès, italià, portuguès, i romanès). La satisfacció mitjana va ser de 8,9 sobre 10. Així mateix, els participants van valorar positivament la importància que la companyia està donant al seu col·lectiu, i la implicació dels directius en el seu desenvolupament professional.

Plantilla promocionada



Nota: a Austràlia, Costa Rica, Guatemala, Irlanda, Portugal, Puerto Rico i Uganda no es van produir promocions entre la plantilla en 2014.

Atracció del talent

Conscients de la necessitat de mantenir una constant renovació i actualització del talent de la companyia, Gas Natural Fenosa va continuar amb el programa d'incorporació de nous professionals procedents de programes MBA, tant rotacionals com adreçats a la cobertura de vacants. Un nou impuls a aquests programes dirigit a fomentar la internacionalització d'aquests joves perfils va portar a incorporar persones de set nacionalitats diferents. Així mateix, la companyia va continuar amb el programa "Summer Internship", amb estudiants de diferents llicenciatures i graus.

Universitat Corporativa

[G4-LA10]

La Unitat de Gestió del Talent i Universitat Corporativa és l'encarregada de desenvolupar els professionals de Gas Natural Fenosa, de tots els nivells organitzatius, i de gestionar el coneixement en tot l'àmbit de la companyia. La preparació de les persones és un dels factors d'èxit de les empreses ja que són aquestes les que arriben als objectius de negoci i impulsen les estratègies corporatives.

La Universitat Corporativa manté una xarxa d'aliances amb institucions acadèmiques tant a Espanya com a la resta del món. A més, té un Consell Assessor format per universitats, escoles de negoci i agents externs com les universitats politècniques de Barcelona i Madrid, l'Institut Tecnològic de Monterrey, IESE, ESADE i Boston Consulting Group que, juntament amb les unitats internes de Gas Natural Fenosa, assegura la connexió permanent entre l'estratègia de la companyia i els programes que es duen a terme.

Formació a Gas Natural Fenosa

	2014
Hores de formació	756.145
Assistents a formació	133.519
Mitjana d'hores per assistent	57,4
Hores *online*	169.733
Percentatge d'empleats que van accedir a la plataforma *online* (%)	83,4
Mitjana de visites per usuari	18
Mitjana de descàrregues per usuari	7
Percentatge de persones que es van formar a través del canal *online* (%)	60,5

Itineraris d'aprenentatge

Al llarg de 2014, s'ha continuat amb la implantació dels itineraris d'aprenentatge, sobre els quals avui s'assenten les carreres professionals de les persones de la companyia. Aquests itineraris permeten aprofitar les sinergies de la formació i cobrir les necessitats de desenvolupament de col·lectius més amplis de persones, en tot l'àmbit de la companyia i d'una manera més ordenada, completa, estable i sostenible en el temps. Estan compostos per tres blocs: coneixements de context (generalistes i comuns a tots els itineraris), coneixements funcionals (propis del lloc o perfil) i habilitats (basades en les competències del model de lideratge).

Aquest model formatiu, la implantació del qual va començar a Espanya, s'ha anat estenent a tots els països en els quals Gas Natural Fenosa té empleats propis. Actualment, la gestió de la formació en tota l'empresa es realitza amb aquest model.

Itineraris d'aprenentatge

	2014
Total itineraris implantats	**71**
Espanya	52
Altres països	19
Percentatge capacitació sota aquest model (%)	28
Professionals que disposen del seu itinerari formatiu	13.000

Els 164 experts interns que componen el cos docent de la Universitat Corporativa van impartir un 34,5% de les hores de formació en 2014. A més de la docència, els experts interns col·laboren en l'elaboració dels continguts formatius.

Del total de la formació realitzada en la Universitat Corporativa, 208.355 hores van ser impartides sota el format d'itineraris d'aprenentatge. D'aquesta manera, la formació que reben els empleats està totalment planificada d'acord amb el seu desenvolupament professional.

Itineraris formatius

Coneixements de context

A l'Aula de Medi Ambient es van formar 3.725 assistents en diferents matèries, sumant 12.491 hores de formació.

A l'Aula de Prevenció de l'Institut Tècnic es van realitzar 215.000 hores de formació a tretze països.

Les hores de formació a l'Aula de Qualitat van ser 8.686 i els assistents 2.157.

Coneixements funcionals

Dins de la formació duta a terme a les centrals de cicle combinat, 145 professionals d'Espanya i Mèxic van destinar 2.650 hores a l'entrenament, mitjançant simuladors, com a preparació davant situacions poc habituals.

A les centrals mexicanes es van destinar més de 1.000 hores a diversos cursos sobre riscos i responsabilitats mediambientals.

Habilitats

Les dades de la formació en habilitats van ser de 22.167 hores de formació i 2.624 assistents..

Desenvolupament directiu

El Programa de Direcció Estratègica va tenir 59 alumnes, tots subdirectors, que van dedicar 2.183 hores a desenvolupar les competències i habilitats de gestió requerides en el nivell de direcció de Gas Natural Fenosa.

A la capacitació sobre *empowerment,* van participar 127 subdirectors, que van incrementar la seva habilitat per a obtenir el compromís dels seus equips amb la companyia.

Pla de Compromís de Seguretat i Salut: formació en lideratge en seguretat i campanya de comunicació interna

Gas Natural Fenosa s'ha proposat aconseguir una millora significativa en els nivells de seguretat i salut, per la qual cosa està impulsant un canvi cultural qualitatiu en tot l'àmbit d'actuació de la companyia. Des de la Universitat Corporativa, es va elaborar un programa formatiu estructurat en perfils i funcions, perquè cada professional disposi de les habilitats, les eines i els coneixements més adequats per a la seva ocupació. El programa combina formació presencial, virtual i visites a operacions de camp (obres, instal·lacions, etc.).

Durant 2012 i 2013, la capacitació va estar dirigida als directors i als caps intermedis de les àrees operatives. En 2014, es va realitzar amb els directius i els caps intermedis corporatius i la resta de professionals de la companyia. Les 13.265 persones formades al llarg del programa, van acumular 92.000 hores de preparació sobre lideratge en seguretat i salut, distribuïdes en 1.200 sessions. Amb aquesta activitat, es dóna per finalitzada la formació prevista en el "Pla de Compromís de Seguretat i Salut", que ha arribat a tots els professionals de Gas Natural Fenosa d'Alemanya, l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Costa Rica, Espanya, França, Holanda, Itàlia, Kenya, el Marroc, Mèxic, Moldàvia, Panamà, Perú, República Dominicana i Uganda. A més, a través d'una sessió celebrada a Espanya, es van formar persones expatriades a Austràlia, l'Índia i Sud-àfrica, entre d'altres.

En acabar l'any, un 95% de la plantilla de Gas Natural Fenosa havia participat en el programa formatiu associat a aquest pla, i impartit pels instructors interns de totes les direccions generals que es van certificar en 2013.

En 2015, la formació en lideratge en seguretat serà obligatòria per a les persones que s'incorporin a la companyia o canviïn de lloc. A més, es continuaran desenvolupant sessions de formació *online* i els continguts i eines es digitalitzaran, a fi d'obtenir més rendiment dels materials existents.

Per a la consecució dels objectius del projecte s'està realitzant un potent programa de comunicació interna que, si bé es va llançar en 2013, en 2014 ha experimentat una notable empenta que ha permès sensibilitzar, conscienciar i estendre les millors pràctiques en seguretat i salut així com difondre els principis bàsics de seguretat i salut de la Política de Responsabilitat Corporativa de la companyia.

En 2014, es van realitzar diverses onades informatives que van incidir en els reptes i metes del nostre compromís, en l'àmbit de la seguretat viària i en la importància que té per a les nostres empreses col·laboradores, fer seu també aquest compromís.

Programes de formació clau

- Programa d'organitzacions multinacionals.

Analitzar la forma en què altres empreses líders realitzen la seva activitat, conèixer-ne els models de negoci i les estratègies, aprendre dels millors, contribueix al fet que Gas Natural Fenosa desenvolupi les seves competències distintives. Sota aquestes premisses, el programa formatiu, realitzat en col·laboració amb l'escola de negocis IESE, perseguia difondre dins de l'equip directiu de Gas Natural Fenosa models organitzatius avançats de companyies multinacionals i constituir un espai de reflexió sobre el lideratge directiu que requereixen organitzacions com la nostra. En 2014, 149 directors de la companyia van participar en aquesta formació.

- Programa d'inducció per a professionals incorporats a l'àrea de sistemes.

Per a poder superar amb èxit els reptes estratègics que s'ha proposat Gas Natural Fenosa, és imprescindible tenir uns sòlids sistemes d'informació que cobreixin totes les necessitats tecnològiques presents i futures, així com amb els equips humans necessaris per a la gestió i el desplegament d'aquestes. Els canvis que ja s'han produït i els que s'esdevindran, han requerit la incorporació a la companyia de nous professionals especialitzats. L'Institut Tècnic de la Universitat Corporativa, juntament amb Gestió del Talent, van elaborar un pla integral per a la inducció d'aquests nous empleats, estructurat en quatre fases: conèixer, adaptar, integrar i seguir. Al llarg de 2014, 269 persones van destinar 2.300 hores a formar-se en aquest marc després de la seva incorporació a la companyia.

Resultats de la Universitat Corporativa

La Universitat Corporativa té un model propi de mesurament implantat a onze països: Argentina, Brasil, Colòmbia, Espanya, França, Itàlia, el Marroc, Mèxic, Moldàvia, Panamà i República Dominicana. L'objectiu del model és mesurar l'eficàcia de la formació mitjançant enquestes de satisfacció, d'aplicació de l'aprenentatge i de percepció dels responsables. En finalitzar les accions formatives als onze països en els quals està implantat el model, es fan enquestes per a obtenir la satisfacció

mitjana dels participants. Aquest mesurament s'efectua a través d'una enquesta estàndard i permet detectar àrees de millora en el procés formatiu. També s'avalua el grau d'aplicació mitjà dels coneixements i habilitats en el lloc de treball. Finalment, el mesurament de percepció es realitza a través d'una enquesta en què els directors valoren la importància i la satisfacció amb les activitats de formació, les infraestructures i l'equip de gestió de la Universitat Corporativa.

La Universitat Corporativa té un Sistema de Gestió de Qualitat certificat d'acord amb norma ISO 9001:2008 que arriba al conjunt de les seves activitats. En 2014, AENOR va auditar els processos de la Universitat Corporativa, sense trobar cap no conformitat.

L'experiència de la Universitat Corporativa de Gas Natural Fenosa, en el mesurament de la qualitat de les activitats formatives, va portar a la Universitat Oberta de Catalunya a incloure'ns en el llibre "Universitats Corporatives", editat al novembre de 2014, que destaca les millors pràctiques espanyoles en aquest àmbit.

Universitat Extendida

La Universitat Extendida contribueix a l'establiment d'un model comú de planificació i gestió, ja que ofereix formació adreçada a les empreses col·laboradores i a altres agents que formen part de la cadena de valor. També permet optimitzar la traçabilitat d'aquesta formació i fer més eficients tots els recursos disponibles obtenint sinergies basades en l'aprofitament dels continguts, materials i itineraris d'aprenentatge i, finalment, disposar d'informació detallada sobre l'activitat formativa a tercers i els costos associats a la mateixa.

Xifres de la Universitat Corporativa

	2014
Enquestes de satisfacció respostes	26.110
Satisfacció mitjana dels participants (0-10)	8,9
Grau d'aplicació mitjà dels coneixements i les habilitats en el lloc de treball (%)	76,6
Nombre de programes amb avaluació de l'aplicació	175
Índex mitjà de percepció (0-10)	8,1

Des de 2012, la Universitat Extendida s'ha implementat a Mèxic, el Brasil, Colòmbia i Espanya i, en 2014, es va ampliar a l'Argentina, Itàlia i Moldàvia. Al llarg de 2014, la Universitat Extendida va proporcionar entorn de 126.300 hores de formació a 14.192 persones pertanyents a empreses col·laboradores. Cal destacar-hi l'elevat índex de satisfacció amb la formació manifestat pels assistents, un 8,9 sobre 10, obtingut de les valoracions dels 1.484 cursos impartits.

Impacte en indicadors de negoci

- Brasil: s'ha impartit formació a les àrees de construcció, instal·lació i manteniment de la xarxa de gas, el percentatge d'obres o connexions sense defectes, respecte al total d'obres inspeccionades, ha passat de ser el 84%, en 2013, al 93% en 2014.
- Colòmbia: una vegada impartit el curs de gestor d'obra, el percentatge de xarxes sense defectes ha estat del 99,4%, i ha superat fins i tot l'objectiu proposat, que era el 94%. De la mateixa manera, el percentatge de defectes d'instal·lacions residencials ha disminuït un 35%, i ha passat del 4% al 2,6%.
- Mèxic: després de la capacitació d'instal·ladors, s'han revisat un 14,4% més d'instal·lacions que en 2013.

La Universidad Extendida contribueix a l'establiment d'un model comú de planificació i gestió, en oferir formació dirigida a les empreses col·laboradores i a altres agents que formen part de la cadena de valor

Indicadors de formació **[G4-LA9]**

	2014	2013	2012
Plantilla formada (%)	97,1	97,1	94,3
Hores de formació per empleat	57,4	55,7	52,7
Total d'hores lectives	**756.145**	**752.901**	**782.462**
Homes	572.246	553.375	578.472
Dones	183.899	199.526	203.990
Inversió en formació anual (euros)	11.525.099	10.332.184	8.982.897
Inversió en formació per persona (euros)	874,2	764,5	605,1
Assistents	133.519	92.117	68.809
Usuaris de formació *online* sobre el total de la plantilla (%)	60,5	62,0	58,6
Grau de satisfacció dels participants (sobre 10)	8,9	9,0	8,7

Hores de formació per àrees de coneixement

Àrea de coneixement	Hores
Institut Tècnic	628.392
Negoci	139.780
Up & Mid i regulació	5.338
Generació	58.863
Mercats energètics	1.298
Distribució de gas	29.312
Distribució d'electricitat	33.441
Comercial	11.527
Processos	359.660
Prevenció de riscos laborals	214.874
Qualitat i medi ambient	21.105
Enginyeria i innovació	13.683
Sistemes d'informació	37.066
Altres serveis corporatius	72.932
Internacionalització	128.953
Cultura i responsabilitat corporativa	47.413
Idiomes	81.540
Institut de Lideratge	34.789
Direcció i alt potencial	12.622
Escola d'habilitats	22.167
Programa Prefectures	92.963
Programa Savia	92.963
Total pla anual	**756.145**

Hores de formació per empleat i categoria professional

	Equip directiu	Caps intermedis	Tècnics	Llocs operatius
Plantilla formada (%)	99,0	98,9	94,8	97,1
Hores de formació per empleat	90,0	80,2	55,4	41,7
Total d'hores lectives	**110.433**	**210.800**	**186.887**	**248.025**

Comunicació interna amb els empleats

Estratègia de comunicació interna

La comunicació interna té com a missió contribuir, de manera activa, a la consecució dels objectius marcats pel pla estratègic de la companyia, en estreta col·laboració amb les àrees i negocis del grup i a crear sentiments de pertinença i motivació.

Tenint en compte aquesta missió, els objectius estratègics estan focalizats en:

- Alinear els empleats amb els objectius estratègics de la companyia.
- Fomentar la cultura i valors corporatius com ara l'eficiència, la seguretat, la transversalitat i la innovació.
- Millorar el clima laboral, potenciant l'orgull de pertinença dels propis empleats.

Gas Natural Fenosa arriba als seus empleats a través de diferents canals, però cal destacar la intranet corporativa, -Naturalnet-, la revista interna Natural -que arriba a tots els països en els diferents idiomes-, i totes aquelles accions que fomenten la comunicació cara a cara amb els directius i altres equips de treball. Durant 2014, es van realitzar entorn de 700 publicacions en Naturalnet i més de 70 vídeos, molts d'aquests protagonitzats pels mateixos empleats.

Campanyes de sensibilització

Les campanyes de comunicació interna permeten donar a conèixer als empleats els projectes clau de la companyia. Campanyes per a diferents projectes com ara el "Pla d'eficiència", el "Pla de Compromís de Seguretat i Salut" els projectes de de prefectures, *branding* intern, i Smile (programa a tres anys l'objectiu és augmentar la satisfacció dels clients i empleats a través de l'homogeneïtzació i millora global de els processos i sistemes de distribució i comercialització), entre d'altres, han facilitat el coneixement i alineament amb els projectes de l'empresa que els repercuteixen directament en el seu dia a dia.

Totes aquestes campanyes es comuniquen a través de diferents accions de comunicació, ja sigui mitjançant les publicacions informatives en la intranet, la cartelleria en centres de treball, els correus electrònics a empleats, el material audiovisual de divulgació, conferències i altres accions d'impacte.

Activitats de caràcter emocional amb empleats

Algunes de les iniciatives de comunicació interna posades en marxa tenen com a objectiu aconseguir la implicació i participació dels empleats en el seu entorn laboral o extralaboral, amb altres equips i persones. Actuacions com la convocatòria anual dels Premis La Nostra Energia, -que fomenten l'aportació d'idees innovadores i de millora en el treball-, els concursos fotogràfics o la participació en les activitats del Club Esportiu de Gas Natural Fenosa, en són bon exemple.

Amb aquestes actuacions es reconeix la involucració personal en la vida de l'empresa, es fomenta l'orgull de pertinença a aquesta, a més d'avaluar i potenciar el valor de la innovació. Durant 2014, s'ha fet el lliurament de guardons de la III edició dels Premis La Nostra Energia.

Potenciar la proximitat a través de la comunicació directa

El "Programa Dialoga" s'ha consolidat durant aquest exercici. El seu objectiu és apropar l'alta direcció de la companyia als empleats a través d'accions de diàleg, comunicació i transmissió de la informació. Entre aquestes accions destaquen els "Esmorzars amb la direcció"; "Tinc una pregunta", on es plantegen qüestions a directius del grup; i "Parlant de la companyia", en què directors que pertanyen al top 50 de l'empresa ofereixen sessions informatives d'una hora de durada, i on s'exposa un contingut corporatiu prèviament elaborat, a més de respondre a les preguntes espontànies dels empleats. Així mateix, incorporen temàtiques específiques de la seva àrea de gestió.

En 2014, es van realitzar 73 accions de comunicació directa, que pertanyen al "Programa Dialoga", en què van participar gairebé 5.200 persones. D'aquestes accions, 41 corresponen a "Parlant de la companyia", 3 a "Parlant de la companyia internacional", 8 a "Parlant de la companyia a Generació", 17 a "Esmorzars amb la Direcció" i 4 a "Tinc una pregunta per a..." .

Altres actuacions com la realització de la Reunió Anual Top50 i les reunions funcionals de les àrees permeten que les persones s'alineïn amb objectius empresarials comuns, alhora que faciliten la interrelació dels empleats i l'intercanvi d'experiències.

En Gas Natural Fenosa es realitzen regularment estadístiques d'accés als canals, enquestes de satisfacció de les accions i l'auditoria anual de comunicació interna, per a mesurar l'impacte d'aquests projectes i la percepció dels empleats.

Projecte *branding* intern (2014-2015)

L'objectiu del projecte *branding* intern és que tots els empleats comprenguin què hi ha darrere de la marca, quina n'és l'estratègia i entenguin que la marca és un dels intangibles més importants de la companyia.

El projecte inclou accions informatives, formatives i participatives, perquè tots els empleats connectin amb els valors de la companyia i comprenguin la importància de construir i transmetre una marca forta i homogènia.

A través d'aquest projecte, es transmet als empleats que els valors de la marca es construeixen des de dins de l'organització. Per això, és important que tothom conegui l'estratègia i principis d'aquesta per a viure'ls, compartir-los i ajudar que es transmetin.

Els principis que construeixen la marca Gas Natural Fenosa són l'eficiència, la seguretat, el benestar, la innovació i la proximitat.

Per a aconseguir una gestió eficaç de la marca, la companyia posa a disposició de tots els seus empleats el Brandcenter, una aplicació on es poden trobar totes les eines necessàries per a conèixer, utilitzar i aplicar correctament la marca. Aquest site aporta una orientació clara perquè qualsevol comunicació es realitzi d'acord amb les directrius i els apartats que s'hi contenen.

Finalment, cal destacar que, segons un estudi recent, el valor de la marca de Gas Natural Fenosa va augmentar, en els dos últims anys, un 35%, continuant la línia ascendent d'anys anteriors.

Compensació i retribució
[G4-EC3]

Política retributiva

La política retributiva de Gas Natural Fenosa es regeix per l'equitat en l'àmbit intern i per la competitivitat des del punt de vista del mercat. D'altra banda, la retribució de l'empleat depèn de la seva inclusió en el conveni col·lectiu.

- El nivell retributiu dels empleats inclosos en el conveni col·lectiu s'estableix en funció del grup i subgrup professional al qual pertanyen.
- Per a aquells no inclosos, les retribucions es defineixen individualment, segons la política retributiva aprovada per la Comissió de Nomenaments i Retribucions del Consell d'Administració de la companyia.

Principis generals de la política retributiva

- Recompensar els empleats amb una oferta integral d'elements dineraris i no dineraris, que reconeix i respecta la diversitat de les seves necessitats i expectatives relacionades amb l'entorn professional, alhora que serveix com a eina de comunicació de les finalitats organitzatives i objectius empresarials.
- Fomentar una cultura de compromís amb els objectius del grup, on l'aportació tant personal com d'equip és fonamental.
- Avaluar sistemàticament i amb criteris homogenis el desenvolupament professional, els resultats de l'actuació i el grau d'adaptació a les competències en cada moment.
- Retribuir de manera equitativa i competitiva. Equitativa, per reconèixer diferències en funció de les responsabilitats i criticitat del lloc o la vàlua de la persona per al grup. Competitiva, per aplicar un posicionament de mercat flexible i adaptat a les especificitats dels mercats locals per poder atreure i fidelitzar els millors professionals.
- Garantir l'aplicació del conjunt de criteris de retribució i recompensa, únic i transparent per a tothom a fi d'assegurar una gestió objectiva.

Retribució variable

La retribució variable, enquadrada dins de la política retributiva de Gas Natural Fenosa, té com a finalitat potenciar el compromís dels empleats i motivar el millor acompliment de les seves funcions, alineant-los amb els interessos a llarg termini de la companyia i els seus accionistes.

La retribució variable anual valora l'aportació a la consecució d'objectius individuals en funció del lloc de treball, relacionats amb variables econòmico-financeres d'eficiència i creixement. També té en compte qüestions de qualitat i seguretat, que estan directament vinculades a l'assoliment dels objectius proposats en el "Pla de direcció per objectius".

Participació en resultats

La direcció per objectius així com la retribució variable comercial, són les metodologies desplegades a Gas Natural Fenosa per a incentivar la implicació dels empleats en l'assoliment dels objectius de la companyia i en la participació directa en els resultats. Ambdues s'instrumenten a través de dos tipus de retribució variable anual, en funció del col·lectiu al qual s'orienta:

- Gestió: basada en la direcció per objectius i valoració de l'acompliment. S'aplica a les persones que pertanyen al col·lectiu de directius i exclosos de conveni.
- Comercial: en funció del compliment d'objectius comercials. S'adreça a aquelles persones que tinguin una funció comercial dins del grup.

D'altra banda, la companyia té instrumentats programes d'incentius de caràcter monetari per a tot el personal directiu, amb un període de mesurament trianual, vinculats a la consecució d'objectius a mig termini. Aquests programes persegueixen fomentar la retenció i motivació de les persones clau vinculades a aquests objectius i una alineació amb la maximització del valor de Gas Natural Fenosa de manera sostinguda en el temps.

Desglossament de despeses de personal (milions d'euros)

	2014	2013	2012
Sous i salaris	694	657	707
Despeses seguretat social	126	122	129
Plans d'aportació definida	36	39	32
Plans de prestació definida	5	5	4
Treballs realitzats per a l'immobilitzat de la companyia	(86)	(81)	(85)
Altres	57	85	84
Total	**832**	**827**	**871**

Retribució flexible i beneficis socials

El paquet retributiu dels empleats de Gas Natural Fenosa es complementa amb un sistema de previsió social, en el qual està inclòs el pla de pensions, principal vehicle de finançament dels compromisos postocupació.

Així mateix, Gas Natural Fenosa ofereix una sèrie de beneficis socials que complementen el paquet retributiu dels empleats. El sistema de retribució flexible, consolidat ja en la companyia després del seu llançament en 2012 per a personal directiu i tècnics exclosos de l'àmbit de regulació del conveni col·lectiu a Espanya, permet als beneficiaris dissenyar voluntàriament la composició del seu paquet retributiu.

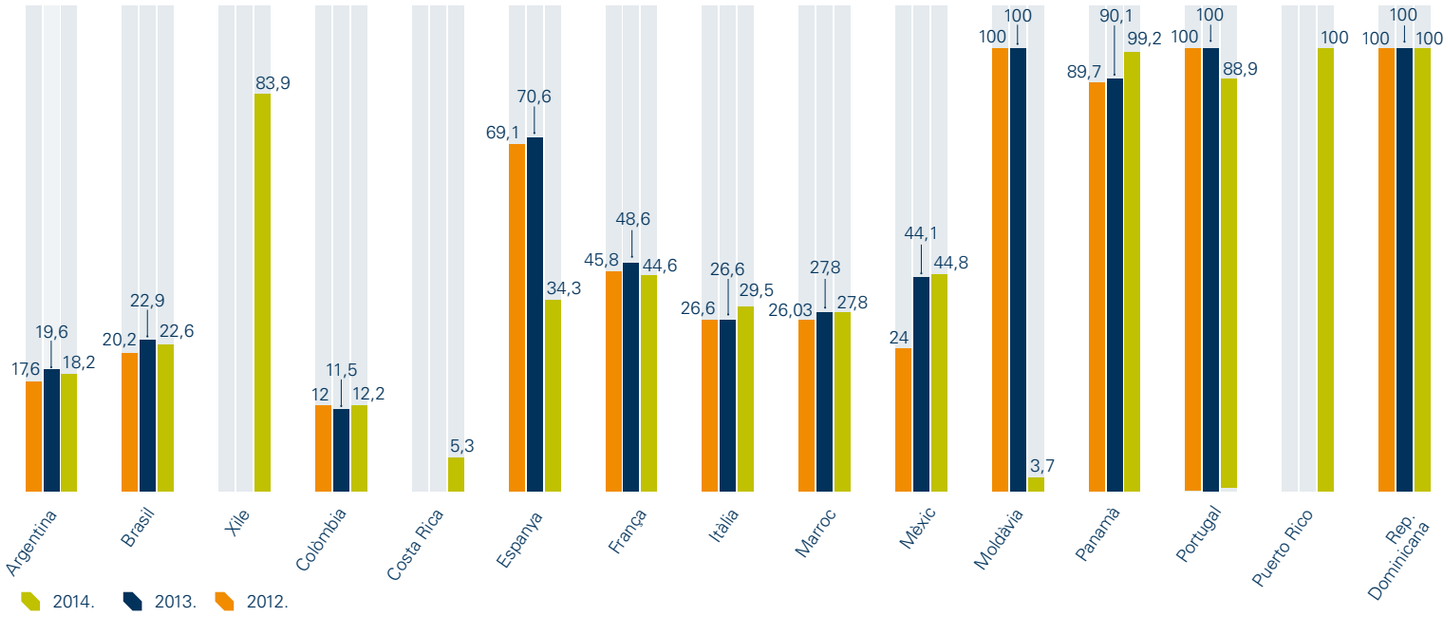
En 2014, la campanya realitzada del sistema de retribució flexible ha superat un 25% les peticions realitzades l'any 2013. Aquest percentatge és indicatiu de l'èxit d'aquest sistema de retribució dins de la companyia.

Per a l'any 2015, aquest sistema es farà extensiu a tot el personal de la companyia. En conseqüència, el col·lectiu d'empleats inclosos en el conveni en l'àmbit d'Espanya, que abans no es beneficiava d'aquest sistema, podrà accedir als productes oferts a través d'aquests i obtenir així l'avantatge fiscal que comporta.

Dins dels marcs legals existents en cada país i els valors propis de les diferents cultures en què desenvolupen l'activitat les empreses de la companyia, Gas Natural Fenosa ofereix determinats beneficis socials als seus empleats, segons àmbits, països i convenis.

Indicadors de gestió de l'acompliment i direcció per objectius (DPO)*

[G4-LA11]



*Percentatge de persones participants en el sistema DPO. El desglossament per gènere per a aquest indicador està disponible en l'annex d'aquest informe.
Nota: a Austràlia, Costa Rica, Guatemala, Irlanda, i Uganda presenten un volum de plantilla que no és rellevant a efectes d'aquest indicador.

Beneficis socials a empleats

- Pòlisses i serveis d'assistència mèdica (hospitalització, assistència, medicaments, avaluació oftalmològica, pla odontològic i altres equivalents).
- Complements de les prestacions públiques en els supòsits d'incapacitat temporal.
- Patrocini d'activitats culturals, esportives i recreatives.
- Aportacions econòmiques per a compensació despeses de menjar (vals dinar, economats, etc.).
- "Pla Família" dirigit als familiars (pares, fills, germans i cònjuges) d'empleats de Gas Natural Fenosa amb un grau de discapacitat igual o superior al 33% i edats compreses entre els 0 i 65 anys.
- Ajudes i llicències per al desenvolupament d'estudis professionals dels seus empleats i per al desenvolupament de programes de beques per als seus fills, subsidi escolar i fons de beques amb diferents regulacions i abast.
- Plans de pensions.
- Préstecs, bestretes i facilitats creditícies i d'assegurances a empleats i les seves famílies.
- Bonificacions del consum elèctric i/o de gas natural.
- Acords preferencials amb entitats financeres i d'assegurances.
- Residències de descans.
- Ajudes familiars per naixement de fill, matrimoni, per a guarderia i jardins maternals, i per a professionals que tenen fills amb necessitats especials.

Relacions laborals **[G4-DMA] (relacions entre els treballadors i la direcció, i llibertat de associació i negociació col·lectiva) [G4-HR4]**

El respecte del dret a la llibertat d'associació i representació sindical en tots els països en què Gas Natural Fenosa és present, és un factor clau per a la companyia. Les societats que formen Gas Natural Fenosa tenen representants dels treballadors elegits lliurement, amb ple respecte al principi de legalitat i lliure sindicació.

Igualment, i sense perjudici del que regula la legislació vigent, Gas Natural Fenosa promou una interlocució constant amb els representants sindicals dels treballadors, preferentment a través de les seccions sindicals. En aquest sentit, Gas Natural Fenosa manté canals de comunicació permanents amb la representació sindical i els agents socials com a part activa de les seves polítiques corporatives, amb la finalitat d'assolir nous pactes i acords, destacant en l'àmbit d'Espanya, els assolits amb la finalitat de desenvolupar i interpretar les matèries regulades en el I Conveni Col·lectiu dels Empleats de Gas Natural Fenosa Espanya 2012-2015 (acords en el si de la Mesa de Seguiment), així com diverses accions d'implementació derivades del "Pla d'igualtat" de Gas Natural Fenosa.

També són especialment rellevants els acords adoptats per unanimitat en la Mesa Negociadora del Pla de Pensions de Promoció Conjunta dels Empleats de Gas Natural Fenosa a Espanya:

- Designació d'una nova entitat dipositària del fons, CECABANK.
- Integració en el pla de tres noves societats: Gas Natural Fenosa Ingeniería y Desarrollo de Generación SLU, Gas Natural Fenosa Generación SLU i Gas Natural Madrid SDG, SA.
- Aprovació d'un nou Reglament d'Especificacions.

Els empleats de Gas Natural Fenosa disposen d'informació rellevant i actualitzada a través de la intranet i, així mateix, podent realitzar peticions directes, consultes i traslladar incidències a través del Servei d'Atenció a l'Empleat (SAE). A 31 de desembre de 2014, s'han comptabilitzat 62.653 visites, consultes i descàrregues d'"Informació Laboral" en Naturalnet i es van realitzar 7.423 consultes, incidències i peticions a través del SAE, ateses directament per a aquest servei o a través de Relacions Laborals.

Organitzacions i representants sindicals en 2014

- Un total de 33 organitzacions tenien representació en tots els seus àmbits d'actuació, 7 a Espanya i 26 en el negoci internacional.
- A Espanya, a 31 de desembre de 2014, hi havia 433 representants sindicals lliurement elegits, en 171 centres de treball i en 20 societats.

Annex d'indicadors

			Argentina	Austràlia	Brasil	Xile	Colòmbia	Costa Rica	Espanya	França
Desglossament de la plantilla per franja d'edat (%). **[G4-LA12]**	18-35		15,73	25,00	33,07	41,21	28,62	31,58	16,41	71,62
	36-50		41,94	75,00	51,38	42,13	47,42	57,89	51,73	25,68
	>50		42,33	0,00	15,55	16,66	23,96	10,53	31,86	2,70
Desglossament de la plantilla per gènere (%). **[G4-10]**	Hombres		76,7	100,0	59,8	76,1	70,4	94,7	70,3	59,5
	Mujeres		23,3	0,0	40,2	23,9	29,6	5,3	29,7	40,5
Dones en càrrecs de direcció (%).[1]	2012		13,3	–	33,3	–	43,9	–	22,6	0,0
	2013		16,7	–	32,4	–	42,6	–	24,2	0,0
	2014		14,7	–	32,4	11,5	43,7	–	24,4	20,0
Alts directius procedents de la comunitat local (%). **[G4-LA12]**	2012		66,7	–	57,0	–	87,5	–	100,0	0,0
	2013		75,0	–	66,7	–	75,0	–	99,4	0,0
	2014		100,0	–	66,7	–	66,7	–	99,4	0,0
Desglossament de la plantilla per categories professionals i gènere. (%). **[G4-10]**	Equip directiu	Homes	3,7	0,0	4,9	2,7	1,6	0,0	9,7	10,8
		Dones	0,6	0,0	2,4	0,3	1,3	0,0	3,1	2,7
	Caps intermedis	Homes	11,4	0,0	12,2	12,2	10,3	26,3	17,0	8,1
		Dones	3,5	0,0	6,7	2,8	4,1	0,0	3,4	1,4
	Tècnics	Homes	11,0	100,0	18,1	18,6	12,0	10,5	17,1	40,5
		Dones	3,8	0,0	13,4	7,4	10,7	0,0	11,1	27,0
	Llocs operatiu	Homes	50,6	0,0	24,6	42,7	46,4	57,9	26,6	0,0
		Dones	15,3	0,0	17,7	13,4	13,5	5,3	12,0	9,5

[1] Nota: a Austràlia, Costa Rica, Guatemala, Irlanda, Puerto Rico i Uganda no hi ha directius.

Guatemala	Irlanda	Itàlia	Marroc	Mèxic	Moldàvia	Panamà	Portugal	Puerto Rico	Rep. Dominicana	Uganda	**Total**
0,00	0,00	14,10	17,53	43,90	25,27	30,16	33,33	28,57	33,03	63,64	**28,53**
50,00	100,0	64,36	61,86	48,88	41,58	30,42	66,67	57,14	54,13	36,36	**47,03**
50,00	0,00	21,54	20,62	7,22	33,15	39,42	0,00	14,29	12,84	0,00	**24,43**
0,0	0,0	77,7	85,6	74,3	71,3	67,2	33,3	71,4	81,7	81,8	**72,6**
100,0	100,0	22,3	14,4	25,7	28,7	32,8	66,7	28,6	18,3	18,2	**27,4**
0,0	–	17,9	25,0	17,0	36,0	30,8	–	–	83,3	–	**24,2**
0,0	–	19,4	25,0	18,5	38,5	30,8	100,0	0,0	66,7	–	**25,3**
–	–	20,0	25,0	20,4	36,0	34,5	100,0	0,0	66,7	–	**24,0**
0,0	–	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	–	0,0	50,0	–	**88,0**
–	–	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	–	0,0	–	–	**84,8**
–	–	0,0	0,0	16,7	50,0	66,7	–	0,0	–	–	**93,2**
0,0	0,0	6,4	3,1	4,4	2,2	5,0	0,0	42,9	0,9	0,0	**5,3**
0,0	0,0	1,6	1,0	1,1	1,2	2,6	11,1	0,0	1,8	0,0	**1,7**
0,0	0,0	12,8	37,1	17,3	18,5	23,0	0,0	0,0	19,3	42,4	**14,4**
50,0	0,0	2,1	2,1	3,4	5,2	9,0	0,0	0,0	6,4	6,1	**3,5**
0,0	0,0	15,4	11,3	22,9	6,0	13,8	11,1	14,3	7,3	12,1	**16,4**
0,0	100,0	7,4	1,0	9,6	6,3	9,5	55,6	0,0	8,3	0,0	**9,3**
0,0	0,0	43,1	34,0	29,8	44,7	25,4	22,2	14,3	54,1	27,3	**36,5**
50,0	0,0	11,2	10,3	11,7	16,0	11,6	0,0	28,6	1,8	12,1	**12,9**

Annex d'indicadors

			Argentina	Austràlia	Brasil	Xile	Colòmbia	Costa Rica	Espanya	França
Desglossament de plantilla per tipus de contracte. (%). [G4-10]	Contractes fixos	Homes	76,7	100,0	59,8	74,1	47,8	94,7	70,0	59,5
		Dones	23,3	–	40,2	23,5	21,1	5,3	29,5	40,5
	Contractes temporals	Homes	–	–	–	2,0	22,6	–	0,3	–
		Dones	–	–	–	0,4	8,5	–	0,1	–
Salari mitjà d'homes i dones per categoria professional (euros).[1]	Directius	Homes	65.551	–	72.827	120.790	62.479	–	93.159	100.386
		Dones	52.738	–	63.283	88.189	55.033	–	77.482	45.674
	Tècnics	Homes	28.569	–	26.024	35.665	11.987	–	49.558	44.238
		Dones	24.338	–	23.803	33.441	11.348	–	44.861	45.988
	Administratius	Homes	21.833	–	19.499	22.965	5.789	–	42.425	26.028
		Dones	20.411	–	19.164	19.653	5.918	–	35.111	29.795
	Operatius	Homes	24.254	–	15.002	14.276	5.155	–	39.046	–
		Dones	27.707	–	20.737	11.590	5.001	–	31.409	–
Relació salari mínim estàndard i salari mínim local per país i gènere.[1]	**Total**		**3,71**	**–**	**2,89**	**1,67**	**1,46**	**–**	**2,02**	**1,44**
	Homes		3,73	–	2,70	1,64	1,50	–	2,02	1,44
	Dones		3,68	–	3,07	1,69	1,42	–	2,02	1,44
Relació total anual de la persona millor pagada de la companyia amb la retribució total anual mitjana de la plantilla.[1/2] [G4-54]	2014		6,64	–	12,49	18,21	26,18	–	12,83	3,01
Relació entre l'increment percentual de la retribució total anual de la persona millor pagada de la companyia amb l'increment percentual de la retribució total anual mitjana de tota la plantilla.[1/3] [G4-55]	2014		1,13	-	1,23	0,66	1,66	–	1,22	1,75

[1] Nota: Austràlia, Costa Rica, Guatemala, Irlanda, i Uganda presenten un volum de plantilla que no és rellevant a efectes d'aquest indicador.
[2] Nota: relació entre la retribució total anual de la persona millor pagada de l'organització, a cada país on es duguin a terme operacions significatives amb la retribució total anual mitjana de tota la plantilla (sense comptar la persona més ben pagada) del país corresponent.
[3] Nota: relació entre l'increment percentual de la retribució total anual de la persona millor pagada de l'organització a cada país on es duguin a terme operacions significatives, amb l'increment percentual de la retribució total anual mitjana de tota la plantilla (sense comptar la persona més ben pagada) del país corresponent.

Guatemala	Irlanda	Itàlia	Marroc	Mèxic	Moldàvia	Panamà	Portugal	Puerto Rico	Rep. Dominicana	Uganda	**Total**
–		77,4	85,6	64,7	70,8	67,2	33,3	71,4	81,7	81,8	**68,1**
100,0	100,0	22,1	14,4	22,5	27,7	32,8	66,7	28,6	17,4	15,2	**25,9**
–	–	0,3	–	9,6	0,5	–	–	–	–	–	**4,4**
–	–	0,3	–	3,3	1,0	–	–	–	0,9	3,0	**1,6**
–	–	70.686	75.578	43.609	16.726	35.282	–	–	44.917	–	**–**
–	–	60.233	68.182	38.997	28.100	36.156	70.049	–	72.333	–	**–**
–	–	34.935	29.245	16.537	7.013	13.808	32.314	–	17.739	–	**–**
–	–	36.514	25.489	15.334	6.854	15.169	32.718	–	20.560	–	**–**
–	–	28.704	10.530	8.296	7.384	14.956	–	–	11.053	–	**–**
–	–	27.247	11.783	10.232	8.982	14.493	30.000	–	8.720	–	**–**
–	–	29.244	14.376	6.715	4.253	10.488	–	–	10.062	–	**–**
–	–	–	–	6.424	4.379	11.549	–	–	–	–	**–**
–	**–**	**1,23**	**2,85**	**3,05**	**2,61**	**1,36**	**4,23**	**–**	**2,43**	**–**	**–**
–	–	1,23	2,49	2,95	2,74	1,34	4,42	–	1,60	–	**–**
–	–	1,22	3,20	3,14	2,47	1,38	4,04	–	3,25	–	**–**
–	–	3,91	3,27	8,52	26,86	15,32	2,45	–	7,10	–	**–**
–	–	0,27	1,63	0,87	0,92	0,84	0,80	–	1,14	–	**–**

Annex d'indicadors

			Argentina	Austràlia	Brasil	Xile	Colòmbia	Costa Rica	Espanya	França
Índex de rotació (%) (nombre de baixes/ plantilla mitjana). **[G4-LA1]**	2014		5,3	22,8	3,5	14,4	24,2	19,5	4,1	22,4
Índex de rotació voluntària (%) (nombre de baixes voluntàries/plantilla mitjana). **[G4-LA1]**	2014		2,9	22,8	2,3	6,1	3,3	4,9	0,6	19,6
Indicadors de gestió de l'acompliment i direcció per objectius desglossat per gènere i categoria professional.[1] **[G4-LA11]**	Equip directiu	Homes	4,6	–	4,7	2,7	1,5	0,0	9,6	10,8
		Dones	1,0	–	2,4	0,3	1,3	0,0	3,1	2,7
	Caps intermedis	Homes	4,4	–	7,7	11,9	2,8	5,3	3,6	6,8
		Dones	3,3	–	5,3	2,7	1,2	0,0	1,4	1,4
	Tècnics	Homes	3,1	–	1,0	14,7	2,8	0,0	7,5	8,1
		Dones	1,4	–	1,6	5,8	2,7	0,0	4,0	14,9
	Llocs operatius	Homes	0,2	–	0,0	35,6	0,0	0,0	3,3	0,0
		Dones	0,2	–	0,0	10,1	0,0	0,0	1,9	0,0
	Total	**Homes**	**12,4**	**–**	**13,4**	**64,9**	**7,0**	**5,3**	**23,9**	**25,7**
		Dones	**5,8**	**–**	**9,3**	**19,0**	**5,2**	**0,0**	**10,3**	**18,9**
Plantilla promocionada (%).[2]	2012		10,9	–	41,3	–	4,0	–	13,2	4,2
	2013		9,4	–	32,9	–	7,3	–	15,7	2,7
	2014		7,2	–	18,7	14,7	5,2	–	7,8	5,4
Empleats amb conveni col·lectiu. **[G4-11]**	Exclosos de conveni		18,8	0,0	24,2	17,8	46,1	0,0	26,1	66,2
	Inclosos en conveni		81,2	100,0	75,8	82,2	53,9	100,0	73,9	33,8
Afiliació sindical (%).	2012		48,2	–	20,2	–	47,5	–	26,6	–
	2013		47,3	–	12,7	–	49,5	–	22,7	–
	2014		47,8	–	12	–	58,01	–	24,8	–

[1] Nota: Austràlia, Costa Rica, Guatemala, Irlanda, i Uganda presenten un volum de plantilla que no és rellevant a efectes d'aquest indicador.
[2] Nota: a Austràlia, Costa Rica, Guatemala, Irlanda, Portugal, Puerto Rico i Uganda no es van produir promocions entre la plantilla en 2014.

Guatemala	Irlanda	Itàlia	Marroc	Mèxic	Moldàvia	Panamà	Portugal	Puerto Rico	Rep. Dominicana	Uganda	**Total**
176,4	0,0	2,4	1,0	7,6	7,4	13,4	11,5	0,0	3,7	17,1	10,9
0,0	0,0	0,5	1,0	5,0	2,0	3,8	11,5	0,0	0,0	14,2	3,3
–	–	5,1	3,1	4,3	2,2	5,0	0,0	42,9	0,9	–	5,3
–	–	1,1	1,0	1,1	1,2	2,6	11,1	0,0	1,8	–	1,6
–	–	5,1	9,3	11,3	0,3	22,8	0,0	0,0	19,3	–	7,4
–	–	2,1	2,1	2,5	0,0	9,0	0,0	0,0	6,4	–	2,2
–	–	8,5	11,3	13,1	0,0	13,8	11,1	14,3	7,3	–	9,5
–	–	7,2	1,0	4,6	0,0	9,3	44,4	0,0	8,3	–	4,5
–	–	0,5	0,0	4,4	0,0	25,4	22,2	14,3	54,1	–	15,0
–	–	0,0	0,0	3,6	0,0	11,4	0,0	28,6	1,8	–	4,7
–	**–**	**19,1**	**23,7**	**33,0**	**2,4**	**66,9**	**33,3**	**71,4**	**81,7**	**–**	**37,2**
–	**–**	**10,4**	**4,1**	**11,8**	**1,2**	**32,3**	**55,6**	**28,6**	**18,3**	**–**	**13**
–	–	7,1	7,1	9,7	9,8	6,7	–	–	5,5	–	–
–	–	18,4	3,1	7,1	10,6	5,7	–	–	18,0	–	–
–		1,6	1,0	4,7	12,5	12,7	0,0	–	11,0	–	–
0,0	0,0	1,9	33,0	75,1	0,0	59,3	0,0	57,1	1,8	0,0	27,5
100,0	100,0	98,1	67,0	24,9	100,0	40,7	100,0	42,9	98,2	100,0	72,5
–	–	47,1	69,0	21,9	68,0	38,7	–	–	–	–	–
–	–	43,6	69,4	22,1	66,0	35,7	–	–	–	–	45,9
–	–	40,2	67	21,4	66,2	38,6	–	–	–	51,5	

Annex d'indicadors

		Argentina	Austràlia	Brasil	Xile	Colòmbia	Costa Rica	Espanya	França
Empleats en edat de retir a cinc anys (%). **[EU15]**	Equip directiu	11,8	–	5,4	9,0	6,9	–	2,8	0,0
	Caps intermedis	7,8	–	5,2	3,7	4,2	0,0	7,4	0,0
	Tècnics	5,2	0,0	3,8	3,0	2,2	0,0	3,3	0,0
	Llocs operatius	18,0	–	2,3	5,3	12,2	0,0	10,2	0,0
	Total	**14,3**	**0,0**	**3,5**	**4,6**	**8,6**	**0,0**	**6,7**	**0,0**
Empleats en edat de retir a deu anys (%). **[EU15]**	Equip directiu	29,4	–	13,5	23,0	20,7	–	11,6	0,0
	Caps intermedis	29,3	–	17,7	9,0	16,5	0,0	20,7	0,0
	Tècnics	13,8	0,0	6,3	7,4	9,0	0,0	11,8	0,0
	Llocs operatius	38,4	–	9,3	12,9	32,8	0,0	30,7	14,3
	Total	**33,0**	**0,0**	**10,2**	**11,2**	**24,7**	**0,0**	**20,9**	**1,4**
Noves contractacions. **[G4-LA1]**	2012	26	0	32	–	85	0	239	33
	2013	14	–	26	–	55	2	94	11
	2014	26	0	45	890	844	0	176	16
Nombre d'empleats amb dret a baixa per maternitat/paternitat.[1] **[G4-LA3]**	Homes	6	0	5	16	15	0	191	5
	Dones	11	0	14	170	30	1	99	2
	Total	**17**	**0**	**19**	**186**	**45**	**1**	**290**	**7**
Nombre d'empleats que es van acollir al seu dret de baixa per paternitat/maternitat. **[G4-LA3]**	Homes	6	0	5	16	15	0	158	5
	Dones	11	0	14	170	30	0	99	2
	Total	**17**	**0**	**19**	**186**	**45**	**0**	**257**	**7**
Nombre d'empleats que no van tornar al seu lloc de treball un cop finalitzat el període de permís per paternitat/maternitat. **[G4-LA3]**	Homes	0	0	0	–	0	0	1	0
	Dones	2	0	0	–	0	0	3	0
	Total	**2**	**0**	**0**	**–**	**0**	**0**	**4**	**0**
Ràtio d'empleats que van tornar al seu lloc de treball després d'una baixa per paternitat/maternitat i continuen a la companyia un any després del gaudi d'aquesta (%). **[G4-LA3]**	Homes		–	100	–	100	–	99,38	100
	Dones	100	–	100	–	92,86	–	97,56	75,00
	Total	**100**	**–**	**100**	**–**	**94,59**	**–**	**98,60**	**80,00**

[1] Nota: el concepte de baixa per maternitat/paternitat i els beneficis socials relacionats presenten especificitats pròpies de la legislació laboral vigent en cada un dels països en què opera Gas Natural Fenosa i que s'han de tenir en compte en interpretar aquestes dades. Així, en el cas de Moldàvia, la legislació aplicable determina que la dona té dret a una baixa per maternitat de 126 dies pagats al 100 % per la Seguretat Social. Transcorregut aquest període tenen dret a prendre l'excedència per maternitat fins a tres anys pagats al 30% per seguretat social i de tres a sis anys una excedència no pagada, cosa que influeix en que el nombre de persones que no van tornar al seu lloc de treball finalitzat el període de permís sigui alt en aquest país.

Guatemala	Irlanda	Itàlia	Marroc	Mèxic	Moldàvia	Panamà	Portugal	Puerto Rico	Rep. Dominicana	Uganda	**Total**
–	–	0,0	0,0	1,9	12,0	17,2	0,0	33,3	0,0	–	4,5
0,0	–	1,8	7,9	3,4	17,2	19,8	–	–	7,1	0,0	14,0
–	0,0	1,2	8,3	2,5	11,1	13,6	0,0	0,0	0,0	0,0	10,3
0,0	–	1,5	0,0	2,7	25,1	37,9	0,0	0,0	11,5	0,0	4,4
0,0	**0,0**	**1,3**	**4,1**	**2,7**	**21,1**	**24,9**	**0,0**	**14,3**	**8,3**	**0,0**	**7,0**
–	–	0,0	50,0	11,1	24,0	31,0	0,0	33,3	33,3	–	14,6
0,0	–	8,9	36,8	6,4	31,0	34,7	–	–	14,3	0,0	36,8
–	0,0	4,7	25,0	4,4	15,6	22,7	0,0	0,0	0,0	0,0	6,2
100,0	–	12,3	18,6	11,5	39,4	58,6	0,0	0,0	16,4	0,0	32,0
50,0	**0,0**	**9,0**	**27,8**	**8,1**	**34,0**	**40,5**	**0,0**	**14,3**	**13,8**	**0,0**	**18,4**
4	0	31	0	126	36	48	–	5	10	19	725
2	–	13	–	85	31	22	–	–	7	8	373
0	0	9	1	87	38	25	2	1	2	2	2164
0	0	6	10	34	28	0	0	0	4	3	323
0	0	13	2	22	12	4	0	0	4	0	384
0	**0**	**19**	**12**	**56**	**40**	**4**	**0**	**0**	**8**	**3**	**707**
0	0	6	10	34	5	0	0	0	4	3	267
0	0	13	2	22	10	4	0	0	2	0	379
0	**0**	**19**	**12**	**56**	**15**	**4**	**0**	**0**	**6**	**3**	**646**
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	13
0	**0**	**0**	**0**	**0**	**9**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**15**
100	–		100	94,29	–	–	100	–	100	100	98,68
	–	100	–	76,92	92,86	–	–	–	100	100	95,05
100	**–**	**100**	**100**	**89,58**	**92,86**	**–**	**100**	**–**	**100**	**100**	**96,97**

Seguretat i salut

[G4-DMA] (Salut i seguretat en el treball)

Principis d'actuació responsable amb la seguretat i la salut

La seguretat i la salut en el treball és un compromís estratègic i irrenunciable de Gas Natural Fenosa, segons es recull en el Codi Ètic, en la Política de Responsabilitat Corporativa i en la Política de Drets Humans, i es concreta en els principis següents:

- Garantir que la seguretat i la salut són una responsabilitat no delegable que, a través d'un compromís visible, és liderada per l'alta direcció i assumida de forma proactiva i integrada per tota l'organització, així com pels proveïdors i empreses col·laboradores.
- Establir la seguretat i la salut com una responsabilitat individual que condiciona l'ocupació dels treballadors de Gas Natural Fenosa, així com l'activitat de les seves empreses col·laboradores.
- Vetllar perquè qualsevol situació potencial de risc que pugui afectar els treballadors, clients, públic i a la seguretat de les instal·lacions sigui notificada, avaluada i gestionada d'una manera apropiada.
- Establir l'aprenentatge com a motor del canvi cap a una cultura de la seguretat, mitjançant la formació contínua, l'anàlisi d'accidents i incidents i la difusió de les lliçons apreses.
- Integrar criteris de seguretat i salut exigents en els processos de negoci, en els nous projectes, activitats, instal·lacions, productes i serveis, així com en la selecció i avaluació de proveïdors i empreses col·laboradores, l'incompliment dels quals condicioni l'inici o la continuïtat de l'activitat.
- Proporcionar els recursos i mitjans necessaris que possibilitin el compliment dels estàndards de seguretat establerts en cada moment.

La seguretat com a estratègia a Gas Natural Fenosa

La companyia té present que el més important és la planificació, el desenvolupament i l'execució de les seves activitats en la seguretat i salut. Per això, l'actuació de Gas Natural Fenosa segueix estàndards més elevats que el compliment de les obligacions legals en cada país on desenvolupa les seves operacions.

Gas Natural Fenosa treballa rigorosament per fer extensiva la seva cultura en seguretat i salut, no només als seus empleats sinó a proveïdors, empreses col·laboradores, clients i altres grups d'interès, amb l'objecte d'eliminar els accidents i danys a la salut.

Com a objectiu clau per a seguir avançant en aquesta línia, Gas Natural Fenosa s'envolta d'empreses col·laboradores que comparteixin aquesta visió. Per a això, la companyia empra el model de gestió integral d'empreses col·laboradores.

Els reptes de Gas Natural Fenosa estan orientats a la posada en marxa d'estratègies globals en matèria de seguretat i salut, com a mitjà per a millorar les condicions laborals. Per això, es mantenen els enfocaments estratègics dels últims anys:

- Assolir una sòlida cultura de seguretat i salut mitjançant el desenvolupament i la implantació del "Pla de Compromís de Seguretat i Salut", amb l'última fase: gestió de seguretat dels processos.
- Consolidar les eines de monitorització d'accidentalitat per a identificar àrees de millora i aconseguir la reducció de la sinistralitat laboral.
- Homogeneïtzar i estandarditzar la gestió de la seguretat.

Es treballa rigorosament per a fer extensiva la cultura en seguretat i salut, no només a empleats, sinó també a proveïdors, empreses col·laboradores, clients i altres grups d'interés

Accions de valor

Accions proposades 2014		Accions previstes 2015
Ampliació del mesurament d'accidents amb els indicadors OHSAS i de l'OIT.	●	Consolidació de l'eina de gestió global de la companyia, que unifica totes les tasques de prevenció.
Desenvolupament i implantació d'eina per a la gestió integrada de la seguretat.	●	Establiment de reunions periòdiques de seguretat *top down* dirigides a tots els nivells de la companyia i constitució de comitès de seguretat i salut en totes les direccions generals.
Llançament de l'Observatori de Seguretat per a oferir una visió de conjunt de la seguretat i de la salut, contribuint des de les experiències pròpies i de tercers a crear una veritable cultura de la seguretat.	●	Definició d'un marc d'auditories internes i externes que permetin garantir la correcta implantació de totes les eines a totes les unitats.
Llançament del "Pla de seguretat viària".	●	Pla de reducció d'accidentalitat en els negocis regulats elèctrics on hi ha més accidentalitat amb conseqüències fatals.
Implantació de la sistemàtica establerta per a la formació en matèria de seguretat i salut internacionalment.	●	Implantació del model d'empresa saludable de manera progressiva en l'àmbit internacional.

Grau d'acompliment: ● Alt. ● Mig. ● baix.

Pla de Compromís de Seguretat i Salut

El "Pla de Compromís de Seguretat i Salut", iniciat en 2012, ha continuat avançant i desenvolupant-se en 2014 amb activitats orientades a la formació, informació, conscienciació i sensibilització en matèria de seguretat i salut, a tots els nivells i en tota la companyia.

Durant 2014, es va seguir el pla de ruta establert en el projecte, aconseguint les fites relacionades amb els *drivers* identificats: lideratge, empleats, empreses col·laboradores i instal·lacions i processos. Així mateix, es van consolidar les eines relatives a persones, actituds i comportaments en seguretat, i es van assentar les bases per a començar a treballar en la gestió de seguretat dels processos, que és l'última fase a desenvolupar en el projecte.

En 2014, va destacar la tasca orientada a tres àmbits d'actuació:

- **Accidentalitat:** àrea clau de gestió que reflecteix la preocupació de la companyia per fer les coses bé a la primera. El grup treballa en l'eradicació de l'accidentalitat. Per això, s'han desenvolupat plans d'acció específics per a eliminar la sinistralitat.
- **Formació i sensibilització:** la formació de personal propi en lideratge facilita el canvi cultural en seguretat i salut. Es van formar més de 14.000 empleats de la companyia i es van iniciar programes de sensibilització a les empreses col·laboradores mitjançant la promoció de tallers de lideratge i sensibilització.
- **Comunicació:** mitjançant campanyes a nivell de grup. En 2014, van destacar les específiques en matèries com ergonomia, seguretat viària i empreses col·laboradores. Així mateix, cal destacar els nous canals de comunicació mitjançant l'enviament setmanal de lliçons apreses derivades dels accidents i de contactes de seguretat a tota la companyia i la difusió de continguts en matèria de seguretat i salut a través de la "Bústia Compromís Seguretat i Salut".

Avanços en el Pla de Compromís de Seguretat i Salut

El "Pla de Compromís de Seguretat i Salut" es basa en el desenvolupament de quatre eixos d'actuació: lideratge, empleats, empreses col·laboradores i instal·lacions i processos, que són les palanques que guiaran la transformació cultural de Gas Natural Fenosa i permetran una extensió i cobertura del seu compromís amb la seguretat i salut més gran.

01 Res no és més important que la seguretat i la salut

02 Tot accident es pot evitar

03 La seguretat és una responsabilitat de la Direcció

04 La seguretat és una responsabilitat individual

05 Totes les feines s'han de planificar i executar pensant en la seguretat

A la primera fase del projecte es va dur a terme un diagnòstic per a conèixer la situació de partida en gestió de seguretat i salut dins de la companyia.

La fase següent, desenvolupada al llarg de 2013 i 2014, ha tingut com a objectiu implantar una nova cultura de seguretat i salut a la companyia. Amb aquesta finalitat, Gas Natural Fenosa ha creat una estructura de xarxes de disseny i implantació coordinades per un equip central de projecte.

Quatre eixos per al canvi en Gas Natural Fenosa

El desenvolupament del "Pla de Compromís de Seguretat i Salut" ha proporcionat els avanços necessaris que permetran estar més prop de l'objectiu final: convertir Gas Natural Fenosa en una empresa líder en matèria de seguretat i salut a través d'un canvi cultural en l'àmbit de seguretat i salut, i extensiu a la resta de camps d'actuació.

Per a la companyia no n'hi ha prou amb combatre els accidents, cal eradicar-los d'arrel, avançar-se a les possibles situacions de risc i gestionar-les adequadament. Per això, durant 2014, es van posar en marxa noves eines, es van dur a terme cursos de formació *online* i presencials, i es van realitzar campanyes de prevenció i comunicació per a tot el grup.

Lideratge

Un dels principis establerts dins del projecte és que la seguretat és una responsabilitat de la direcció. Per tant, és important assenyalar el missatge compromès de Rafael Villaseca, conseller delegat de Gas Natural Fenosa, sobre la seguretat: "Malgrat tot el que ja s'està fent, és imprescindible redoblar els esforços per a aconseguir el nostre objectiu, zero accidents".

Per a Gas Natural Fenosa el factor clau de l'èxit del projecte és el lideratge, és a dir, la implicació i el compromís de les diferents direccions de negoci.

La gestió eficaç de la seguretat requereix que aquest compromís s'integri en tots els nivells de la companyia. Per això, la direcció de Gas Natural Fenosa juga un paper transcendental en la construcció i el desenvolupament d'aquest marcant el nivell d'exigència, homogeneïtzant la implantació de la nova cultura i assumint la responsabilitat de l'èxit d'aquest pla.

El lideratge és el motor del canvi cultural en la companyia. Aquest implica un esforç a tots els nivells organitzatius i es promou des de la direcció, amb un compromís visible, sòlid i ferm en totes les preses de decisions empresarials, que sempre tenen en compte la seguretat.

En el convenciment que el lideratge en matèria de seguretat i salut proporciona la base més estable per a construir una nova cultura, Gas Natural Fenosa ha apostat per una formació de qualitat en aquest àmbit, liderada per personal amb responsabilitat en la companyia i dirigida a tots els empleats.

Cultura de seguretat i salut entre els empleats

L'objectiu de zero accidents, que té Gas Natural Fenosa, es pot aconseguir amb un canvi en la cultura de seguretat i salut a través de:

- La participació i implicació de tot el personal en la gestió de la seguretat i salut.
- L'evolució dels comportaments per a interioritzar la seguretat com una prioritat de primer nivell.

Canvi de cultura atenent els més alts estàndards

Gas Natural Fenosa concep la seguretat i la salut de les persones com a la primera prioritat i l'entén com un estàndard d'excel·lència. L'exercici d'aquesta responsabilitat s'estén a tota l'organització, personal propi i col·laborador i en tots els àmbits i activitats, en un esforç que requereix la implicació i participació activa de tots.

En termes de millorar les condicions de seguretat i salut en el treball, i partint d'una anàlisi dels requisits mínims de seguretat i salut a complir en l'àmbit internacional, Gas Natural Fenosa percep la necessitat d'establir un sistema d'estàndards de seguretat i salut que permeti assumir els valors i principis d'una cultura organitzacional i la promoció d'un entorn laboral sostenible i segur.

En 2014, dins del marc de la Política de Responsabilitat Corporativa Gas Natural Fenosa ha llançat i implantat nous estàndards de seguretat i salut d'aplicació a tots els processos i activitats de la companyia. Els estàndards publicats i d'obligat compliment han estat els següents:

- Permisos de treball.
- Control previ, inspeccions documentades i reunions de coordinació amb empreses col·laboradores.
- Règim sancionador aplicable a empreses col·laboradores.
- Línies vermelles de seguretat.
- Comitès de direcció de seguretat i salut.
- Seguretat en la conducció.
- Gestió i ús d'equips de protecció individual.
- Oficines.
- Treballs en alçada.
- Espais confinats.
- Programa de motivació i reconeixement d'assoliments en seguretat i salut.

Gestió de riscos

El compromís de seguretat i salut s'ha reforçat amb la implantació i consolidació de Prosafety, l'eina informàtica per a la gestió global de la prevenció en la companyia.

L'aplicació d'aquesta eina cobreix les necessitats de gestió de diverses de les eines desenvolupades com observacions preventives de seguretat (OPS), inspeccions documentades de seguretat (IDS), pla d'acció personal (PAP), quadre de comandament, tolerància zero, investigació d'accidents i incidents i seguiment d'accions.

Per assegurar el bon ús i funcionament de l'eina de gestió global, s'està realitzant un seguiment detallat en tots els països, oferint suport a través dels canals establerts per a consolidar i culminar amb èxit la implantació del nou sistema. Tots els usuaris disposen de vídeos d'ajuda, que substitueixen els manuals clàssics d'usuari, en espanyol, portuguès, italià, francès i romanès, disponibles en la Universitat Corporativa.

En fases posteriors, i en paral·lel a l'avanç del projecte, es preveu la incorporació de nous mòduls com a avaluació de riscos, auditories, no conformitats, formació i registre de sancions, així com el seguiment de reunions de seguretat i comitès de negoci.

D'altra banda, s'ha treballat en el desenvolupament d'una altra eina de gestió que, amb la implicació col·lectiva, busca la detecció i comunicació de qualsevol comportament insegur. I així, sota l'aprovació d'aquesta pel Comitè de Direcció de Gas Natural Fenosa i d'acord amb el que estableix el Codi Ètic es llancen les "Línies Vermelles de Seguretat", les quals han de notificar els empleats en cas d'incompliment d'alguna d'aquestes.

Convé recordar que la identificació, l'avaluació de riscos i la planificació de l'activitat preventiva són la base per a l'eficaç gestió de la seguretat i salut en el treball.

L'evolució de les actuacions preventives tendeix a un augment de les actuacions de control periòdic de condicions de treball, de consulta i participació i de les orientades a la seguretat i salut d'empreses col·laboradores. Aquest fet ha estat possible gràcies a la utilització a nivell de grup de les eines preventives: observacions preventives de seguretat, inspeccions documentades i tolerància zero, entre d'altres.

Plans d'acció

El "Pla de Compromís de Seguretat i Salut" continua el seu desenvolupament en el seu ferm objectiu d'estendre les millors pràctiques de seguretat i aconseguir que el nombre d'accidents sigui zero. Per a això, es posen en marxa jornades de formació i noves eines que aposten per l'aprenentatge com a mètode de prevenció.

En 2014, Gas Natural Fenosa va seguir treballant amb les xarxes de disseny i implantació, formats per equips multidisciplinaris amb missió, visió i objectius propis, formats per representants de diferents funcions o negocis. En aquestes xarxes es treballa per a definir estratègies, mesurar avanços i assegurar la consecució de les metes per a les quals es van crear.

Actuacions de les xarxes

Model organitzatiu

- Desenvolupament d'una sistemàtica de gestió de reunions periòdiques de seguretat i salut en totes les unitats.
- Establiment d'un marc per a la constitució i desenvolupament en cada direcció general dels seus propis comitès de direcció de seguretat i salut.

Comunicació (xarxa transversal)

- Desenvolupament i implantació del pla de comunicació de 2014 per a assegurar una adequada comunicació en matèria de seguretat i salut a tots els treballadors de la companyia mitjançant missatges dinàmics, curts i continus.
- Desenvolupament d'un pla de sensibilització orientat a contractistes.

Formació (xarxa transversal)

- Planificació i impartició de formació orientada al lideratge.
- Suport a la formació identificada com a necessitat, en cada una de les xarxes de disseny i implantació.

Sistemes

- Desenvolupament de l'aplicació informàtica per a la consolidació de la gestió total en matèria de prevenció de riscos laborals.
- Disseny de noves eines i desplegament a tota l'organització: quadre de comandament, projecte pilot d'investigació d'accidents i projectes pilots de mobilitat.

Empreses col·laboradores

- Selecció d'empreses col·laboradores: definició de criteris i estratègies, i elaboració d'un document de classificació del grup de subfamílies de compres amb criticitat de risc.
- Definició de criteris d'adjudicació de contractes.
- Orientació i informació a empreses col·laboradores.

Polítiques i estàndards globals

- Disseny, elaboració i publicació d'estàndards de seguretat i salut d'obligat compliment en totes les activitats de la companyia.

Compromís visible

- Desenvolupament de metodologies per a la promoció del compliment d'objectius de pla d'acció personal, observacions preventives de seguretat i tolerància zero.
- Articulació de posada en valor de registres a través d'iniciatives de millora en seguretat.

Indicadors operatius

- Ampliació dels quadres de comandament per indicadors de salut.
- Definició dels indicadors d'observacions preventives de seguretat i inspeccions documentades que permetran l'anàlisi de resultats i la definició d'accions de millora en l'eina de gestió global.

Gestió del comportament

- Llançament del "Programa de motivació i reconeixement d'èxits", amb la definició d'un catàleg d'accions de motivació.
- Llançament del pla únic de normes transversals, coordinat amb els estàndards publicats i amb les normes de caràcter més local.

Gestió del coneixement i experiència

- Formació en investigació d'accidents i incidents.
- Desenvolupament de procediment de gestió d'aprenentatges i experiències.

Gestió de seguretat de processos

- Llançament i constitució del nou equip de treball per a la gestió de la seguretat de processos.

Participació dels empleats

[G4-LA5] i [G4-LA8]

Gas Natural Fenosa participa en la configuració d'elements clau de prevenció, establint canals d'informació, consulta i participació adequats. La participació dels empleats és un element essencial en la gestió de la seguretat i salut a la companyia.

El 89% dels empleats es troba representat en comitès de seguretat i salut. Durant 2014, es van mantenir reunions amb els representants dels treballadors. Els aspectes preventius més rellevants posats en consulta van ser els següents:

- "Pla de Compromís de Seguretat i Salut".
- Anàlisi d'accidentabilitat del període.
- Anàlisi de la situació de la dotació de vehicles.
- Campanya de prevenció de l'accident laboral de trànsit.
- Empresa saludable.

Formació i sensibilització

Durant 2014, Gas Natural Fenosa va realitzar un important treball d'homogeneïtzació dels mètodes i dinàmiques de gestió de la formació en seguretat i salut per país.

La companyia va impartir 214.874 hores de formació en seguretat i salut, per a 51.578 assistents a 3.605 sessions. El nombre mitjà d'hores de formació per empleat va pujar a 15,15 hores.

Jornada d'alineament de formadors interns

Dins del "Pla de Compromís de Seguretat i Salut" es va celebrar, a Madrid, una jornada de reconeixement als formadors dels cursos de lideratge per la tasca realitzada des de 2013. Aquesta jornada també va servir per a proporcionar alineament en els nous continguts dels cursos que es van desenvolupar en 2014. Van participar més de 60 formadors interns, a més de diversos convidats especials.

Sota el tema del lideratge es va desenvolupar una jornada de treball que va permetre conèixer els aspectes més rellevants de les formacions realitzades, intercanviar coneixements i posar en comú bones pràctiques adquirides així com debatre sobre la metodologia de les observacions preventives de seguretat (OPS) en oficines.

En 2014, es va finalitzar el desplegament formatiu de lideratge en les línies de negoci i en les àrees corporatives de tots els països. Les properes fites estan orientades a la formació específica que cada una de les xarxes de disseny i implantació necessiten associar a les eines de gestió desenvolupades.

Gas Natural Fenosa estableix així un nou paradigma en la formació liderada des de dins de la companyia, promovent la comunicació directa en tots els nivells del grup.

En la formació de transmissió de lideratge han participat un total de 13.265 directius i caps intermedis de tot el grup, en la qual s'assoliren les 92.000 hores de formació en "Lideratge en Seguretat".

S'ofereix informació específica sobre el programa al capítol "Interès per les persones" d'aquest mateix informe.

Participació i resultats en enquestes de satisfacció de formació en seguretat i salut

	Assistents enquestats	% Resposta	Satisfacció
Total integrat per països	**26.110**	**92,9**	**8,8**
Aula Prevenció de Riscos	12.998	94,6	8,8
Total Espanya	**14.543**	**93,4**	**8,6**
Aula Prevenció de Riscos	7.413	96,3	8,5

Durant 2014, Gas Natural Fenosa va realitzar un important treball d'homogeneïtzació dels mètodes i dinàmiques de gestió de la formació en seguretat i salut per país

La formació en "Lideratge en Seguretat" és una de les claus per a assolir l'èxit del "Pla Compromís de Seguretat i Salut" en tots els nivells de l'organització. Es realitza en cascada per a potenciar el compromís individual. En 2013, es va impartir aquest programa a directius, caps intermedis i personal amb capacitat de lideratge sobre personal propi o d'empreses col·laboradores. Al llarg de l'any 2014, també es va desplegar a la resta de col·lectius de l'organització.

Resum d'actuacions preventives

	2014	2013	2012
Avaluacions de risc generals, específiques i d'activitats singulars	8.758	7.837	10.896
Actuacions de control periòdic de condicions de treball	87.287	78.765	71.777
Actuacions relacionades amb emergències	1.435	1.004	1.367
Altres actuacions	19.732	14.626	4.264
Total	**117.212**	**102.232**	**88.304**

Formació en matèria de seguretat

	2014	2013	2012
Assistents sobre el total de la plantilla (%)	96,15*	70,26	44,24
Actuacions formatives realitzades	3.605	2.464	1.610
Hores de formació per empleat	16,32	14,46	8,81

* Percentatge sobre total de plantilla gestionada a efectes de polítiques de prevenció de riscos laborals que, a 31 de desembre de 2014, representava 13.168 persones a l'Argentina, Brasil, Colòmbia, Espanya, França, Itàlia, el Marroc, Mèxic, Moldàvia, Panamà, Puerto Rico, República Dominicana i Uganda.

Indicadors de sinistralitat [G4-LA6]

	Objectiu 2015	Objectiu 2014	2014			2013			2012		
			Total	Homes	Dones	**Total**	Homes	Dones	**Total**	Homes	Dones
Accidents amb baixa[1]	106	144	**118**	102	16	**152**	129	23	**157**	137	20
Dies perduts[2]	2.732	3.975	**3.035**	2.887	148	**4.184**	3.524	660	**3.547**	3.361	186
Víctimes mortals[3]	0	0	**1**	1	0	**0**	0	0	**2**	2	0
Índex de freqüència[4]	3,54	4,82	**3,93**	4,82	1,80	**5,07**	6,10	2,61	**4,96**	6,18	2,11
Índex de gravetat[5]	0,09	0,13	**0,10**	0,14	0,02	**0,14**	0,17	0,07	**0,11**	0,15	0,02
Índex d'incidència[6]	7,49	10,03	**8,32**	10,21	3,81	**10,56**	12,69	5,43	**10,25**	12,78	4,35
Taxa d'absentisme[7]	1,77	1,61	**1,86**	–	–	**1,70**	–	–	**2,14**	–	–

[1] Accidents amb baixa: nombre d'accidents de treball que causen una baixa laboral.
[2] Dies perduts: jornades en què no s'ha treballat a causa de baixes per accidents de treball. Es calculen des del dia següent fins al de la recepció de la baixa i es consideren els dies naturals.
[3] Víctimes mortals: nombre de treballadors que han mort per accidents de treball.
[4] Índex de freqüència: nombre d'accidents amb baixa ocorreguts durant la jornada de treball per cada milió d'hores treballades.
[5] Índex de gravetat: nombre de jornades perdudes a conseqüència dels accidents de treball per cada 1.000 hores treballades.
[6] Índex d'incidència: nombre d'accidents de treball per cada 1.000 treballadors.
[7] Taxa d'absentisme: absències dels treballadors dels seus llocs de treball.

Indicadors de sinistralitat per països

	Accidents amb baixa	Dies perduts	Víctimes mortals	Índex de freqüència	Índex de gravetat	Índex d'incidència	Taxa d'absentisme
Argentina	7	279	0	6,92	0,28	13,34	3,57
Austràlia	–	–	–	–	–	–	1,98
Brasil	0	0	0	0,00	0,00	0,00	2,04
Colòmbia	44	273	1	7,30	0,05	19,96	0,78
Costa Rica	1	9	0	26,21	0,24	50,00	0,36
Espanya	37	1.781	0	2,59	0,12	5,09	2,2
França	0	0	0	0,00	0,00	0,00	1,67
Itàlia	4	48	0	6,72	0,08	10,59	1,7
Kenya	0	0	0	0,00	0,00	0,00	1,45
Marroc	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,66
Mèxic	17	382	0	8,47	0,19	17,32	0,97
Moldàvia	2	39	0	1,34	0,03	2,67	2,5
Panamà	2	50	0	2,62	0,07	5,44	1,13
Rep. Dominicana	1	87	0	3,90	0,34	8,32	1,85
Sud-àfrica	3	87	0	1,89	0,05	4,30	2,72
Uganda	0	0	0	0,00	0,00	0,00	1

Nota: Irlanda, Portugal, Perú i Puerto Rico no han tingut accidents amb baixa.

Gestió d'accidents i incidents

Aprendre dels errors comesos és fonamental per a no repetir-los. Aquesta és la base sobre la qual es fonamenta la nova eina d'accidentabilitat del grup.

Una de les principals preocupacions de la companyia és aconseguir reduir la sinistralitat. Fruit d'aquesta inquietud, i dins de les actuacions previstes en el "Pla de Compromís de Seguretat i Salut", s'han publicat dues normes que entronquen directament amb el principi que tot accident es pot evitar:

- "Procés de comunicació, investigació i seguiment d'accidents i incidents".
- "Classificació d'incidents".

L'objecte principal d'ambdues és comunicar tots els accidents i incidents per a detectar les deficiències, poder solucionar-les i evitar-les. Les principals característiques d'aquestes normes són les següents:

- Són d'aplicació a tot el grup i el seu personal.
- Tracten tots els accidents i incidents: laborals, industrials i ambientals.
- Permeten el registre directe mitjançant una aplicació informàtica.
- Són d'aplicació immediata.

Amb l'objecte de reduir l'accidentabilitat, a part de les accions incloses dins del "Pla de Compromís de Seguretat i Salut", s'han dut a terme i es preveu realitzar les actuacions següents:

Actuacions per a reduir l'accidentabilitat

Pla de xoc inicial

En 2013, es va dur a terme un pla de xoc inicial, que inclou el desenvolupament d'un quadre de comandament consolidat d'accidentalitat i la implementació de noves metodologies per al registre i investigació d'accidents.

Pla d'actuació específic d'accidentalitat

En 2014, es va realitzar un pla d'actuació específic d'accidentalitat enfocat a:

- Realització de *benchmarking* comparatiu amb principals empreses del sector.
- Països o negocis amb major mortalitat i accidentabilitat greu: les actuacions específiques es van centrar en la seguretat de negoci elèctric a Espanya, Colòmbia, Moldàvia i Panamà.
- Tipologia de risc que produeixen més accidentalitat: com són les caigudes al mateix nivell i la seguretat viària.
- Actuacions específiques de negoci tipus *bottom up,* com ara el desenvolupament d'Anàlisi, Pla i Control (Anplac): per a aquells accidents i incidents, de personal propi i contractistes, de caràcter significatiu on les mesures resultants de la zona hagin de ser traslladades a tots els territoris on la companyia té activitat.

Plans generals

En 2015, es preveu dur a terme plans generals entorn de sobreesforços i caigudes al mateix nivell.

Campanya de seguretat viària: finalitzar la formació amb simuladors en els països pendents. Desenvolupar lliçons apreses i contactes de seguretat relacionats amb seguretat viària. Implantar full de rescat en vehicles. Desenvolupament d'un curs *online* de seguretat viària com a reforç a formació presencial.

Seguiment i monitoratge dels indicadors de sinistralitat a tot el grup. Anàlisi detallat de la casuística dels successos en relació amb diferents dimensions (organitzativa, geogràfica, funcional, etc.). Determinació dels plans d'acció derivats dels resultats de les anàlisis anteriors. Desenvolupament i aprovació estàndard de seguretat amb criteris de comptabilització OSHAS i desplegament a països per a la implantació d'aquesta.

Desenvolupament de nou estudi comparatiu amb les principals companyies multinacionals, incloses les del sector. Elaboració del pla d'acció derivat de les conclusions de l'estudi.

Pla de seguretat viària: la seguretat dels empleats és una prioritat i un compromís per a la companyia en l'àmbit mundial

Conscienciar, educar i sensibilitzar són les claus de les campanyes de Gas Natural Fenosa per a evitar els accidents derivats dels desplaçaments dels treballadors.

Coincidint amb el Dia Mundial de la Seguretat Viària, el 10 de juny, la companyia va posar en marxa una sèrie d'iniciatives de comunicació, encaminades a aconseguir que els empleats, en els diferents països, es desplacin segurs com a conductors i vianants.

Al juliol es va celebrar a Madrid la jornada "Seguretat vial, un treball de tots", per a conscienciar sobre les claus de la seguretat viària. L'objectiu és la consolidació de la companyia com un referent mundial en seguretat i salut, d'acord amb les recomanacions d'institucions com el Parlament Europeu, l'OMS, l'ONU i l'Organització Internacional del Treball (OIT), entre d'altres.

Així mateix, Gas Natural Fenosa disposa d'un acord amb Real Automóvil Club de España (RACE). Aquesta iniciativa està dirigida a més de 16.000 empleats de la companyia a tot el món, en col·laboració amb RACE i els seus *partners* en l'àmbit internacional, i implica el desplegament de campanyes d'informació, conscienciació i formació en seguretat viària.

Amb aquesta iniciativa, la campanya "Seguretat Vial, un treball de tots" adreçada a treballadors del grup i el contingut es posarà a disposició de les empreses col·laboradores, contribuirà a aconseguir que Gas Natural Fenosa es consolidi com un referent en matèria de seguretat.

Com a prova d'aquesta vocació global, la campanya tindrà el suport d'altres clubs d'automòbil internacionals, com l'ACC de Colòmbia, l'ACI d'Itàlia, o l'ACM de Moldàvia.

Durant 2014, es van dur a terme diferents actuacions de divulgació del "Pla de seguretat vial" amb els objectius següents:

- Sensibilitzar els treballadors sobre els riscos de seguretat viària que li suposen els seus desplaçaments per motiu del seu treball.
- Informar els treballadors sobre riscos puntuals, estacionals, mètodes de conducció defensiva, innovacions en seguretat viària, noves normes de trànsit i de circulació als centres de treball.
- Aconseguir disminuir de manera dràstica el volum dels accidents/incidents laborals derivats de desplaçaments respecte al global de la companyia.
- Aconseguir que Gas Natural Fenosa sigui un referent en seguretat viària.

Certificacions

El sistema de prevenció de Gas Natural Fenosa s'inclou dins del sistema integrat de gestió de qualitat, medi ambient i seguretat i salut.

En 2014, s'han realitzat amb èxit 18 auditories del sistema de gestió d'acord amb OHSAS per l'entitat AENOR. Destacant la certificació en seguretat i salut, per primera vegada en el negoci de gas a Mèxic.

Cal assenyalar que, en el negoci del gas a Colòmbia, s'ha aconseguit la certificació de l'Institut Colombià de Normes Tècniques i Certificació (Icontec), l'organisme regulador d'aquest país.

Salut laboral [G4-LA7]

La salut laboral forma part del compromís de Gas Natural Fenosa d'oferir als seus empleats un ambient de treball saludable i de benestar. La Unitat de Salut Integral i Benestar contribueix a l'assoliment d'aquest objectiu, a més de proporcionar la millora de les condicions de treball, del clima laboral, de la productivitat i del seu rendiment, juntament amb un impacte positiu des del punt de vista de costos i rendibilitat.

Pla director de salut

El "Pla Director de Salut" defineix les línies estratègiques i estableix el marc general d'actuació de Gas Natural Fenosa en matèria de salut, ergonomia i psicosociologia de manera homogènia en l'àmbit nacional i internacional.

Aquest document s'aplica a totes les empreses de la companyia amb participació majoritària i a aquelles empreses o entitats en què es té la responsabilitat en la seva operació i/o gestió.

Les responsabilitats derivades del pla corresponen a tots els països i cada una de les àrees de negoci que integren el grup. A més, els serveis de salut integral actuen com a assessors per al desenvolupament, seguiment i control del pla en cadascun dels àmbits d'aquest.

Els objectius generals definits pel pla són els següents:

- Vetllar per la salut dels treballadors, desenvolupant actuacions homogènies respectant les diferències inherents a cada país.
- Vigilar el compliment de la normativa corresponent a cada àmbit en matèria de salut.
- Coordinar el desenvolupament de les activitats per part dels col·laboradors externs així com establir les mesures del seu seguiment i control.
- Definir els indicadors necessaris per a avaluar la implantació i el desenvolupament del "Pla director de salut" així com totes i cada una de les activitats que el componen.
- Garantir la formació contínua dels professionals que integren l'activitat, la informació referent a novetats tecnològiques punteres, i promoure la creativitat per a la innovació.

Així mateix, el desplegament dels objectius anteriors implica la implantació d'accions específiques en els tretze àmbits següents:

La Unitat de Salut Integral i Benestar porta a terme activitats relacionades amb l'ergonomia i la psicosociologia aplicada, la realització de campanyes de promoció de la salut, dissenyades després de l'estudi de les dades epidemiològiques dels treballadors i l'anàlisi de les mancances i necessitats en assumptes de salut i la realització de reconeixements mèdics com una de les principals tasques d'acord amb els riscos específics dels treballadors en el seu lloc de treball.

En 2014, es va continuar amb el desenvolupament de campanyes de prevenció i promoció de la salut amb l'objectiu de sensibilitzar i mobilitzar els treballadors per a generar una cultura de prevenció de les malalties, promoure els hàbits de vida saludables i el control dels factors de risc per a reduir de manera significativa la incidència de diverses patologies.

Durant 2014, igual que en anys anteriors, s'han realitzat les campanyes habituals a més de quatre de noves referides a la prevenció de migranyes i la detecció de la patologia abdominal, muscular i de la disfunció temporomandibular.

Així mateix, la companyia realitza, anualment, la vigilància de la salut dels empleats que exerceixen activitats d'especial perillositat, com són els treballs amb exposició a radiacions ionitzants, amb gasos comprimits, liquats o dissolts o utilització significativa d'aquests, i aquells amb riscos elèctrics en alta tensió.

En matèria de malalties greus, els serveis mèdics de la companyia, coordinats amb les mútues d'accidents de treball, gestionen la prestació per cures, hospitalització i tractament de menors afectats per càncer o malaltia greu. En aquests casos, la companyia ofereix la reducció de la jornada de treball en, almenys, un 50%.

La teva salut sempre a la teva agenda

La campanya "La teva salut sempre a la teva agenda", impulsada pels serveis de salut de Gas Natural Fenosa, forma part del "Pla de Compromís Seguretat i Salut" i incideix en aspectes tan quotidians com la salut cardiovascular, la nutrició i l'esport.

L'objectiu de la campanya és conscienciar les persones que treballen en Gas Natural Fenosa i les seves famílies sobre la importància de cuidar la seva salut i de la prevenció per a garantir una qualitat de vida futura, sota la visió que el benestar dels empleats de la companyia és també el benestar dels que els envolten.

En aquest sentit, Gas Natural Fenosa ha facilitat consells per a una alimentació saludable a través d'informació a la intranet, cursos de cuina saludable, xerrades sobre nutrició eficaç, i consells per a l'estiu. Durant 2014, es van desenvolupar campanyes específiques sobre els temes següents: aliments funcionals, exercici, son, prevenció de malalties cardiovasculars i gestió positiva de les emocions.

Així mateix, donant suport a la iniciativa va incorporar com a soci col·laborador per a donar suport a la campanya "Gestionem l'estrès", dedicada a fomentar entorns de treballs saludables.

Model d'empresa saludable

Gas Natural Fenosa és la primera empresa energètica a Espanya que accedeix a la certificació com a empresa saludable. Aquesta certificació estableix els requisits d'un sistema de gestió per a organitzacions compromeses amb els principis i les recomanacions internacionals existents sobre empreses saludables i que volen promoure i protegir, de manera continuada, la salut, la seguretat i el benestar dels treballadors, i la sostenibilitat de l'ambient de treball dels treballadors propis, els seus familiars i la comunitat en la qual es desenvolupa l'activitat empresarial.

El model d'empresa saludable permet:

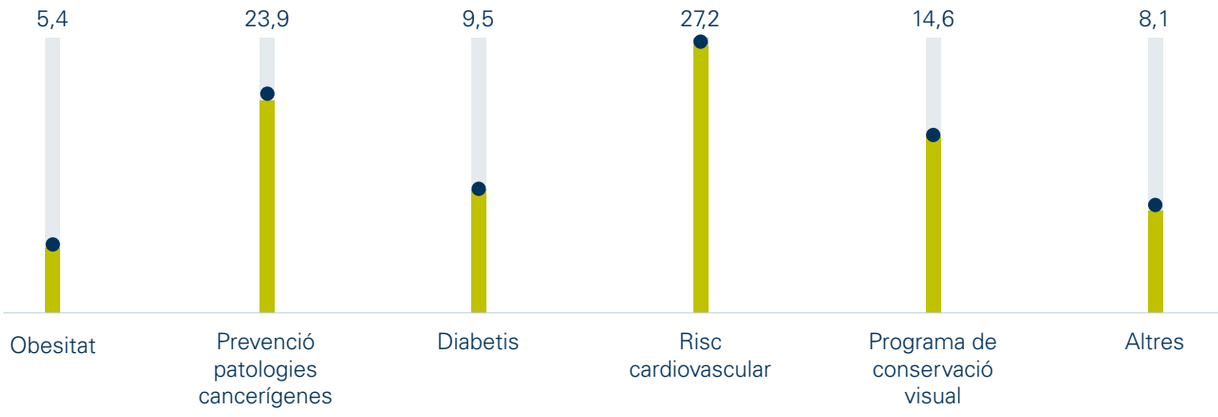
- Millorar la salut, el benestar i la seguretat dels empleats i els seus familiars d'una manera sostenible.
- Reduir l'accidentabilitat i les malalties d'una manera continuada.
- Sistematitzar els aspectes clau dels entorns de treball saludables: ambient físic i psicosocial, recursos de salut i participació de l'empresa en la comunitat.
- El compliment legal.
- Millorar la imatge de l'empresa.
- El compliment de les exigències dels clients.
- Millorar l'avantatge competitiu de l'empresa.
- La integració amb altres sistemes.
- Millorar la motivació dels empleats.

Al novembre de 2014, Gas Natural Fenosa ha resultat guardonada amb el I Premi "Entorno de Trabajo Saludable" en la categoria Gran Empresa. Aquest premi és una iniciativa de l'Observatori de Recursos Humans (ORH), per a reconèixer el compromís de les empreses que exerceixen i avaluen les seves polítiques de gestió de persones amb plena integració en el pla estratègic i amb el focus posat en el llarg termini.

Participants en campanyes de salut laboral

	2014	2013	2012
Campanyes de prevenció i/o detecció precoç	12.568	25.165	20.077
Campanyes de vacunació	3.822	3.023	4.182
Reconeixements	14.008	12.583	11.765
Tasca assistencial	35.449	33.621	24.932

Plantilla participant en campanyes de prevenció (%).



Implicació de les empreses col·laboradores

[EU17] i [EU18]

Gas Natural Fenosa entén que una cultura de seguretat només s'aconseguirà quan el compromís amb aquesta hagi estat també assumit per les empreses col·laboradores. En 2014, es van registrar 3.947 empreses col·laboradores amb un total de 56.022.695 hores treballades entre els contractistes i subcontractistes.

Durant 2014, Gas Natural Fenosa ha dissenyat i implantat eines per a garantir que el compromís amb la seguretat arriba també a les empreses col·laboradores.

Atenent el principi que res és més important que la seguretat i salut, Gas Natural Fenosa aposta per treballar amb les millors empreses en aquest aspecte. Per això, s'han posat en marxa eines que garanteixin:

- Selecció de les empreses líders i referents en matèria de seguretat,
- Planificació correcta dels treballs,
- Execució de disciplina operativa sobre aquests,
- Supervisió i gestió correcta de totes les tasques, i
- Compliment de tots els procediments i/o regles bàsiques de seguretat aplicables als treballs

El paper de Gas Natural Fenosa com a líder en matèria de seguretat i salut es fa visible:

- Adoptant polítiques preventives proactives.
- Liderant amb l'exemple.
- Traslladant tots els principis en matèria preventiva a tots els nivells de l'organització.
- Potenciant el paper de cap intermedi com a peça fonamental en l'aplicació dels principis preventius.
- Exercint tolerància zero sobre els actes i comportaments insegurs per part de tota la cadena de comandament en el control i la supervisió de treballs.

Gas Natural Fenosa està evolucionant cap a un model de contractació que potencia, encara més, la seguretat i la salut com a element clau en la relació contractual amb les seves empreses col·laboradores.

Model de gestió integral d'empreses col·laboradores

Selecció d'empreses col·laboradores

Selecció d'empreses col·laboradores tenint en consideració l'avaluació del seu compromís amb la seguretat i la salut. No seran convidades al procés de selecció aquelles empreses que no compleixin les exigències de seguretat i salut de Gas Natural Fenosa.

Preparació contracte

Integració dels aspectes globals de seguretat i salut en les condicions contractuals aplicables a totes les empreses col·laboradores (documentació única per a tot el grup, requisits específics per país, condicions particulars i règim sancionador).

Adjudicació contracte

La seguretat i salut és un element excloent i diferenciador en els processos de valoració i adjudicació de Gas Natural Fenosa. Per tant, un cop analitzats tots els condicionants que intervenen en el procés de compres, s'analitza específicament la solució de seguretat i salut proposada per les empreses col·laboradores.

Orientació i entrenament

Potenciació del canvi cultural de les empreses col·laboradores de Gas Natural Fenosa mitjançant la divulgació, conscienciació i sensibilització en seguretat i salut. Entre altres sessions informatives, destaquen els tallers de lideratge i de sensibilització.

Gestió del treball

Desenvolupament de criteri normatiu homogeni per a tot el grup i aplicable a les empreses col·laboradores, així com divulgació i posada a disposició de les empreses col·laboradores dels aprenentatges de Gas Natural Fenosa. Així mateix, la companyia desenvolupa plans d'actuació específics en negocis i països amb més accidentabilitat.

Avaluació postcontracte

Anàlisi de l'acompliment en matèria de seguretat i salut de les empreses col·laboradores mitjançant indicadors prèviament definits:

- Índex d'accidents.
- Índex d'inspeccions documentades.
- Índex de documentació de seguretat i salut laboral lliurada.
- Índex d'implantació de seguretat i salut en els treballs.
- Índex d'Infraccions i sancions.

En 2014, es van desenvolupar activitats addicionals de reforç en matèria de prevenció de riscos amb contractistes, entre les quals destaquen:

- 9.858 actuacions relacionades amb la coordinació d'activitats preventives amb empreses contractistes, majoritàriament reunions de coordinació.
- 3.627 reunions amb els representants dels negocis, les empreses contractistes i el servei de prevenció.
- 1.159 reunions amb els coordinadors de seguretat i salut en l'àmbit d'obra.
- 30.268 inspeccions de supervisió als treballs realitzats per empreses contractistes.

Pel que fa a la formació, Gas Natural Fenosa exigeix contractualment que tots els seus proveïdors i contractistes certifiquin que els seus empleats han rebut formació específica en seguretat i prevenció de riscos laborals per als treballs que els són encomanats, segons el que s'estableix en les condicions de contractació.

Indicadors de sinistralitat (contractistes i subcontractistes) [EU17]

	2014			2013		
	Total	Homes	Dones	**Total**	Homes	Dones
Accidents amb baixa[1]	**948**	872	76	**788**	720	68
Dies perduts[2]	**8.258**	7.522	736	**7.312**	6.681	631
Víctimes mortals[3]	**6**	6	0	**10**	10	0
Índex de freqüència[4]	**16,92**	17,11	15,04	**18,24**	19,77	15,11
Índex de gravetat[5]	**0,15**	0,15	0,15	**0,17**	0,18	0,14
Índex d'incidència[6]	**35,71**	36,19	30,93	**12,51**	12,84	9,81

[1] Accidents amb baixa: nombre d'accidents de treball que causen una baixa laboral.
[2] Dies perduts: jornades en què no s'ha treballat a causa de baixes per accidents de treball. Es calculen des del dia següent fins al de la recepció de la baixa i es consideren els dies naturals.
[3] Víctimes mortals: nombre de treballadors que han mort per accidents de treball.
[4] Índex de freqüència: nombre d'accidents amb baixa ocorreguts durant la jornada de treball per cada milió d'hores treballades.
[5] Índex de gravetat: nombre de jornades perdudes a conseqüència dels accidents de treball per cada 1.000 hores treballades.
[6] Índex d'incidència: nombre d'accidents de treball per cada 1.000 treballadors.

Durant 2014, Gas Natural Fenosa ha dissenyat i implantat eines per a garantir que el compromís amb la seguretat arriba també a les empreses col·laboradores

Indicadors de sinistralitat per països (contractistes i subcontractistes)

	Accidents amb baixa	Dies perduts	Víctimes mortals	Índex de freqüència	Índex de gravetat	Índex d'incidència
Argentina	19	316	0	12,27	0,20	24,08
Brasil	15	129	0	4,13	0,04	10,00
Colòmbia	624	4674	2	22,62	0,17	60,05
Costa Rica	35	377	0	20,44	0,22	44,14
Egipte	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Espanya	149	1.964	2	11,16	0,15	18,08
França	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Itàlia	4	sd	sd	sd	sd	sd
Kenya	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Marroc	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Mèxic	20	217	0	11,26	0,12	12,00
Moldàvia	14	256	0	7,44	0,14	13,32
Panamà	67	250	2	37,82	0,14	72,83
Puerto Rico	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Rep. Dominicana	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Sud-àfrica	1	75	0	0,46	0,03	1,08
Uganda	0	0	0	0,00	0,00	0,00

Seguretat en les instal·lacions i processos

El diagnòstic realitzat en la primera fase d'implantació del "Pla Compromís amb la Seguretat i Salut" va identificar que la normativa tècnica, els procediments i les guies pràctiques de Gas Natural Fenosa aconsegueixen que les activitats en camp de la companyia compleixin i, en alguns casos superin, els requisits legals. Així mateix, en la companyia hi ha sistemes orientats a assegurar el funcionament correcte de les instal·lacions i els processos, i Gas Natural Fenosa té professionals de gran experiència que aconsegueixen que operin sense desviacions significatives fins i tot allà on el sistema pugui presentar oportunitats de millora.

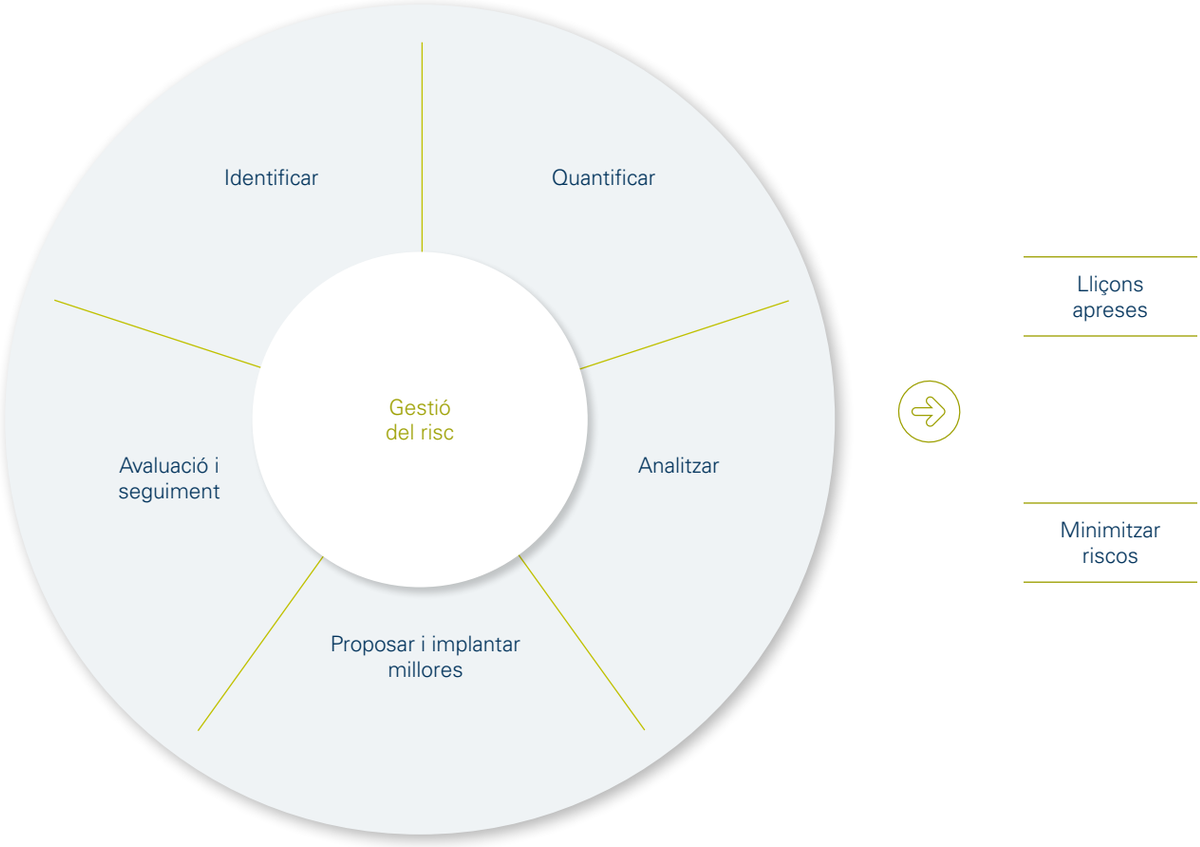
Gestió de riscos en instal·lacions industrials

La gestió de riscos industrials es troba inclosa en l'activitat preventiva de Gas Natural Fenosa. La companyia té clarament definit que la seguretat s'anteposa sobre els beneficis.

En la gestió de riscos, Gas Natural Fenosa es marca com a principals objectius la detecció i minimització de riscos en activitats, productes i serveis que puguin afectar les instal·lacions de la companyia o al seu entorn, podent ocasionar danys a les persones, al medi ambient, o als béns.

Per a això, la companyia compta amb una Unitat Corporativa de Seguretat Industrial, amb la missió de col·laborar en la reducció dels riscos industrials d'aquesta. Per al seu compliment utilitza l'esquema conceptual següent:

Gestió de riscos en instal·lacions industrials



Aquest model conceptual, en coordinació amb els negocis industrials, es recolza en sis palanques:

- Mapa de riscos.
- Auditories de seguretat i diagnòstics de processos.
- Actuacions en matèria de tecnologia i investigació d'incidents i accidents.
- Protecció contra incendis.
- Activitats de formació.
- Activitats de divulgació i suport.

Durant 2014, Gas Natural Fenosa va aprofundir en cada una de les palanques des de la millora contínua i dins d'un procés que es realimenta amb l'experiència del dia a dia, en sintonia amb els diversos negocis industrials de la companyia.

Mapa de riscos

En la seva aposta per la innovació, Gas Natural Fenosa va dissenyar un mapa de riscos industrials, amb una metodologia pròpia, amb l'objectiu de prevenir i minimitzar els impactes, tenint una visió global de les instal·lacions principals de la companyia.

Això permet el seguiment de les instal·lacions i els seus riscos amb avaluacions periòdiques detectant possibles punts de millora.

A dia d'avui, estan operatius el model del gasoducte del Magrib, el de subestacions elèctriques, i el de plantes satèl·lits de gas natural liquat, i el de centrals de generació mitjançant cicle combinat que ja està acabat, pendent només de les proves finals.

Addicionalment, es treballa en un mapa global de riscos, eina que mostra geogràficament els riscos generals als quals estan exposades les instal·lacions industrials del grup, identifica les àrees, les activitats i els actius (processos de l'empresa) que es podrien veure afectats per un succés, i permet conèixer els factors de risc d'aquests.

La gestió global del risc té com a objectiu principal garantir que els riscos més rellevants siguin correctament identificats, avaluats i gestionats. Així, és possible representar geogràficament una visió global dels riscos de les instal·lacions principals del grup, en tots els seus negocis i amb àmbit internacional.

Auditories de seguretat i diagnòstics de processos

Es realitzen auditories de seguretat als diferents processos tècnics del grup, per a verificar el compliment de la reglamentació i normativa vigent del país, dels procediments tècnics establerts pel grup i de la normativa interna pròpia de la unitat de negoci. A més, es revisa el seguiment i el control dels riscos operacionals relatius a tecnologia, accidents i avaries i impactes sobre el medi ambient, i dels paràmetres rellevants de gestió. L'objectiu principal és aportar valor a les línies de negoci i ajudar en la millora contínua dels processos.

Així mateix, es realitzen diagnòstics de processos tècnics a petició de les diferents unitats de negoci. Així, es posa de manifest el grau de control que tenen dels mecanismes de supervisió del procés perquè, en cas que es trobin anomalies, puguin realitzar les accions oportunes per a corregir-les.

Les auditories i els diagnòstics són realitzades per equips d'auditors especialistes en els processos tècnics de gas, electricitat i generació. Durant 2014, van realitzar auditories sobre el manteniment dels sistemes de transport i distribució de gas; les xarxes elèctriques d'alta tensió i les centrals de generació tèrmica a l'Amèrica Llatina; i l'operació i manteniment de centres d'emmagatzematge subterrani de gas; l'operació dels sistemes de transport i distribució de gas; i les operacions domiciliàries sobre instal·lacions de gas a Espanya.

A més es van realitzar diagnòstics de processos a Espanya relacionats amb l'elaboració de guies d'inspeccions reglamentàries i manteniment de diverses instal·lacions de generació renovable, estacions de gas natural vehicular, plantes satèl·lits de GNL, instal·lacions de gestió energètica i els edificis de la companyia, entre altres.

També s'ha realitzat un diagnòstic sobre l'aplicació de la Directiva Seveso III als centres d'emmagatzematge subterrani de gas.

Actuacions en matèria de tecnologia i investigació d'incidents i accidents

Com a estratègia preventiva, Gas Natural Fenosa incorpora la investigació dels accidents i incidents i la identificació de les seves causes arrel com a base per a la formulació de mesures de millora, amb l'objectiu d'augmentar la seguretat de les instal·lacions i els processos i evitar-ne la repetició. En particular, destaquen accions com la definició d'estàndards per a la classificació d'incidents, el desenvolupament d'un curs per a investigació d'accidents, la revisió de normes d'operació de manteniment de la xarxa, o el desenvolupament d'un observatori de seguretat industrial que identifica les notícies més rellevants en l'àmbit de la seguretat industrial.

Protecció contra incendis

Dins del pla de millora de seguretat a les instal·lacions i processos, hi ha el desenvolupament del model de protecció contra incendis (PCI) per a la gestió i el control d'aquests sistemes de seguretat.

S'han elaborat els procediments necessaris per a la gestió i els documents tècnics per a la implantació de les tecnologies de protecció passiva (o protecció estructural), activa (detecció i extinció) i mesures d'emergència més adequades d'acord amb l'anàlisi de riscos de les instal·lacions i/o objectes de risc que la componen.

D'acord amb el model, s'han realitzat activitats que aconsegueixen una millora en la seguretat de les persones i instal·lacions com la millora en la protecció contra incendis, en totes les centrals de cicle combinat d'Espanya i Mèxic, l'anàlisi en planta de generació a motors de la República Dominicana (central de Palamara-La Vega), i en subestacions elèctriques crítiques de Colòmbia, així com la difusió dels procediments aplicables a l'Amèrica Llatina.

Activitats de formació, divulgació i suport

En 2014, s'han desenvolupat, accions formatives relatives a la seguretat industrial dirigides especialment als negocis de distribució elèctrica i a aquells que operen plantes de gas natural liquat (GNL). Destaca la implantació dels mòduls de formació de tecnologia en protecció contra incendis, el seminari NFPA 921 d'Investigació d'Incendis i Explosions -dirigit per experts de l'Associació Nacional de Protecció contra el Foc (NFPA) per a aprofundir en els mètodes d'investigació d'incendis i explosions-, així com la formació en auditoria en processos de seguretat industrial.

Pel que fa a les iniciatives de divulgació i suport, Gas Natural Fenosa participa activament i col·labora en associacions sectorials de referència com l'Associació Espanyola del Gas (Sedigas) i el Comitè Tècnic de Normalització del Sector del Gas d'Aenor. A més, en 2014, va assumir la Presidència de l'Associació Nacional de Béns d'Equip i Seguretat Industrial (Bequinor).

Seguretat entre els clients i la societat

[G4-DMA] (salut i seguretat dels clients)

Gas Natural Fenosa realitza campanyes de prevenció d'accidents per als clients de la companyia a través de la difusió de consells i comunicats a través de canals globals de comunicació (televisió, ràdio, premsa, etc.).

Addicionalment, la companyia utilitza la factura, com a canal de comunicació directe amb el client. S'hi 'introdueixen campanyes de conscienciació i informació sobre actuacions correctes davant de situacions de risc.

Aquestes campanyes es realitzen tots els anys amb l'objectiu que la utilització de l'energia que la companyia distribueix sigui percebuda per l'usuari amb confiança, però sense perdre de vista les situacions de risc que cal evitar.

En relació amb els actius de distribució, i d'acord amb els registres de les diferents companyies del grup, lamentablement van tenir lloc 233 accidents entre el públic, que van provocar 275 ferits i 55 morts. Al final de l'exercici, constaven tres accions legals contra Gas Natural Fenosa per alguna d'aquestes causes. Durant 2014, no es van produir incidents de seguretat greus en les instal·lacions de la companyia, fruit de l'elevada implicació de tot el personal en aquesta matèria.

Nombre d'accidents entre el públic a causa d'activitats de Gas Natural Fenosa **[EU25]**

	Accidents	Ferits	Morts	Accions legals
Negoci de gas	71	154	10	1
Negoci d'electricitat	162	121	45	2
Total	**233**	**275**	**55**	**3**

Compromís amb la societat

[G4-DMA] (Comunitats locals)

Principis d'actuació responsable amb la societat

El compromís social és un dels compromisos que figuren en la Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa, i es concreta en els principis següents:

- Integració positiva en la societat dels països on estem, avaluant l'impacte social de la nostra activitat i respectant la cultura, les normes i l'entorn.
- Generació de valor a través de la nostra pròpia activitat i amb la col·laboració amb organitzacions no governamentals, la comunitat local i altres agents socials en tots els països on som presents.
- Promoció de l'educació, la formació, la riquesa cultural i la inclusió dels col·lectius més desfavorits a través de la inversió social.

Generació de riquesa i benestar on la companyia és present

[G4-16]

Gas Natural Fenosa desenvolupa el seu compromís amb la societat a través de quatre línies d'actuació prioritàries que estan alineades amb les seves activitats clau.

- **Accés a l'energia:** proveir i facilitar l'accés a aquest servei bàsic a les poblacions de baixos recursos en àrees on la companyia realitza la seva activitat.
- **Relació amb les comunitats:** garantir un diàleg fluid amb aquestes i conèixer l'impacte social que l'activitat de la companyia produeix.
- **Acció social:** desenvolupada a través del Centre Operatiu Integrat de l'Amèrica Llatina (COIL) per la forta presència de la companyia en aquest entorn. S'han definit tres programes model d'acció social que busquen, d'una banda, ser coherents amb l'activitat de negoci de la companyia i, de l'altra, atendre els diferents grups d'interès amb els quals la companyia es relaciona.
- **Patrocini, mecenatge i donacions:** mitjançant els quals la companyia dóna suport a projectes i iniciatives que generen valor per a la societat i, alhora, reforcen el seu compromís social. Els valors sobre els quals s'assenten aquests programes són el suport a la cultura, a les causes socials i al medi ambient. L'adopció d'aquests valors es canalitza a través de les diferents iniciatives de patrocini i de l'activitat, tant de la Fundació Gas Natural Fenosa, com del Museu d'Art Contemporani.

Mitjançant les accions de patrocini, mecenatge i donacions, la companyia dóna suport a projectes i iniciatives que generen valor per a la societat i que reforcen el seu compromís social

Línies d'actuació

Patrocini, mecenatge i donacions

Cultural	Social	Energia i medi ambient	Fundació i Museu d'Art Contemporani

Acció social. Centre Operatiu Integrat de d'Amèrica Llatina (COIL)

Valor per proveïdors	Ús responsable	Families d'empleats

Relació amb les comunitats. Impacte social

Govern corporatiu	Gestió ambiental	Infraestructura	Productes i serveis
Ocupació	Habilitats i formació	Proveïdors	Impostos

Accés a l'energia. Negocis inclusius en barris de recursos baixos

Model Inclusiu de Gasificació Integral (Argentina)	Energia Social (Colòmbia)

Gas Natural Fenosa també dóna compliment al seu compromís amb la societat mitjançant la seva col·laboració activa en prestigioses institucions, sectorials i empresarials, d'àmbit nacional i internacional, a les quals aporta la seva experiència, coneixement i recursos.

Entre d'altres, forma part dels òrgans de govern de les patronals del sector elèctric (Unesa), del sector del gas (Sedigas), de la Cambra de Comerç Internacional i del Club Espanyol de l'Energia.

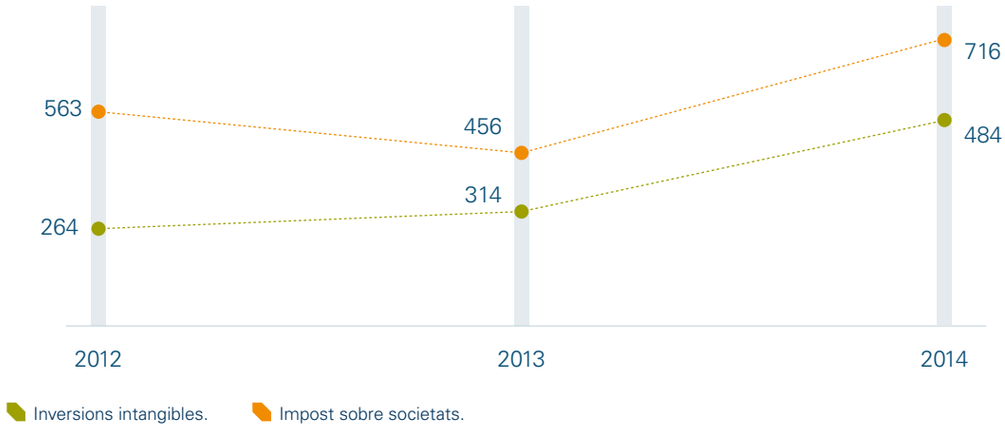
En l'àmbit de la responsabilitat corporativa, Gas Natural Fenosa és membre de Forética i de l'Associació Espanyola del Pacte Mundial de Nacions Unides. A més, participa en la Fundació per a la Sostenibilitat Energètica i Ambiental i en Corporate Excellence Centre for Reputation Leadership.

Accions de valor

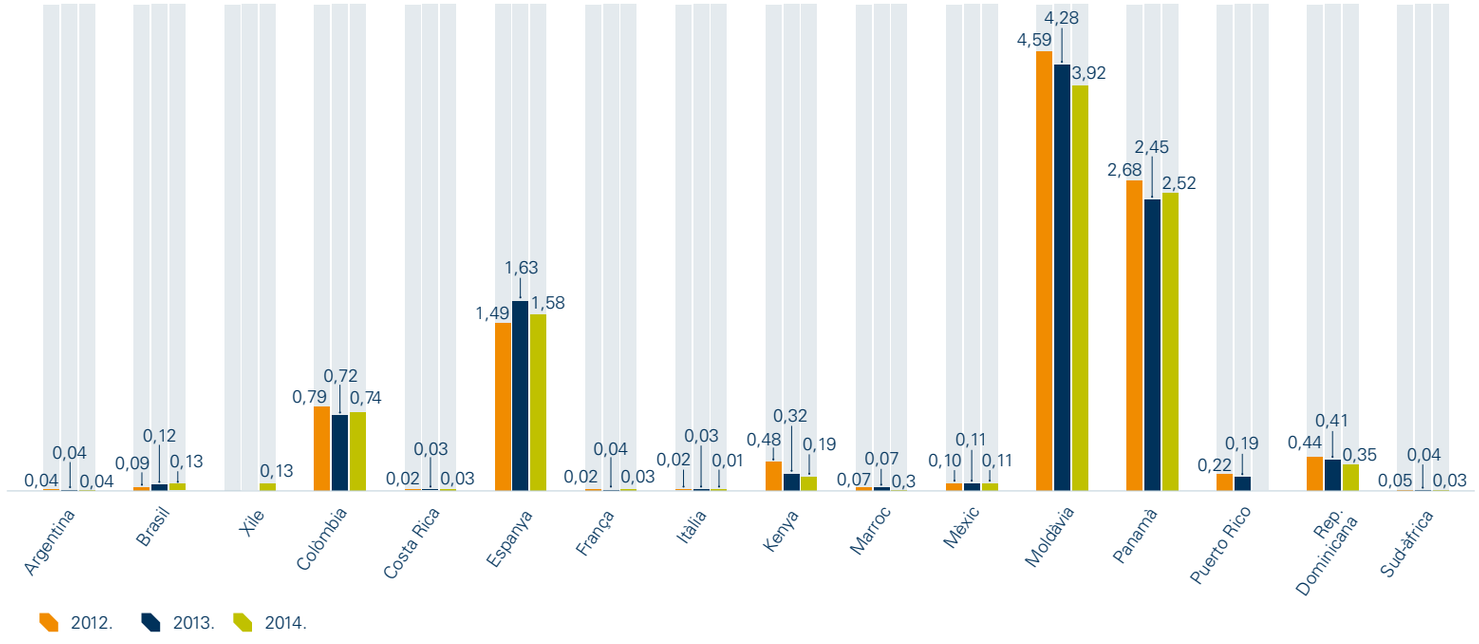
Accions proposades 2014		Accions previstes 2015
Llançament d'una iniciativa per al públic general vinculada a la difusió de l'eficiència energètica i l'ús responsable de l'energia a través de plataformes de comunicació de gran abast.	●	Ampliar la iniciativa Cinergía i apropar-la als valors de marca i a tots els grups d'interès, treballant, de manera transversal, l'eficiència energètica així com el desenvolupament d'una línia social orientada a fomentar la participació de joves talents en el projecte.
Desenvolupament d'accions en les xarxes socials de cultura de la companyia destinades a fomentar la participació dels usuaris i facilitar l'accés gratuït a diferents iniciatives del sector.	●	Desenvolupar un pla d'acció per a xarxes socials amb l'objectiu de generar continguts i activitats d'interès general en línia amb el suport a la cultura i l'eficiència energètica.
Estendre l'avaluació d'impacte social a nous projectes d'inversió.	●	Continuar estenent l'avaluació d'impacte social a nous projectes d'inversió.

Grau d'acompliment: ● Alt. ● Mig. ● Baix.

Aportació a la societat (milions d'euros)



Contribució al PIB per països (%)



Fiscalitat

Polítiques fiscals i gestió del risc fiscal

[G4-EC4]

Gas Natural Fenosa té el compromís d'actuar amb responsabilitat fiscal en la gestió dels seus negocis i complir les seves obligacions fiscals en tots els territoris en què opera, mantenint relacions adequades amb les administracions tributàries corresponents.

Per això, des de l'exercici 2010, Gas Natural Fenosa està adherida al "Codi de Bones Pràctiques Tributàries" elaborat pel Fòrum de Grans Empreses juntament amb l'administració tributària espanyola. Aquesta iniciativa, impulsada pel Govern d'Espanya, té l'objectiu de promoure la transparència, la bona fe i la cooperació amb l'Agència Estatal de l'Administració Tributària en la pràctica fiscal empresarial i la seguretat jurídica en l'aplicació i la interpretació de les normes tributàries.

En aquest sentit, la companyia s'ha compromès expressament a evitar estructures de caràcter opac amb finalitats tributàries, a col·laborar amb les administracions tributàries, a informar regularment al Consell d'Administració sobre les polítiques fiscals aplicades i aplicar els criteris fiscals d'acord amb la doctrina administrativa i la jurisprudència.

Per a garantir que les pràctiques tributàries de Gas Natural Fenosa estan basades en aquests principis, el grup té un Procediment General de Bones Pràctiques Tributàries.

D'altra banda, disposa d'un mapa de riscos en el qual s'identifiquen específicament els riscos fiscals i les controvèrsies sobre la interpretació o l'aplicació del marc jurídic fiscal. La informació sobre les actuacions principals amb transcendència fiscal i la posició de l'entitat per a cada una d'aquestes es detalla en l'apartat de "Litigis i arbitratges" de la Nota 33 dels Comptes Anuals Consolidats.

En el cas d'operacions rellevants o singulars s'informa al Consell d'Administració de quines són les conseqüències fiscals d'aquestes quan constitueixen un factor rellevant. La creació o adquisició de participacions en entitats domiciliades en països o territoris que tinguin la consideració de paradisos fiscals ha de ser informada al Consell d'Administració, a través de la Comissió d'Auditoria i Control.

Segons la normativa espanyola que determina els països que tenen la consideració de paradisos fiscals (Reial Decret 1080/1991, de 5 de juliol i Reial Decret 116/2003, de 31 de gener), Gas Natural Fenosa manté cinc participacions en societats constituïdes en aquests territoris:

- Participacions del 95% en Buenergía Gas & Power, Ltd; del 47,5% en Ecoeléctrica Holding, Ltd, i del 47,5% en Ecoeléctrica Limited, totes domiciliades a les Illes Caiman. Es tracta de societats tenidores directament i indirectament d'una única participació industrial que desenvolupa l'activitat de generació elèctrica per cicle combinat de gas a Puerto Rico (Ecoeléctrica, LP), les rendes de la qual tributen en aquest país i no aporten cap avantatge fiscal per a Gas Natural Fenosa.
- Participacions del 31,1% en Gasoducto del Pacífico (Cayman), Ltd., i del 54,8% en Gasco Grand Cayman, Ltd., ambdues domiciliades a les Illes Caiman. Es tracta de societats sense activitat incorporades al grup com a conseqüència de l'adquisició del grup CGE, i que no aporten cap avantatge fiscal per a Gas Natural Fenosa.

Les operacions intragrup realitzades amb aquestes entitats corresponen a dividends rebuts per import de 17.581 milers d'euros tal com es detalla en l'Informe Anual de Govern Corporatiu.

Respecte a les subvencions de capital, cal destacar que, durant l'exercici 2014, la companyia va rebre subvencions oficials per import de 12,5 milions d'euros corresponents principalment a convenis de gasificació o electrificació de municipis, per a les quals Gas Natural Fenosa ha complert totes les condicions establertes.

Contribució fiscal

Gas Natural Fenosa és conscient de la seva responsabilitat en el desenvolupament econòmic de les societats en què realitza la seva activitat. Per això, presta una atenció prioritària al compliment de la seva obligació de pagar els impostos que, d'acord amb les normes aplicables, resultin deguts en cada territori.

El pagament de tributs té una importància econòmica considerable i implica un elevat esforç de compliment, per les obligacions formals, i col·laboració amb l'Administració tributària.

La contribució fiscal total de Gas Natural Fenosa va ascendir, en l'exercici 2014, a 3.741 milions d'euros (3.550 milions d'euros en l'exercici 2013).

En la taula següent es mostra el total dels tributs pagats per Gas Natural Fenosa segmentat entre aquells que comporten una despesa efectiva per al grup (anomenats tributs propis), i aquells que retenen o repercuteixen al contribuent final (anomenats tributs de tercers):

Total tributs efectivament pagats (milions d'euros)

Milions d'euros	2014	2013	2012
Espanya	**2.759**	**2.746**	**1.904**
Tributs propis[1]	940	896	418
Tributs de tercers[2]	1.819	1.850	1.486
Amèrica Llatina	**663**	**556**	**583**
Tributs propis[1]	480	296	304
Tributs de tercers[2]	183	260	279
Resta	**319**	**248**	**201**
Tributs propis[1]	106	93	100
Tributs de tercers[2]	213	155	101
Total	**3.741**	**3.550**	**2.688**

[1] Inclou bàsicament els pagaments per l'impost sobre beneficis, tributs mediambientals, tributs locals i seguretat social per la quota empresarial.
[2] Inclou bàsicament l'Impost sobre el valor afegit net, impostos especials, retencions a treballadors i seguretat social per la quota de l'empleat.

Desglossament dels tributs efectivament pagats per categories i país

País	Impost sobre beneficis[1]	Tributs energètics	Tributs locals	Altres[2]	**Total**	IVA	Impostos sobre hidrocarburs	Altres[3]	**Total**	**Total**
Espanya	402	257	145	136	**940**	1.257	356	206	**1.819**	**2.759**
Argentina	7	6	1	23	**37**	9	1	15	**25**	**62**
Brasil	86	–	13	53	**152**	67	–	3	**70**	**222**
Colòmbia	84	–	24	72	**180**	9	–	26	**35**	**215**
Xile[4]	5	–	–	–	**5**	4	–	2	**6**	**11**
Mèxic	51	–	–	3	**54**	30	–	9	**39**	**93**
Panamà	32	–	1	6	**39**	–	–	3	**3**	**42**
Resta de l'Amèrica Llatina	12	–	1	–	**13**	2	–	3	**5**	**18**
Itàlia	26	–	–	5	**31**	37	28	5	**70**	**101**
Resta	10	1	–	64	**75**	120	17	6	**143**	**218**
Total	**715**	**264**	**185**	**362**	**1.526**	**1.535**	**402**	**278**	**2.215**	**3.741**

[1] Correspon a l'impost sobre beneficis efectivament pagat en l'exercici. No inclou quantitats meritades. La informació sobre la conciliació entre l'"Impost sobre beneficis" registrat i el que resultaria d'aplicar el tipus nominal de l'impost vigent en el país de la societat dominant (Espanya) sobre el resultat abans d'impostos es detalla en la Nota 20. Situació Fiscal dels comptes anuals consolidats.
[2] Inclou bàsicament la seguretat social per la quota empresarial i altres tributs propis específics de cada país.
[3] Inclou bàsicament retencions a empleats i seguretat social per la quota de l'empleat.
[4] Correspon al període de desembre de 2014 com a conseqüència de la combinació de negocis realitzada en data 30 de novembre de 2014.

Aportacions econòmiques
[G4-15]

Les aportacions econòmiques a programes d'inversió social constitueixen una part important del compromís de la companyia. En 2014, la quantia d'aquestes va ser d'11,6 milions d'euros.

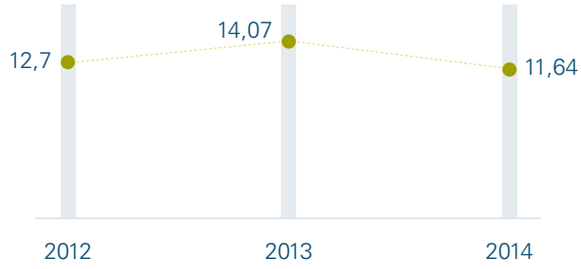
Els programes als quals s'adrecen aquests recursos es contemplen en el marc de l'estratègia de desenvolupament de negoci i el seu objectiu és generar un nivell de compromís de la companyia amb la societat que l'envolta més alt.

Amb l'objecte de mesurar el resultat d'aquestes, Gas Natural Fenosa disposa d'eines que li permeten avaluar la reputació dels programes socials que desenvolupa. En aquest sentit, igual que en anys anteriors, la companyia va aplicar, en 2014, la metodologia London Benchmarking Group (LBG), que permet obtenir una visió de conjunt de la inversió social i comparar els resultats assolits amb els d'altres companyies.

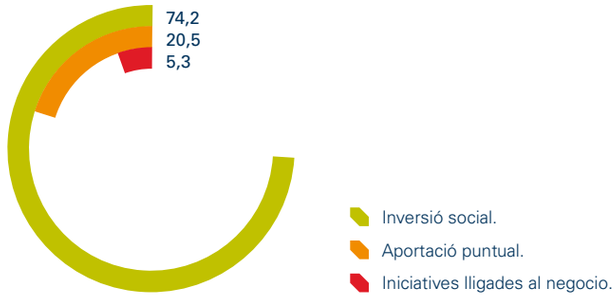
En l'exercici 2014, la contribució fiscal total de Gas Natural Fenosa va ascendir a 3.741 milions d'euros.

Gas Natural Fenosa disposa d'eines que li permeten avaluar la reputació dels programes socials que desenvolupa

Evolució de les aportacions (milions d'euros)

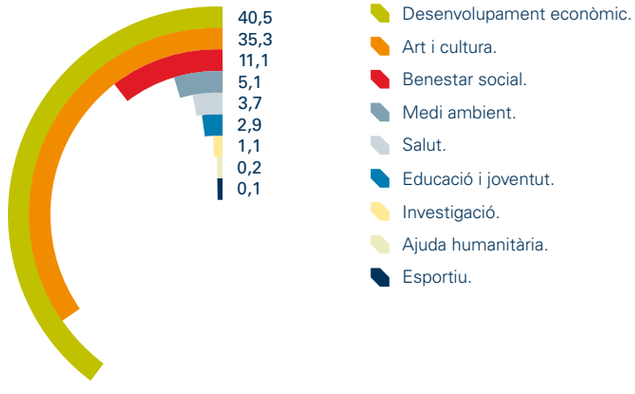


Motivació de les iniciatives (%) *



*Metodologia London Benchmarking Group (LBG).

Àrea d'actuació (%) *



*Metodologia London Benchmarking Group (LBG).

Accés a l'energia

Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat en zones en què el subministrament d'energia no arriba a tota la població. Per a la companyia constitueix una prioritat poder atendre les persones que viuen en aquestes àrees, i treballa activament en el desenvolupament de les seves xarxes de distribució, per a oferir-los un servei segur.

Gas Natural Fenosa té una àmplia experiència en aquest sentit. Així, els projectes realitzats a través de la seva comercialitzadora Energía Social, a Colòmbia, o el projecte desenvolupat a Cuartel V, a Argentina, han permès facilitar l'accés a energies netes i segures a desenes de milers de persones. A mig i llarg termini, el desenvolupament d'aquests programes permet d'una banda, incrementar el nombre de clients i punts de subministrament, i, de l'altra, adquirir més experiència per a poder continuar expandint l'activitat a altres àrees que es troben en una situació similar.

Hi ha més informació sobre programes d'accés a l'energia en l'apartat "Accés a l'Energia" en el capítol "Oportunitats Sostenibles" d'aquest informe.

Relació amb les comunitats

[G4-HR9], [G4-SO1], [G4-SO2] i [OG9]

Gas Natural Fenosa, en el marc de la seva Política de Drets Humans, ha adquirit un compromís ferm amb el respecte de les comunitats locals. Per a la consecució d'aquest compromís, són aspectes clau l'avaluació de l'impacte social que les activitats de la companyia puguin tenir sobre les comunitats afectades i la contribució a la millora de les condicions de vida d'aquestes.

Gas Natural Fenosa disposa d'una sistemàtica basada en la metodologia Measuring Impact del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), l'objectiu de la qual és ajudar a definir iniciatives i programes per a gestionar de manera efectiva els impactes socials associats a l'activitat de la companyia.

Central Hidroelèctrica Bujagali (Uganda)

Durant 2014, es va continuar amb la implantació i desenvolupament dels programes derivats de l'avaluació d'impacte social realitzada en 2012, a la planta de generació hidràulica operada per la filial de Gas Natural Fenosa, Operació i Manteniment Energy.

Programes derivats del projecte a la central hidroelèctrica Bujagali (Uganda)

Programa de compres locals

Té per objectiu fomentar la compra a proveïdors locals, tenint en compte, a més, criteris de sostenibilitat en la seva selecció i avaluació. Durant 2014, es va desenvolupar una àmplia base de proveïdors de la zona, que subministren productes i serveis necessaris per al funcionament de la planta.

Programa de desenvolupament de proveïdors

Gas Natural Fenosa proporciona formació i assessorament a proveïdors de la zona per a adequar la qualitat dels serveis i productes que proporcionen a les necessitats de la companyia. En 2014, es van establir contractes amb quatre empreses que van participar en aquest programa. La iniciativa empresa en 2013, per a millorar la seguretat viària, s'ha continuat desenvolupant i s'ha constatat una disminució en la sinistralitat viària.

Programa de salut i prevenció

Té per objectiu millorar els mitjans disponibles per a atendre les necessitats sanitàries dels treballadors de la planta i la comunitat, i, simultàniament reduir els dies perduts per motius de salut, cosa que incrementa la productivitat. El programa està dirigit a la sensibilització en temes relacionats amb la salut, la prevenció i la detecció precoç de malalties. En 2014, el 76% del personal de la planta va rebre algun tipus de sensibilització en temes de salut, i un 90% s'ha beneficiat d'algun programa concret. També es va organitzar el primer campament mèdic dirigit a la població local de la zona, on es van realitzar activitats formatives i de diagnòstic de malalties. Més de 1.000 persones es van poder beneficiar d'aquesta iniciativa.

Programa de formació

En col·laboració amb institucions educatives locals, l'objectiu és proporcionar l'accés a programes formatius a joves de la zona, per tal de millorar la seva qualificació i, simultàniament, disposar de persones a la zona d'influència de la planta amb formació i habilitats acord amb les necessitats de Gas Natural Fenosa. En els dos últims anys, més de 50 estudiants s'han beneficiat d'aquest programa.

Lluita contra la pobresa energètica

Programa per a atendre una de les principals demandes de la comunitat. Atès que no és possible proporcionar, directament, l'electricitat produïda a la zona als que hi habiten, s'han establert acords amb determinades organitzacions amb la finalitat de proporcionar fonts de generació renovable, com llums solars. En 2014, 74 famílies més van poder accedir a aquest programa.

Parc eòlic de Bií Hioxo (Mèxic)

El parc eòlic de Bií Hioxo, és un projecte de 234 MW, a Juchitán de Zaragoza (Estat d'Oaxaca, Mèxic). Va entrar en operació comercial a l'octubre de 2014.

Gas Natural Fenosa, atenent el seu ferm compromís de respecte dels drets humans i, concretament, de les formes de vida tradicionals, ha col·laborat permanentment amb la comunitat afectada i de manera addicional al propi projecte, generador per si mateix de riquesa, i ha posat en marxa accions que contribueixin a millorar les condicions de vida dels habitants de la zona. Un cop identificades les necessitats de la comunitat afectada pel projecte, la companyia està desenvolupant diversos programes destinats a diferents grups d'interès i basats en diferents línies d'acció.

Programes derivats del projecte del parc eòlic de Bií Hioxo (Mèxic)

Suport a l'educació i la cultura

Contempla iniciatives com ara dotar deu escoles de la zona amb una aula informàtica que beneficiarà més de 3.400 alumnes, sufragar la rehabilitació d'escoles o el patrocini de l'exposició Venti Nuovo que posa en relleu l'harmonia entre el futur eòlic de la regió i el seu passat històric.

Compromís amb la salut, campanya "Vent i Vida"

En aliança amb la Fundació Mexicana Contra el Càncer de Mama, AC (FUCAM), el programa està orientat a detectar i prevenir el càncer de mama entre la població femenina d'escassos recursos de Juchitán.

Contribució a la millora d'infraestructures de la comunitat

Aportació de recursos per a la rehabilitació d'un pou d'aigua que permetrà que 3.000 famílies es beneficiïn de l'accés a l'aigua potable.

Reforestació de zones de la comunitat

Plantació de més de 4.000 arbres autòctons de la zona en col·laboració amb el Fòrum Ecològic Juchiteco.

Suport directe a la comunitat directament afectada pel projecte

Contribució al desenvolupament de l'activitat de la pesca a la zona, prestant col·laboració als propietaris dels terrenys.

Central tèrmica de Nairobi (Kenya)

Gas Natural Fenosa participa, des de 1997, en el mercat de generació elèctrica de Kenya, a través de la planta de fuel de Nairobi South, amb una capacitat instal·lada de 109 MW.

A més de la gestió de la central, la companyia desenvolupa un programa d'accions amb la comunitat, en els barris de baixos recursos que envolten la central, coneguts com *slums*.

En 2014, la companyia va seguir col·laborant amb els barris veïns per a continuar amb l'execució dels programes en marxa. La col·laboració entre autoritats locals i els comitès dels barris ha estat clau per a l'èxit dels projectes.

Aquests programes han seguit millorant l'opinió que els residents locals tenen de la companyia, que progressivament aprecien la importància d'un entorn net.

Projecte de construcció de la central hidroelèctrica Torito (Costa Rica)

Gas Natural Fenosa desenvolupa, a Costa Rica, una central de generació hidràulica de 50 MW, que quan entri en operació proveirà a més de 55.000 famílies. Fruit del conveni de cooperació signat amb les comunitats en 2013, la companyia ha continuat desenvolupant diversos programes per a atendre les necessitats de la població afectada pel projecte.

Programes derivats del projecte de la central tèrmica de Nairobi (Kenya)

Suport a l'educació

La companyia proporciona beques a estudiants sense recursos per a la realització d'estudis universitaris i dóna llibres per a cobrir les assignatures dels cursos superiors. En 2014, set estudiants van gaudir d'una d'aquestes beques.

Anualment, també, s'ofereix la possibilitat de realitzar pràctiques a la planta a 26 estudiants.

Salut

Es realitzen campanyes enfocades a millorar la salut dels empleats i les seves famílies, com el diagnòstic i la prevenció de diabetis, càncer i patologies cardiovasculars, jornades de sensibilització i els programes de nutrició.

Protecció del medi ambient

Implicació en programes de conservació, neteja i conscienciació. A través de plantació d'arbres, la neteja dels barris marginals al voltant de la planta i conscienciació sobre la protecció del medi ambient i la separació de residus.

Promoció de l'art i la cultura local

Col·laboració a través d'una donació anual, amb la Kenya National Youth Orchestra, formada per músics joves del país.

Programes derivats del projecte de construcció de la central hidroelèctrica Torito (Costa Rica)

Millora d'infraestructures i tecnologia

Han suposat una inversió que inclou iniciatives com la construcció de clavegueram, la reparació de camins o la construcció d'un aqüeducte a Yama, que ha permès que la població accedeixi a l'aigua potable. Dins d'aquests programes destaca la finalització, en 2014, dels projectes encaminats a millorar les instal·lacions d'escoles i salons comunals, i la millora de l'equipament d'atenció integral dels centres de salut de Pavones i Tres Equis.

Culturals i socials

Des de 2013, s'ha participat en estreta col·laboració amb la comunitat i les entitats del Govern de Costa Rica en activitats culturals, artístiques i en benefici del medi ambient com ara: el Festival de les Arts, la Fira Científica, la Fira Ambiental i projectes de reforestació, entre d'altres.

Acció social

Per a Gas Natural Fenosa és imprescindible que les seves activitats d'acció social se centrin en els àmbits geogràfics en els quals està present i que es desenvolupin de manera alineada amb l'activitat de la companyia. Amb l'objecte de garantir aquest objectiu, es va crear el Centre Operatiu Integrat d'Amèrica Llatina (COIL) de gestió de projectes d'acció social, que sota el lema "Energia per a créixer" desenvolupa tres tipologies de projectes.

Tipologies de projectes del COIL

Programa "Valor per a proveïdors"

Aquest programa té com a objectiu oferir capacitació i assessorament especialitzat de manera gratuïta a empreses que integren la cadena de valor de la companyia. El programa s'implementa a través de seminaris d'alt nivell i, posteriorment, els participants tenen la possibilitat d'accedir a consultories personalitzades amb els ponents. En 2013, van participar empreses proveïdores o col·laboradores en la capacitació empresària i tècnics instal·ladors als quals se'ls va oferir la formació tècnica. Des de 2014, l'organització d'aquesta formació es realitza a través de la Universitat Extendida.

Programa "Ús responsable"

El programa té com a objectiu formar nens i adults sobre la temàtica de l'ús eficient i segur del gas natural i de l'electricitat i la prevenció d'accidents per un ús indegut d'aquests recursos. S'implementa a través de xerrades i tallers en centres educatius, parcs, fires o centres comercials, entre d'altres. Com a novetat, en 2014, s'ha incorporat a la temàtica dels cursos l'ús responsable de l'aigua i la gestió de residus. A més, els continguts es troben disponibles en versió interactiva en la pàgina web de la companyia a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Mèxic i Panamà.

Programes per a les famílies del personal

Conjunt de tres programes dirigits a fills d'empleats de la companyia en l'àmbit de l'Amèrica Llatina:

- Programa "Formació per a liderar" ofereix la possibilitat de rebre un curs de formació en lideratge, impartit per la Universitat Corporativa de Gas Natural Fenosa, a fills d'empleats que estiguin finalitzant la seva formació universitària.
- Programa "Projectant el teu futur" que proporciona una beca econòmica per a aquells que estan iniciant els seus estudis universitaris.
- Programes "Vocació natural" i "Passanties d'estiu", a l'Argentina, ofereix als participants una orientació vocacional o la possibilitat de realitzar pràctiques laborals a la companyia en els mesos d'estiu.

Programes d'innovació social

	Total des d'inici	2014
Ús responsable (nens capacitats)	888.464	309.114
Ús responsable (adults capacitats)	772.087	270.736
Valor per proveïdors (empreses capacitades i assessorades)	4.728	1.552
Famílies del personal[1]	74	21

[1] Inclou programes "Formació per a Liderar"; "Projectant el teu Futur", "Vocació Natural" i "Passanties d'Estiu".

Patrocini, mecenatge i donacions

El patrocini i les donacions constitueixen suports econòmics puntuals a projectes concrets amb la finalitat del desenvolupament de la societat mitjançant el foment de la cultura, l'art, la ciència o altres disciplines. Com a contraprestació general, Gas Natural Fenosa millora la seva imatge i atractiu de cara al públic general.

A través de la Norma General de Patrocini i Donació del grup, s'estableixen els principis generals de gestió de l'activitat de patrocini i donació de la companyia, així com la definició dels processos que en regulen i controlen el desenvolupament. D'aquesta manera, les activitats relacionades amb patrocini i donacions estan subjectes a un procés de total transparència. La norma també estableix unes línies prioritàries d'actuació que es resumeixen en acció social, cultura i energia i medi ambient.

Suport a l'educació

Les activitats educatives per a joves són una de les principals línies d'activitat de Gas Natural Fenosa en el marc del seu compromís amb la societat, en particular, pel que fa al bon ús de l'energia i al desenvolupament sostenible.

La companyia va desenvolupar nombroses activitats de col·laboració, participació o patrocini de diferents entitats educatives a Espanya, Moldàvia i altres països de l'Amèrica Llatina.

Acció social orientada a col·lectius desfavorits

Gas Natural Fenosa impulsa i dóna suport a projectes orientats a pal·liar problemes fruit de l'exclusió social i a integrar els col·lectius socials més vulnerables. Per a això, col·labora econòmicament amb fundacions o associacions l'objecte social de les quals és ajudar a eradicar o minimitzar aquests problemes en alguns dels països en els quals desenvolupa la seva activitat.

Impuls a la salut i la recerca

La companyia també té una línia d'acció, dins del seu programa de patrocinis i donacions, destinada a donar suport a la salut i la investigació. Gràcies a ella, es pot millorar la qualitat de vida de moltes persones.

Entre els diferents programes en què participa destaquen les investigacions destinades a millorar la qualitat de vida de malalts i els seus familiars; la investigació de malalties cardiovasculars, que són la primera causa de mortalitat al món, a través de la Fundació Procnic i la Societat Espanyola de Cardiologia; així com els programes de nutrició infantil, a l'Argentina i Mèxic, o la col·laboració amb el Servei Regional de Salut Metropolità, a la República Dominicana.

Promoció de la cultura musical, teatral i cinematogràfica

Gas Natural Fenosa també manté un compromís de col·laboració amb el món del cinema, la música i l'activitat teatral a través del suport als principals festivals, cicles musicals i cicles de concerts.

Amb el seu suport al món del cinema, col·labora amb una de les indústries que més afectada s'ha vist per la crisi, especialment en el cas dels festivals, que han patit, en els últims anys, importants retallades en les ajudes públiques que rebien.

Les activitats relacionades amb patrocini i donacions estan subjectes a un procés de total transparència. La norma també estableix unes línies prioritàries d'actuació: en acció social, cultura i energia i medi ambient

Cinergía: acostament de l'eficiència energètica a través del cinema

Gas Natural Fenosa va llançar, en 2014, la iniciativa Cinergía l'objectiu de la qual és apropar l'eficiència energètica a través del setè art i fomentar el talent en la indústria cinematogràfica espanyola.

Amb aquest projecte s'ha fet el salt a la producció cinematogràfica amb quatre curtmetratges vinculats a l'eficiència energètica i als productes i serveis de la companyia: manteniment d'equips, eficiència a la llar, eficiència en el treball i mobilitat sostenible. L'argument dels curts gira entorn de les actituds i els hàbits poc eficients i irresponsables i les seves conseqüències.

A través dels canals de què disposa Gas Natural Fenosa, el públic pot conèixer alternatives per fer un ús més eficient de l'energia.

Els resultats obtinguts han estat els següents:

- **Posicionament com al principal patrocinador de cinema a Espanya,** amb la col·laboració en més de 20 iniciatives vinculades a aquest sector.
- **Participació del públic:** s'ha incrementat el nombre de participants en les accions pròpies organitzades per la companyia entorn dels principals festivals de cinema a més d'un 80%, respecte a l'any anterior, i s'hi superen els 46.500 participants.
- **Posicionament en xarxes socials:** els espais en xarxes socials de Gas Natural Fenosa ja tenen més de 43.000 seguidors i els vídeos a l'espai "Al cinema com a casa" han superat les 947.000 visualitzacions. En aquest sentit, es van realitzar 15 promocions *online* amb un total de 20.000 participants i es van rebre més de 160.000 visites al web www.cine.gasnaturalfenosa.es
- **Augment del reconeixement de la marca i de la companyia:** les aparicions en mitjans de comunicació es van incrementar en gairebé el 70% i el retorn a mitjans ha arribat al 218%. Cosa que representa gairebé un 20% més que en 2013, amb més de 30 milions de persones impactades pels curtmetratges.

Foment de la riquesa cultural

Una part important de la inversió de la companyia en l'àmbit de la cultura es desenvolupa a través del Museu d'Art Contemporani de Gas Natural Fenosa (MAC). Es tracta d'un espai expositiu amb seu a la Corunya que compta amb més de 19 anys de camí. El museu desenvolupa activitats expositives, escèniques, de divulgació i d'oci, a més de realitzar altres activitats per a fomentar la integració social de persones afectades per algun tipus de discapacitat.

Així mateix, la companyia dóna suport a altres institucions, com el Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC), el Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA), el Museu de la Ciència de Valladolid o la Reial Associació d'amics del Museu Nacional Art Reina Sofía.

Voluntariat corporatiu i participació dels empleats

Gas Natural Fenosa fomenta la participació dels seus empleats en l'acció social de la companyia.

Entre aquestes accions destaca la iniciativa "Dia Solidari", creada en 1997 i gestionada pels mateixos empleats. Consisteix en la donació voluntària, per part dels participants, d'un dia de sou a l'any per a l'execució de projectes destinats a promoure l'educació i la formació de la infància i la joventut, als països on Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat.

L'empresa, per la seva banda, dóna a Dia Solidari un import igual al recaptat entre els empleats i assumeix les despeses de gestió per tal que 100% de la recaptació es destini al projecte anual seleccionat. Prop de 2.000 empleats de tot el món participen en la iniciativa.

Des de la seva creació, ha finançat, a través del seu programa de beques, l'educació de més de 3.000 nens i joves en l'ensenyament de primària, secundària, tècnic i universitari a l'Argentina, Bolívia, Brasil, Colòmbia, Filipines, Guatemala, Kenya, el Marroc, Mèxic, Moldàvia, Moçambic, Nicaragua, Panamà, Portugal i República Dominicana.

A més, des de l'any 2013, l'associació està realitzant certs projectes extraordinaris de caràcter social i educatiu a Espanya, davant la difícil situació econòmica que està vivint el país. Tots els projectes tenen com a objectiu atendre les necessitats bàsiques dels col·lectius més afectats, com són les persones en risc d'exclusió social, aturats i famílies amb greus problemes econòmics.

La recaptació de Dia Solidari, en 2014, va ascendir a 455.500 euros, que es destinarà a l'execució de projectes educatius a Colòmbia.

Tots els projectes de la iniciativa "Dia Solidari" tenen com a objectiu atendre les necessitats bàsiques dels col·lectius més afectats, com són les persones en risc d'exclusió social, aturats i famílies amb greus problemes econòmics

Fundació Gas Natural Fenosa

La Fundació Gas Natural Fenosa és una institució sense ànim de lucre fundada en 1992, amb una vocació de formació i sensibilització de la societat. Es tracta d'una fundació operativa que concep i posa en marxa projectes propis alineats amb la seva missió, els eixos troncals dels quals es basen en la formació, divulgació i sensibilització en temes d'energia i medi ambient. El seu objectiu fonamental és promoure l'ús racional dels recursos energètics i fomentar un desenvolupament sostenible.

Així mateix, fomenta activitats culturals orientades a la preservació i difusió del patrimoni històric i cultural del sector del gas i l'electricitat, a través del seu Museu del Gas que disposa una àmplia col·lecció d'aparells, i del seu arxiu històric.

El Museu del Gas combina l'organització d'exposicions amb conferències, un programa educatiu per a escoles, activitats per a petits i grans, cicles de cinema i música. La seva exposició permanent mostra la importància que va tenir el gas en el desenvolupament i la modernització de la societat i també planteja els reptes energètics del futur.

Programa Primera Exportació

És una iniciativa de la Fundació Gas Natural Fenosa que té com a objectiu formar i assessorar gratuïtament pimes de qualsevol sector que vulguin realitzar la seva primera exportació.

Aquest programa es va iniciar a l'Argentina, en 2001, i des que es va posar en marxa més de 40.000 companyies argentines se n'han beneficiat quan el país estava passant per la pitjor crisi socioeconòmica. Avalada per l'èxit en aquell país, ha estat reconeguda i valorada per l'àmbit empresarial que li ha fet mereixedora de 32 premis.

Al juny de 2014, es va iniciar a Espanya, amb un total de vuit seminaris en diferents poblacions del territori nacional i en el qual han participat un total de 520 empreses.

El programa consta de pla gratuït de formació contínua que inclou sessions formatives presencials i *online*, i assessorament i tutories personalitzades on es tracten temes com el màrqueting internacional, la gestió empresarial i la formació de preus, entre d'altres.

La iniciativa és un nou pas en el compromís de Gas Natural Fenosa que, a través de la seva fundació contribueix al desenvolupament econòmic, industrial i empresarial de les regions i genera riquesa, ocupació i progrés.

Per a la inscripció en el programa es pot contactar a través de: fundacióngasnaturalfenosa.org, primeraexportaciongnf@gasnatural.com

Les activitats del museu s'estenen per tot Espanya, on han participat 29.000 alumnes i ha tingut més de 94.000 usuaris.

La seu de la fundació es va traslladar, en 2012, a l'edifici modernista anomenat "L'Energia", propietat de Gas Natural Fenosa, construït el 1899 per l'arquitecte Juli Batllevell i remodelat per la fundació. L'edifici va obtenir, en 2014, la certificació Leed Oro, atorgada pel US Green Building Council, que garanteix que la totalitat de l'edifici ha estat dissenyat i construït aconseguint els criteris de sostenibilitat més exigents.

Com en anys anteriors, la Fundació Gas Natural Fenosa va ocupar, en 2014, el primer lloc en el *ranking* de transparència que anualment elabora la Fundació Compromís i Transparència.

Durant 2014, la fundació va realitzar més de 19 actes per tot el territori nacional, amb més de 2.500 participants. Així mateix, més de set milions de clients de gas i electricitat van rebre informació sobre el programa "Primera Exportació" a Espanya.

Les activitats internacionals de la fundació s'han desenvolupat en 9 països: Argentina, Algèria, Brasil, Colòmbia, Costa Rica, Itàlia, Mèxic, Marroc i Moldàvia. S'han desenvolupat 16 programes que han beneficiat més de 10.600 persones i a més de 4.380 empreses i institucions.

Per a ampliar la informació sobre la Fundació Gas Natural Fenosa podeu accedir al lloc web de la fundació, www.fundaciongasnaturalfenosa.com.

Activitats de la Fundació Gas Natural Fenosa. Espanya

	2014	2013	2012
Convenis actius amb comunitats autònomes	23	20	20
Seminaris/cursos realitzats	19	17	18
Jornades realitzades programa PPE	15	0	0
Pressupost destinat a actes (% sobre el total)	45	32	29
Publicacions	1	1	3
Fitxes d'educació ambiental	1	1	1
Fulls informatius	9	9	9

Activitats internacionals de la Fundació Gas Natural Fenosa

	2014	2013	2012
Activitats	16	14	13
Percentatge sobre el pressupost total	22	14	17
Països en els quals desenvolupa la seva activitat	9	8	7

Integritat

[G4-DMA] i (Mecanismes de reclamació en matèria de drets humans, mecanismes de reclamació per impacte social, lluita contra la corrupció)

Principis d'actuació responsable en la companyia

La integritat constitueix un dels compromisos que figuren en la Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa, i es concreta en els principis següents:

- Rebutjar la corrupció, el frau i el suborn en el desenvolupament de la nostra activitat i establir mesures per a evitar-los i combatre'ls, desenvolupant canals interns que permetin la comunicació d'irregularitats, respectant i protegint l'anonimat del comunicant.
- Donar suport als principis del Pacte Mundial de Nacions Unides, així com als principis de l'OCDE per al govern de les societats.
- Respectar tots els aspectes recollits en la Declaració Universal dels Drets Humans de Nacions Unides i en la Declaració de l'OIT, relatius als principis i drets fonamentals en el treball, prestant atenció especial al reconeixement dels drets de les minories ètniques, al rebuig a l'explotació infantil, als treballs forçats o a qualsevol altra pràctica que vulneri els drets dels treballadors.

La integritat és clau en l'èxit de la companyia

[G4-56]

Des de l'inici de la seva activitat, el creixement que ha assolit Gas Natural Fenosa s'ha fonamentat en el compromís social, la integritat i la conducta ètica de la companyia que han format part de la cultura corporativa i de la seva vocació de servei als clients i la societat. No en va, l'ètica i l'honestedat constitueixen pilars fonamentals de la declaració de missió, visió i valors de la companyia, dels seus plans estratègics, així com de la Política de Responsabilitat Corporativa, i, a més, són compromisos del màxim òrgan de govern.

Gas Natural Fenosa té la ferma convicció que operar amb integritat contribueix, de manera directa, a assolir els objectius empresarials i a gestionar el negoci de forma que perduri en el temps. Actuar de manera ètica, com reconeixen nombroses institucions referents en aquestes matèries, com el Fòrum Econòmic Mundial o Transparència Internacional, redueix els costos d'operació, evita els riscos derivats d'incompliments legals, potencia la retenció de talent i afavoreix un correcte funcionament del mercat i de la distribució dels beneficis de l'activitat econòmica.

Aquests principis tenen més importància, si és possible, en el context actual. La crisi econòmica ha afectat la confiança de nombrosos agents en el correcte funcionament dels mercats i a la capacitat de les companyies per aconseguir un creixement sostenible de tota la societat. Davant d'aquesta situació, les prioritats de la companyia tenen un doble objectiu:

- Reforçar la confiança dels grups d'interès clau, principalment institucions, socis, inversors i clients, en els mercats en què és present i sobre la base dels seus principis ètics.

- Estendre la manera d'operar als nous entorns internacionals que ofereixin oportunitats de creixement per a la companyia. El manteniment de conductes íntegres que ajudin les institucions locals a reforçar i garanteixin el desenvolupament d'un teixit empresarial local competitiu és un enfocament bàsic perquè la companyia pugui aprofitar les grans oportunitats existents.

Gas Natural Fenosa fa front als reptes en matèria d'integritat a través d'un enfocament de gestió basat en diverses polítiques, procediments i eines específiques. Aquests elements persegueixen assegurar que les activitats de la companyia i les dels seus empleats compleixen les lleis i els estàndards aplicables a tots els països en els quals porta a terme alguna activitat de negoci. Aspiren, a més, a generar en totes les unitats i organitzacions un comportament impecable, basat en els valors ètics i compromisos formals de conducta, així com a prevenir i detectar qualsevol incompliment en temps i forma.

Gas Natural Fenosa ha establert diversos programes d'integritat corporativa que garanteixen l'assoliment dels objectius anteriors:

- Model de gestió del Codi Ètic.

- Model de Prevenció penal.

- Polítiques antifrau i anticorrupció.

- Política de drets humans.

D'aquests programes es deriven indicadors que serveixen per a la gestió, el control i la supervisió del comportament ètic de la companyia, cosa que permet mesurar l'efectivitat dels programes implantats i el desenvolupament de nous plans de millora adaptats a les necessitats específiques del negoci.

Accions de valor

Accions proposades 2014		Accions previstes 2015
Procés recurrent de compliment del Codi Ètic a través del *work flow* automàtic.	●	Gestió i seguiment procés recurrent de compliment del Codi Ètic i Política Anticorrupció a través del *work flow* automàtic.
Aprovació de la política anticorrupció i actualització de la normativa del grup en temes de frau i corrupció.	●	Llançament de curs de formació sobre el model de prevenció penal. Actualització del Codi Ètic i de la Política Anticorrupció de Gas Natural Fenosa.
Adaptació de la política de drets humans als Principis Rectors de les Nacions Unides	●	Accions de divulgació del Codi Ètic a proveïdors. En el marc de la política de drets humans, definició d'un mecanisme de reclamació independent.

Grau d'acompliment: ● Alt. ● Mig. ● Baix.

Model de gestió del Codi Ètic

[G4-57], [G4-58], [G4-HR9], [G4-HR12], [G4-SO5] i [G4-SO11]

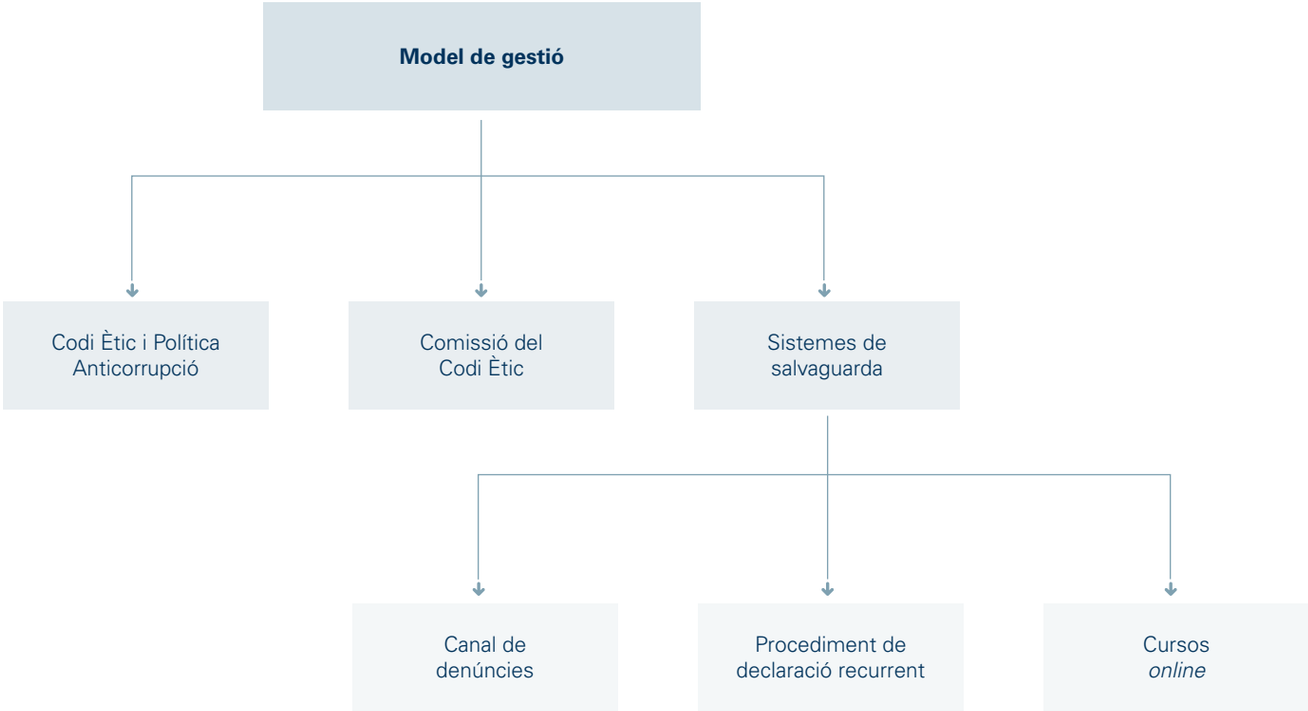
El Codi Ètic, formulat i aprovat pel Consell d'Administració, és el document que estableix les pautes que han de presidir el comportament ètic dels administradors i empleats de la companyia, en el seu exercici diari, pel que fa a les relacions i interaccions que manté amb tots els seus grups d'interès. Les pautes d'actuació estan relacionades amb la corrupció i el suborn, el respecte a les persones, el desenvolupament professional, la igualtat d'oportunitats, la relació amb empreses col·laboradores, la seguretat i la salut en el treball, i el respecte al medi ambient, entre d'altres.

Des de 2005, any en què es va aprovar, el codi ha estat renovat periòdicament per a adaptar-lo a les noves realitats a les quals s'enfronta la companyia. En 2014, el Codi Ètic de Gas Natural Fenosa va ser actualitzat a fi d'adaptar-se als canvis en la regulació i lleis que afecten el grup, els canvis en la normativa i procediments interns, així com a les millors pràctiques de responsabilitat corporativa. S'hi recullen els compromisos assumits per la companyia en matèria de bon govern, responsabilitat corporativa i qüestions relacionades amb l'ètica i el compliment normatiu.

Així mateix, aquest any va ser aprovada la nova Política Anticorrupció del grup, que significa una extensió del Capítol 4.7 sobre "Corrupció i Suborn" del Codi Ètic. Amb això, Gas Natural Fenosa avança cap a les millors pràctiques, establint, a través de la Política Anticorrupció, els principis que han de guiar la conducta de tots els empleats i administradors de les empreses del grup pel que fa a la prevenció, detecció, investigació i remei de qualsevol pràctica corrupta en el si de l'organització.

Gas Natural Fenosa té, a més, un model de gestió del Codi Ètic i de la Política Anticorrupció, liderat per la Direcció d'Auditoria Interna, Compliance i Control Intern, i té com a objectius vetllar pel seu coneixement, aplicació i compliment.

Components del model de gestió



- El mateix Codi Ètic i la Política Anticorrupció, que constitueixen instruments fonamentals per actuar d'una manera íntegra, responsable i transparent.

- La Comissió del Codi Ètic, presidida pel director d'Auditoria Interna, Compliance i Control Intern per tal de dotar-la d'objectivitat i independència, és responsable de vetllar per la divulgació i el compliment del codi mitjançant la supervisió i el control dels sistemes de salvaguarda. Té comissions locals en els països de més activitat de la companyia.

- Els sistemes de salvaguarda constitueixen els mecanismes de la companyia per a vetllar per la difusió i compliment del Codi Ètic. Són les següents:

  - Canal de denúncies, a través del qual tots els empleats i proveïdors poden realitzar consultes o denunciar incompliments del codi, de bona fe, de manera confidencial i sense por a represàlies.

  - Procediment de declaració recurrent, a través del qual tots els empleats declaren de manera recurrent que han llegit, comprenen i compleixen el codi.

  - Cursos *online*, formació sobre els aspectes inclosos en el Codi Ètic i la Política Anticorrupció, d'obligat compliment per a tots els empleats.

El model de gestió del Codi Ètic i la Política Anticorrupció estableix, a més, que la Comissió d'Auditoria i Control del Consell d'Administració i el Comitè de Direcció han de rebre informes periòdics de la Comissió del Codi Ètic en què es tracten les matèries més rellevants relacionades amb el frau, l'auditoria i els errors en els processos comptables i de control intern. Durant 2014, un 17% de les denúncies rebudes, relacionades amb els apartats de corrupció i suborn, i respecte a la legalitat, drets humans i als valors ètics van tenir com a objecte presumptes fraus, sense que cap d'aquestes tingués impacte significatiu.

Cal destacar també que la comissió no va rebre denúncies que posessin en evidència incidents a Gas Natural Fenosa relatius a qüestions d'explotació laboral o infantil o en relació amb els drets de les comunitats locals i els drets humans. Un 33% de les notificacions va tenir relació amb el respecte a les persones, i totes es van resoldre de manera adequada. Cap no va tenir relació amb incidents discriminatoris.

Consultes i denúncies al Codi Ètic

	2014	2013	2012
Consultes	33	30	10
Denúncies	56	49	37
Total	**89**	**79**	**47**
Nombre de comunicacions rebudes per cada 200 empleats	1,35	0,97	0,53

Gas Natural Fenosa espera de tots els seus empleats un alt nivell de compromís en el compliment del seu Codi Ètic i la Política Anticorrupció. Per això, es posa l'accent en transmetre la cultura d'integritat de la companyia. El seu incompliment s'analitza d'acord amb els procediments interns, la normativa legal i els convenis vigents. Durant 2014, Gas Natural Fenosa va gestionar diverses situacions disciplinàries per suposats derivats de denúncies a la Comissió del codi, o propis de situacions regulades en el Codi Ètic o en la Política Anticorrupció. En total, es van gestionar 46 faltes lleus, 65 faltes greus i 45 faltes molt greus, de les quals 25 van derivar en acomiadaments.

Del detall anterior, cal destacar que del total de denúncies rebudes, en 2014, per la Comissió del Codi Ètic, un 1,8% va donar lloc a acomiadaments d'empleats i un 5,4% a amonestacions a empleats.

La Comissió del Codi Ètic té, així mateix, un pla de treball plurianual, l'objectiu últim del qual és l'extensió del codi al major nombre possible d'activitats i persones de la companyia. Inclou accions a curt i mig termini amb què millorarà la gestió de la integritat.

En 2014, el pla de treball anual de la Comissió del Codi Ètic va incloure, entre altres, les actuacions següents:

- Revisió del Codi Ètic i presentació d'una proposta perquè l'aprovi el Consell d'Administració de Gas Natural Fenosa.
- Elaboració de la Política Anticorrupció perquè l'aprovi el Comitè de Direcció.
- Actualització del reglament de la Comissió del Codi Ètic.
- Definició del *work flow* "declaració de compliment".
- Accions formatives i divulgatives adreçades als empleats de la companyia.
- Accions divulgatives externes.
- Activitats per a l'extensió del Codi Ètic a proveïdors, tant a Espanya com en l'àmbit internacional.
- Seguiment de la implantació del codi en les relacions amb proveïdors.

Entre les accions que la Comissió del Codi Ètic preveu escometre en 2015, destaquen les següents:

- Accions de divulgació del Codi Ètic a proveïdors.
- Declaració en 2015 de tots els empleats conforme han llegit, comprenen i compleixen el Codi Ètic.
- Actualització de l'espai del Codi Ètic i Política Anticorrupció en la intranet de la companyia.
- Continuar amb la implementació de les accions inspirades en els requeriments que suggereix la reforma del Codi Penal.
- Aprovació de l'actualització del reglament de la Comissió del Codi Ètic.
- Accions formatives específiques de divulgació del programa antifrau i anticorrupció.

En 2014, la comissió va celebrar quatre reunions de treball, mentre que les comissions locals en van mantenir quinze.

La companyia ha establert comissions locals a l'Argentina, Brasil, Colòmbia, Itàlia, Mèxic, Moldàvia i Panamà. Amb una estructura similar a la de la Comissió del Codi Ètic, la seva missió principal és la divulgació i la comunicació del Codi Ètic i la Política Anticorrupció, així com reproduir a cada país les funcions que la comissió desenvolupa a Espanya per a tot l'àmbit d'actuació de la companyia. D'aquesta manera, s'assegura l'existència de procediments de salvaguarda en els diferents països on opera.

Gas Natural Fenosa espera de tots els seus empleats un alt nivell de compromís en el compliment del seu Codi Ètic i la Política Anticorrupció

Capítol del Codi Ètic al qual fan referència les comunicacions (%)

	Consultes	Notificacions	**Total**
Respecte a la legalitat, als drets humans i als valors ètics	15	5	**8**
Respecte a les persones	9	33	**25**
Desenvolupament professional i igualtat d'oportunitats	3	14	**10**
Cooperació i dedicació	–	–	**–**
Seguretat i salut en el treball	–	–	**–**
Corrupció i suborn	3	12	**9**
Ús i protecció dels actius	–	–	**–**
Imatge i reputació corporativa	–	–	**–**
Lleialtat a l'empresa i conflicte d'interessos	67	–	**24**
Tractament de la informació i del coneixement	–	–	**–**
Relacions amb els clients	–	22	**14**
Relacions amb empreses col·laboradores i proveïdors	3	14	**10**
Respecte al medi ambient	–	–	**–**
Total	**100**	**100**	**100**

Gestió de queixes o denúncies rebudes

	Tipus d'impacte	2014
Denúncies sobre impactes negatius presentades mitjançant mecanismes formals	Medi ambient	0
	Pràctiques laborals	28
	Societat	28
	Drets humans	0
Denúncies rebudes, en què es va obrir una investigació	Medi ambient	0
	Pràctiques laborals	28
	Societat	28
	Drets humans	0
Denúncies rebudes que han estat resoltes	Medi ambient	0
	Pràctiques laborals	27
	Societat	23
	Drets humans	0
Denúncies sobre impactes negatius presentades abans de 2014 i que es van resoldre en 2014	Medi ambient	0
	Pràctiques laborals	4
	Societat	1
	Drets humans	0

Temps mitjà de resolució de les comunicacions (en dies)

	2014	2013	2012
Consultes	14	18	15
Notificacions	53	44	48
Total	**38**	**34**	**41**

Model de prevenció de delictes

La companyia va implantar, en 2011, un model de prevenció penal que s'actualitza anualment. Aquest incorpora l'estructura de control intern ja existent a Gas Natural Fenosa a fi de prevenir de manera eficaç l'ocurrència dels delictes que preveu la Llei Orgànica 5/2010 sobre la Reforma del Codi Penal, segons la qual s'introdueix a Espanya la responsabilitat penal de les persones jurídiques, i s'estableixen atenuants en el cas d'existir models de control intern eficaços. El model esmentat ha estat dissenyat i implantat per la Direcció General de Serveis Jurídics i és supervisat anualment per la Comissió d'Auditoria i Control a través de l'Àrea d'Auditoria Interna, Compliance i Control Intern.

El model conté 21 delictes identificats sobre els quals defineix probabilitats d'ocurrència, mecanismes per al control i la minimització i responsabilitats pel que fa al compliment d'aquest. Per les característiques que té, és un dels factors de diferenciació de la companyia en l'àmbit de la integritat, i permet prevenir la comissió de delictes que podrien causar problemes legals o d'una altra naturalesa.

Cada any, el model és avaluat per un tercer d'independent. En 2014, aquest va emetre un informe satisfactori sobre el disseny i l'eficàcia d'aquest.

En l'àmbit internacional, a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Itàlia, Mèxic i Panamà es troba definit el Model de Prevenció Penal per als delictes que podrien tenir un impacte més gran en el grup (corrupció, seguretat laboral i medi ambient).

Gas Natural Fenosa, conscient de la importància de disposar d'una eina que asseguri el control adequat de la gestió d'aquest model, administra i utilitza el SAP GRC Process Control per a la gestió integral de la documentació, avaluació i supervisió del model.

Els dies 19 i 22 de maig de 2014, el Tribunal de Palerm va notificar a Gas Natural Distribuzione Italia SpA, Gas Natural Vendita Italia SpA i Gas Natural Italia SpA dues resolucions dictades en el si d'una investigació encaminada a prevenir una possible infiltració de la delinqüència organitzada a través de determinats contractistes.

Es tracta d'una mesura preventiva i temporal adoptada per a protegir les societats esmentades davant d'aquest risc d'infiltració. L'administració d'aquestes societats ha estat assumida pels administradors judicials designats pel tribunal, si bé les activitats ordinàries del negoci continuen sent gestionades per l'equip directiu de Gas Natural Fenosa.

Gas Natural està cooperant estretament i no preveu que la mesura preventiva adoptada hagi de tenir cap impacte ni en les activitats ni en els resultats d'aquestes societats.

Polítiques i plans antifrau i anticorrupció

[G4-SO4] [G4-SO5]

Si bé el frau i la corrupció estan contemplats en el sistema de prevenció penal, la companyia ha treballat en la modificació de la normativa interna i en la definició de protocols i mecanismes específics en aquesta matèria.

Com s'ha esmentat anteriorment, en 2014, va ser aprovada la nova Política Anticorrupció del grup. La Política Anticorrupció neix com una extensió del capítol 4.7. "Corrupció i Suborn" del Codi Ètic i a fi de donar compliment a la legislació nacional i internacional en matèria de corrupció i suborn, principalment al ja esmentat Codi Penal espanyol. Actualment, diversos països disposen de regulacions específiques en aquesta matèria, les quals estableixen sancions rellevants en casos d'incompliment.

Aquesta política té per objecte establir els principis que han de guiar la conducta de tots els empleats i administradors de les empreses de Gas Natural Fenosa pel que fa a la prevenció, la detecció, la investigació i el remei de qualsevol pràctica corrupta en el si de l'organització. Així, queden sota un únic paraigua totes les accions realitzades en aquest àmbit per evitar qualsevol conducta que pugui constituir frau o corrupció i que derivés en situacions perjudicials per a Gas Natural Fenosa des del punt de vista legal o reputacional.

A més, estableix catorze principis d'actuació, entre els quals es troben aspectes com el foment de la integritat i la transparència en el tractament de la informació, el blanqueig de capitals, conflictes d'interès i relacions amb tercers.

L'enfocament del programa de Gas Natural Fenosa abasta tres àrees clau:

- Establiment d'una cultura antifrau i anticorrupció, mitjançant la formació i conscienciació.
- Implantació de mesures proactives per a l'avaluació del risc de frau, el monitoratge i els controls.
- Desenvolupament de mesures i plans de resposta davant de situacions que constitueixin frau. Aquests plans i mesures contemplen la investigació dels episodis, la definició de solucions i l'establiment de mesures disciplinàries.

Així mateix, en totes les operacions de risc, la companyia realitza processos de *due dilligence* de manera sistemàtica, tant en proveïdors d'alt risc, com en relacions de la companyia amb tercers (socis, *joint ventures*, etc.).

El procediment de *due diligence* de contrapart té per objectiu assegurar que, de manera generalitzada, s'executin les anàlisis i avaluacions del risc reputacional i de corrupció d'una manera eficient i homogènia quan intervinguin tercers en les relacions de negoci de les companyies que formen el grup.

Política de Drets Humans

[G4-DMA] (avaluació i mesures de seguretat) [G4-HR4] i [G4-HR7]

Des de 2011, Gas Natural Fenosa té una Política de Drets Humans aprovada pel Comitè de Direcció i a la qual es va arribar després d'un període de consultes amb organitzacions del tercer sector especialitzades en la matèria.

El desenvolupament i l'aprovació d'aquesta política és la resposta de la companyia a les creixents exigències de l'entorn, especialment en aquelles zones en què la protecció dels drets humans cobra una especial importància.

La política cobra tot el seu sentit en aquelles ubicacions en les quals la legislació local no ofereix un nivell adequat de protecció dels drets humans. En aquests casos, Gas Natural Fenosa es compromet a garantir una protecció equivalent a la de la resta d'àrees en què desenvolupa la seva activitat.

La política estableix deu compromisos, els quals han estat determinats a partir dels riscos principals en matèria de drets humans detectats en la companyia i accepta els principis rectors de les Nacions Unides sobre Empresa i Drets Humans.

Principis de la Política de Drets Humans

1	Evitar pràctiques discriminatòries o que menyscaben la dignitat de les persones.
2	Eradicar l'ús del treball infantil.
3	Facilitar la llibertat d'associació i negociació col·lectiva.
4	Protegir la salut de les persones.
5	Oferir una ocupació digna.
6	Assegurar el compromís de les persones vinculades a proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores.
7	Donar suport i promoure públicament el respecte als drets humans.
8	Respectar les comunitats indígenes i les formes de vida tradicionals.
9	Protegir les instal·lacions i les persones des del respecte als drets humans.
10	Contribuir a combatre la corrupció.

Durant 2014, es va realitzar una exhaustiva anàlisi de la política per tal d'assegurar l'alineament complet amb els Principis Rectors de les Nacions Unides sobre Empresa i Drets Humans. En aquest sentit, en el mig termini, es treballarà en reforçar el canal de denúncies en relació amb incompliments de la política per a garantir la gestió de les possibles denúncies per part d'un tercer independent.

El coneixement i compliment de la política es reforça des de la companyia mitjançant el pla de comunicació i formació, que inclou un curs *online* d'obligat seguiment per a tots els empleats. Fins a finals de 2014, el nombre de persones que havia realitzat el curs sobre la política de drets humans, allotjat en la Universitat Virtual, va ser de 12.568.

Cal destacar que, en 2014, van prestar servei actiu 811 vigilants de seguretat a tot el grup, dels quals, 721 (el 88,9%) van participar en els diferents cursos d'actualització en matèria de seguretat privada. En relació amb la formació, i complint l'article contractual on es reflecteix allò referent a l'actualització de coneixements i formes d'actuació en el respecte dels drets humans, en 2014, van participar 665 vigilants de seguretat (el 82%) en cursos d'aquesta naturalesa, i se'n van dedicar un total de 2.727 hores.

Formació en matèria de drets humans a vigilants de seguretat

Gas Natural Fenosa té contractats serveis de vigilants de seguretat a l'Argentina, Brasil, Colòmbia, Espanya, Mèxic, Moldàvia, Panamà i República Dominicana. En tots aquests països, la companyia exigeix de manera contractual la realització de formació continuada per part dels vigilants de seguretat.

En aquesta línia es planifica coordinadament amb les empreses de seguretat, la formació impartida durant l'any, exigible per normativa i fent especial èmfasi en la relacionada amb la Política de Responsabilitat Corporativa de la companyia, en el marc del respecte als drets humans.

Per a això, s'adopten les millors pràctiques vigents, prenent com a referència iniciatives com els principis voluntaris de seguretat i drets humans, i els principis bàsics de les Nacions Unides sobre l'ús de la força i d'armes de foc per al personal pertanyent a empreses de vigilància i seguretat que la companyia contracta.

La formació en matèria de drets humans està enfocada a les característiques de cada un dels països on Gas Natural Fenosa té contractats els serveis de vigilants de seguretat i a les activitats que desenvolupa la companyia en cada un d'aquests, de manera que permet una formació més específica i efectiva.

Incompliments i multes

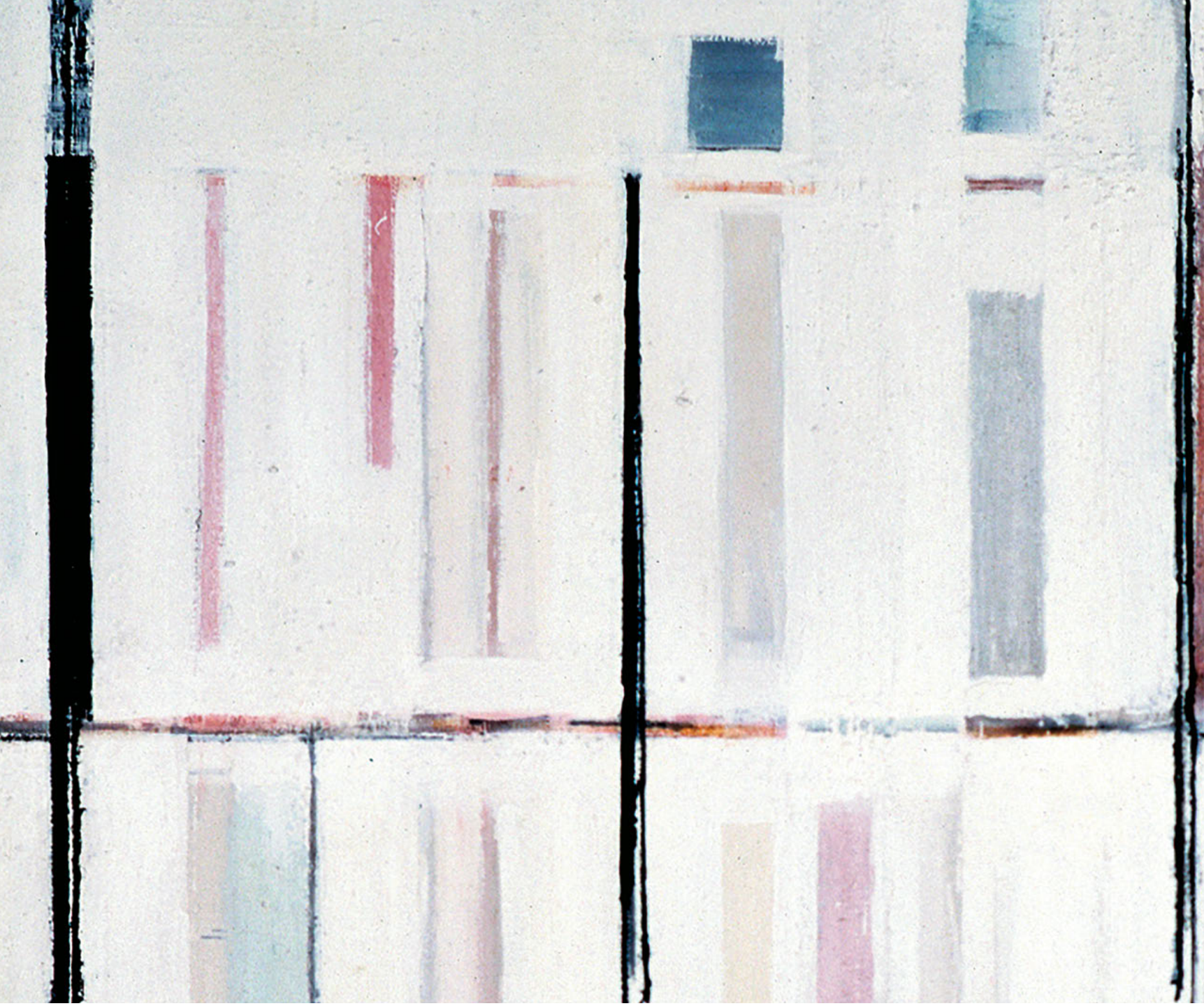
[G4-PR4]

Gas Natural Fenosa treballa activament per a desenvolupar les seves activitats de negoci d'acord amb la legislació vigent. Per a això, la companyia porta a terme accions preventives entre els directius i les àrees de major risc i implanta les accions correctives necessàries per a evitar fets que violin la regulació de cada un dels països on la companyia desenvolupa les seves activitats.

En 2014, a Espanya, es va imposar a la companyia una sanció per valor de 600.001 euros per una infracció en matèria d'hidrocarburs. Aquesta resolució va ser impugnada en via contenciosa administrativa i està pendent de sentència. També es van rebre dues resolucions sancionadores imposades als titulars de les centrals nuclears de Trillo i Almaraz, per import de 3.000.000 d'euros cadascuna, l'impacte de les quals per a Gas Natural Fenosa és d'1.000.035 i 339.000 euros respectivament, en atenció al percentatge de propietat que ostenta en cada una de les centrals. Així mateix, es va rebre una sanció per import de 100.000 euros per incórrer en infracció de diverses formalitats relacionades amb l'atenció a clients. A més, es va rebre una sanció de 200.000 euros per infracció de la regulació en matèria de connexions elèctriques i una altra de 600.000 euros per incompliment d'obligació d'informació i comunicació, ambdues objecte de recurs en via contenciosa.

En l'àmbit de l'Amèrica Llatina, al Brasil, Ceg i Ceg Rio van rebre multes de 568.049 i 540.613 euros relacionades amb la no-inversió d'una suma que s'havia compromès. Així mateix, CEG va ser multada amb 69.295 euros per un mal ús d'equips i riscos a la seguretat. A Colòmbia, es va imposar en primera instància una condemna judicial a la companyia per valor d'aproximadament 70.500 euros, la pretensió principal de la qual va ser declarar la companyia responsable d'una defunció per intoxicació ocorreguda en 2005. Es va interposar un recurs d'apel·lació, que es troba pendent de resolució. Per la seva banda, Electricaribe va rebre una sanció de 92.495 euros per haver omès a l'obligació de prestar serveis d'energia elèctrica de manera eficient i contínua, i una condemna judicial de 90.181 euros per concepte de perjudicis materials i immaterials.

En 2014, la companyia no va registrar sancions per pràctiques monopolístiques, ni per l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció o el patrocini.



Informe de Responsabilitat Corporativa **2014**

Informació addicional

Índex de continguts GRI 244

Glosario de indicadores 252

Informe de revisión independiente 261

Mercedes Valcárcel.
IV galerías 4.
1991.
200 x 200 cm.
Tècnica mixta sobre llenç.
Museu d'Art Contemporani
(MAC) de Gas Natural Fenosa.

Índex de continguts GRI per a l'opció exhaustiva "d'acord" amb la Guia G4

Continguts bàsics generals

Continguts bàsics generals	Pàgina	Omissions	Verificació externa
Estratègia i anàlisi			
G4-1	pàg. 6	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-2	pàg. 83, 85 i 87	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
Perfil de l'organització			
G4-3	pàg. 6	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-4	pàg. 16	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-5	Contraportada	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-6	pàg. 10	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-7	pàg. 15	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-8	pàg. 10 i 16	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-9	pàg. 16, 114 i 171	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-10	pàg. 171, 188 i 190	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-11	pàg. 192	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-12	pàg. 124 i 128	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-13	pàg. 10	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-14	pàg. 83, 85 i 87	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-15	pàg. 222	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-16	pàg. 217		Sí. Pàg. 261-264
EU1	pàg. 18		Sí. Pàg. 261-264
EU2	pàg. 19		Sí. Pàg. 261-264
EU3	pàg. 109		Sí. Pàg. 261-264
EU4	pàg. 21		Sí. Pàg. 261-264
EU5	pàg. 157		Sí. Pàg. 261-264
Aspectes materials i cobertura			
G4-17	IAI 2014 Comptes consolidats, pàg. 223-224	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-18	pàg, 34, 39 i 45	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-19	pàg. 38	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-20	pàg. 39	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-21	pàg. 39	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-22	pàg. 44	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-23	pàg. 34, 39 i 44	No aplica	Sí. Pàg. 261-264

Continguts bàsics generals	Pàgina	Omissions	Verificació externa
Participació dels grups d'interès			
G4-24	pàg. 99	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-25	pàg. 100	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-26	pàg. 100	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-27	pàg. 100	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
Perfil de la memòria			
G4-28	pàg. 44	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-29	any 2013	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-30	pàg. 46	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-31	pàg. 47	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-32	pàg. 45	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-33	pàg. 47	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
Govern			
G4-34	pàg. 72, 75 i 77	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-35	pàg. 77		Sí. Pàg. 261-264
G4-36	pàg. 77		Sí. Pàg. 261-264
G4-37	pàg. 79		Sí. Pàg. 261-264
G4-38	pàg. 75		Sí. Pàg. 261-264
G4-39	pàg. 75		Sí. Pàg. 261-264
G4-40	IAI 2014 Informe de Gestió consolidat, pàg. 316-317		Sí. Pàg. 261-264
G4-41	IAI 2014 Informe de Gestió consolidat, pàg. 316-317		Sí. Pàg. 261-264
G4-42	pàg. 75 i 77		Sí. Pàg. 261-264
G4-43	pàg. 77		Sí. Pàg. 261-264
G4-44	IAI 2014 Informe de Gestió consolidat, pàg. 318		Sí. Pàg. 261-264
G4-45	pàg. 77 i 81		Sí. Pàg. 261-264
G4-46	pàg. 77 i 81		Sí. Pàg. 261-264
G4-47	pàg. 77 i 83		Sí. Pàg. 261-264
G4-48	pàg. 75		Sí. Pàg. 261-264
G4-49	pàg. 77		Sí. Pàg. 261-264
G4-50	pàg. 80		Sí. Pàg. 261-264
G4-51	pàg. 77		Sí. Pàg. 261-264
G4-52	pàg. 77		Sí. Pàg. 261-264
G4-53	pàg. 77		Sí. Pàg. 261-264
G4-54	pàg. 190		Sí. Pàg. 261-264
G4-55	pàg. 190		Sí. Pàg. 261-264
Ètica i integritat			
G4-56	pàg. 232	No aplica	Sí. Pàg. 261-264
G4-57	pàg. 234		Sí. Pàg. 261-264
G4-58	pàg. 234		Sí. Pàg. 261-264

Continguts bàsics específics

Informació sobre l'enfocament de gestió d'indicadors	Pàgina	Omissions	Verificació externa
Categoria: econòmica			
Aspecte material: acompliment econòmic			
G4-DMA	pàg. 133		Sí. Pàg. 261-264
G4-EC1	pàg. 15	No aplica. No es disposa d'informació sobre el punt b: Per a una millor avaluació dels impactes econòmics locals, desglossi el valor econòmic directe generat i distribuït per país, regió o mercat, quan sigui significatiu. Expliqueu els criteris que s'han utilitzat per a determinar-ne la significació. Els sistemes d'informació de la companyia no permeten reportar aquesta informació.	Sí. Pàg. 261-264
G4-EC2	pàg. 154		Sí. Pàg. 261-264
G4-EC3	pàg. 185		Sí. Pàg. 261-264
G4-EC4	pàg. 220		Sí. Pàg. 261-264
Aspecte material: disponibilitat i fiabilitat			
EU10	pàg. 31		Sí. Pàg. 261-264
Aspecte material: eficiència del sistema			
EU11	pàg. 19		Sí. Pàg. 261-264
EU12	pàg. 21		Sí. Pàg. 261-264
Aspecte material: pràctiques d'adquisició			
G4-DMA	pàg. 124, 128 i 130-131		Sí. Pàg. 261-264
G4-EC9	pàg. 127		Sí. Pàg. 261-264
Categoria: medi ambient			
Aspecte material: materials			
G4-DMA	pàg. 140 i 150		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN1	pàg. 150		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN2		No aplica. No és possible fabricar els productes i serveis principals de la companyia mitjançant materials reciclats.	Sí. Pàg. 261-264
Aspecte material: energia			
G4-DMA	pàg. 140 i 150		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN3	pàg. 151		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN4	pàg. 151		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN5	pàg. 151		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN6	pàg. 159		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN7	pàg. 159		Sí. Pàg. 261-264
OG2	pàg. 54		Sí. Pàg. 261-264
OG3	pàg. 19		Sí. Pàg. 261-264
Aspecte material: aigua			
G4-DMA	pàg. 140, 148 i 165		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN8	pàg. 149		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN9	pàg. 148		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN10	pàg. 148		Sí. Pàg. 261-264

Informació sobre l'enfocament de gestió d'indicadors	Pàgina	Omissions	Verificació externa
Categoria: medi ambient			
Aspecte material: biodiversitat			
G4-DMA	pàg. 140 i 160		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN11	pàg. 162		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN12	pàg. 161		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN13	pàg. 165		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN14	pàg. 163		Sí. Pàg. 261-264
EU13	pàg. 160		Sí. Pàg. 261-264
OG14	pàg. 161 i 164		Sí. Pàg. 261-264
Aspecte material: emissions			
G4-DMA	pàg. 140 i 146		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN15	pàg. 158		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN16	pàg. 159		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN17	pàg. 159		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN18	pàg. 159		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN19	pàg. 159		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN20	pàg. 146		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN21	pàg. 146		Sí. Pàg. 261-264
Aspecte material: abocaments i residus			
G4-DMA	pàg. 140 i 147		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN22	pàg. 149		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN23	pàg. 147 i 148		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN24	pàg. 142		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN25		No aplica. Gas Natural Fenosa administra els seus residus perillosos generats per les activitats de la companyia mitjançant gestors autoritzats, d'acord amb la normativa vigent en cada país, per la qual cosa no realitza transport per compte propi.	Sí. Pàg. 261-264
G4-EN26	pàg. 148		Sí. Pàg. 261-264
Aspecte material: productes i serveis			
G4-DMA	pàg. 140		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN27	pàg. 161		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN28	pàg. 148		Sí. Pàg. 261-264
Aspecte material: transport			
G4-DMA	pàg. 140 i 157		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN30	pàg. 157		Sí. Pàg. 261-264
Aspecte material: avaluació ambiental dels proveïdors			
G4-DMA	pàg. 130		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN32	pàg. 130		Sí. Pàg. 261-264
G4-EN33	pàg. 130		Sí. Pàg. 261-264

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors	Pàgina	Omissions	Verificació externa
Categoria: desempeño social			
Subcategoria: pràctiques laborals i treball digne			
Aspecte material: ocupació			
G4-DMA	pàg. 167		Sí. Pàg. 261-264
G4-LA1	pàg. 172, 192 i 194		Sí. Pàg. 261-264
G4-LA2	pàg. 175		Sí. Pàg. 261-264
G4-LA3	pàg. 176 i 194		Sí. Pàg. 261-264
EU15	pàg. 194		Sí. Pàg. 261-264
EU17	pàg. 210		Sí. Pàg. 261-264
EU18	pàg. 210		Sí. Pàg. 261-264
Aspecte material: relacions entre els treballadors i la direcció			
G4-DMA	pàg. 187		Sí. Pàg. 261-264
G4-LA4	Gas Natural Fenosa, en tots els àmbits, manté canals de comunicació permanents amb la representació sindical i els agents socials com a part activa de les seves polítiques corporatives, especialment en aquells casos en què es produeixin canvis organitzatius que suposin una modificació substancial, i n'informa amb la major celeritat possible.		Sí. Pàg. 261-264
Aspecte material: salut i seguretat al treball			
G4-DMA	pàg. 196		Sí. Pàg. 261-264
G4-LA5	pàg. 202		Sí. Pàg. 261-264
G4-LA6	pàg. 204		Sí. Pàg. 261-264
G4-LA7	pàg. 206		Sí. Pàg. 261-264
G4-LA8	pàg. 202		Sí. Pàg. 261-264
Aspecte material: capacitació i educació			
G4-DMA	pàg. 176		Sí. Pàg. 261-264
G4-LA9	pàg. 182		Sí. Pàg. 261-264
G4-LA10	pàg. 178		Sí. Pàg. 261-264
G4-LA11	pàg. 186 i 192		Sí. Pàg. 261-264
Aspecte material: diversitat i igualtat d'oportunitats			
G4-DMA	pàg. 173		Sí. Pàg. 261-264
G4-LA12	pàg. 76, 173 i 188		Sí. Pàg. 261-264
Aspecte material: avaluació de les pràctiques laborals dels proveïdors			
G4-DMA	pàg. 130		Sí. Pàg. 261-264
G4-LA14	pàg. 130		Sí. Pàg. 261-264
G4-LA15	pàg. 131		Sí. Pàg. 261-264

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors	Pàgina	Omissions	Verificació externa
Categoría: social			
Subcategoria: drets humans			
Aspecte material: facilitar la llibertat d'associació i negociació col·lectiva			
G4-DMA	pàg. 187		Sí. Pàg. 261-264
G4-HR4	pàg. 187 i 239		Sí. Pàg. 261-264
Aspecte material: mesures de seguretat			
G4-DMA	pàg. 239		Sí. Pàg. 261-264
G4-HR7	pàg. 239		Sí. Pàg. 261-264
Aspecte material: avaluació			
G4-DMA	pàg. 239		Sí. Pàg. 261-264
G4-HR9	pàg. 223 i 234		Sí. Pàg. 261-264
OG9	pàg. 223		Sí. Pàg. 261-264
Aspecte material: avaluació dels proveïdors en matèria de drets humans			
G4-DMA	pàg. 130		Sí. Pàg. 261-264
G4-HR10	pàg. 130		Sí. Pàg. 261-264
G4-HR11	pàg. 130		Sí. Pàg. 261-264
Aspecte material: mecanismes de queixa en matèria de drets humans			
G4-DMA	pàg. 232		Sí. Pàg. 261-264
G4-HR12	pàg. 234		Sí. Pàg. 261-264
Subcategoria: societat			
Aspecte material: comunitats locals			
G4-DMA	pàg. 216		Sí. Pàg. 261-264
G4-SO1	pàg. 223		Sí. Pàg. 261-264
G4-SO2	pàg. 223		Sí. Pàg. 261-264
EU22	En 2014 no es van produir desplaçaments de persones com a conseqüència dels projectes de desenvolupament d'infraestructures de la companyia.		Sí. Pàg. 261-264
OG10	No consten incidents d'aquesta naturalesa.		Sí. Pàg. 261-264
OG11	No consten incidents d'aquesta naturalesa.		Sí. Pàg. 261-264

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors	Pàgina	Omissions	Verificació externa
Categoría: social			
Subcategoría: sociedad			
Aspecte material: lluita contra la corrupció			
G4-DMA	pàg. 232		Sí. Pàg. 261-264
G4-SO3	pàg. 88		Sí. Pàg. 261-264
G4-SO4	pàg. 238		Sí. Pàg. 261-264
G4-SO5	pàg. 234 i 238		Sí. Pàg. 261-264
Aspecte material: avaluació de la repercussió social dels proveïdors			
G4-DMA	pàg. 130		Sí. Pàg. 261-264
G4-SO9	pàg. 128		Sí. Pàg. 261-264
G4-SO10	pàg. 130		Sí. Pàg. 261-264
Aspecte material: mecanismes de reclamació per impacte social			
G4-DMA	pàg. 232		Sí. Pàg. 261-264
G4-SO11	pàg. 234		Sí. Pàg. 261-264
Subcategoria: responsabilitat sobre productes			
Aspecte material: salut i seguretat dels clients			
G4-DMA	pàg. 215		Sí. Pàg. 261-264
G4-PR1		No aplica. No s'avaluen els impactes en la seguretat i salut dels consumidors produïts pels productes i serveis més significatius de la companyia, ja que s'ha determinat que aquestes no produeixen cap impacte d'aquest tipus en els consumidors.	Sí. Pàg. 261-264
G4-PR2	No hi ha hagut cap incident derivat de l'incompliment de la normativa i de codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat.		Sí. Pàg. 261-264
EU25	pàg. 215		Sí. Pàg. 261-264

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors	Pàgina	Omissions	Verificació externa
Categoría: social			
Subcategoria: responsabilitat sobre productes			
Aspecte material: etiquetatge de productes i serveis			
G4-DMA	pàg. 106		Sí. Pàg. 261-264
G4-PR3	En les clàusules de les condicions generals de contractació dels serveis prestats per Gas Natural Fenosa se li facilita al client la informació adequada sobre els seus drets i obligacions, així com les característiques dels serveis que es presta –gas i electricitat- sense que hi hagués constància d'incompliments d'acord amb les obligacions legals exigides en cada país en què la companyia està present sobre aquesta matèria.		Sí. Pàg. 261-264
G4-PR4	pàg. 241		Sí. Pàg. 261-264
G4-PR5	pàg. 120		Sí. Pàg. 261-264
Continguts sectorials del sector elèctric			
Aspecte material: accés			
G4-DMA	pàg. 115 i 118		Sí. Pàg. 261-264
EU26		No disponible. Els sistemes d'informació de la comapñía no permeten reportar aquesta informació.	No
EU27	pàg. 122		Sí. Pàg. 261-264
EU28	pàg. 112 i 122		Sí. Pàg. 261-264
EU29	pàg. 112 i 122		Sí. Pàg. 261-264
EU30	pàg. 20		Sí. Pàg. 261-264
Continguts específics del sector del gas i electricitat			
Aspecte material: reassentament involuntari			
G4-DMA	No s'han registrat reassentaments en les operacions dutes a terme per la companyia.		Sí. Pàg. 261-264
OG12	No s'han registrat reassentaments en les operacions dutes a terme per la companyia.		Sí. Pàg. 261-264

Glossari d'indicadors

Indicador	Descripció
Continguts bàsics generals	
Estratègia i anàlisi	
G4-1	Declaració del president.
G4-2	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.
Perfil de l'organització	
G4-3	Nom de l'organització.
G4-4	Marques, productes i serveis més importants de l'organització.
G4-5	Localització de la seu principal de l'organització.
G4-6	Localització i nom dels països on es desenvolupen activitats significatives o els que siguin rellevants.
G4-7	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.
G4-8	Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que proveeix i els tipus de clients/ beneficiaris).
G4-9	Dimensió de l'organització: nombre d'empleats, nombre d'operacions, vendes netes, capitalització i quantitat de productes o serveis que ofereixen.
G4-10	Nombre de treballadors desglossat segons el tipus de contracte i gènere.
G4-11	Percentatge de treballadors coberts per convenis col·lectius.
G4-12	Descripció de la cadena de subministrament de l'organització.
G4-13	Canvis significatus que s'han esdevingut durant el període cobert per l'informe en la grandària, l'estructura, la propietat accionarial o la cadena de subministrament de l'organització.
G4-14	Informació sobre com aborda l'organització, si escau, el principi de precaució.
G4-15	Relació de les cartes, principis o altres iniciatives externes de caràcter econòmic, ambiental i social que l'organització subscriu o ha adoptat.
G4-16	Relació d'associacions i les organitzacions de promoció nacional o internacional a què pertany l'organització.
EU1	Capacitat instal·lada, desglossada per font d'energia primària i règim regulador.
EU2	Energia neta produïda, desglossada per font d'energia primària i règim regulador.
EU3	Nombre de clients residencials, industrials, institucionals i comercials.
EU4	Longitud de línies de transport i distribució, aèries i subterrànies, per règim regulador.
EU5	Assignació de drets d'emissió de CO_2 o equivalent, desglossat per mercat de carboni.
Aspectes materials i cobertura	
G4-17	Entitats que figuren en els estats financers consolidats de l'organització i altres documents equivalents.
G4-18	Procés que s'ha seguit per a determinar el contingut de la memòria i la cobertura de cada aspecte i com ha aplicat l'organització els principis d'elaboració de memòries per a determinar el contingut de la memòria.
G4-19	Lista dels aspectes materials que s'identificaren durant el procés de definició del contingut de la memòria.
G4-20	Cobertura dins de l'organització de cada aspecte material.
G4-21	Cobertura fora de l'organització de cada aspecte material.
G4-22	Conseqüències de les reformulacions de la informació facilitada en memòries anteriors i les seves causes.
G4-23	Canvi significatiu en l'abast i la cobertura de cada aspecte en relació amb memòries anteriors.

Indicador	Descripció
Continguts bàsics generals	
Participació dels grups d'interès	
G4-24	Llista dels grups d'interés vinculats a l'organització.
G4-25	Criteris d'elecció dels grups d'interès amb què es treballa.
G4-26	Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.
G4-27	Qüestions i problemes clau que han sorgit arran de la participació dels grups d'interès i descripció l'avaluació feta per l'organització, entre altres aspectes mitjançant la seva memòria.
Perfil de la memòria	
G4-28	Període objecte de la memòria.
G4-29	Data de l'última memòria (si escau).
G4-30	Cicle de presentació de memòries.
G4-31	Punt de contacte per a resoldre els dubtes que puguin sorgir en relació amb el contingut de la memòria.
G4-32	Opció «de conformitat» amb la Guia triada per l'organització, índex de GRI de l'opció triada i referència a l'informe de Verificació externa.
G4-33	Política i les pràctiques vigents de l'organització respecte de la verificació externa de la memòria.
Govern	
G4-34	Estructura de govern de l'organització.
G4-35	Descrigui el procés mitjançant el qual l'òrgan superior de govern delega la seva autoritat a l'alta direcció i a treballadors determinats en qüestions d'índole econòmica, ambiental i social.
G4-36	Càrrecs executius o amb responsabilitat en qüestions econòmiques, ambientals i socials i si els seus titulars retren comptes directament davant l'òrgan superior de govern.
G4-37	Processos de consulta entre els grups d'interés i l'òrgan superior de govern en relació amb qüestions econòmiques, ambientals i socials.
G4-38	Composició de l'òrgan superior de govern i dels comitès d'aquests.
G4-39	Informació sobre si la persona que presideix l'òrgan superior de govern ocupa també un lloc executiu.
G4-40	Processos de nomenament i selecció de l'òrgan superior de govern i els comitès d'aquest, així com els criteris en què es basa el nomenament i la selecció dels membres del primer.
G4-41	Processos mitjançant els quals l'òrgan superior de govern preveu i gestiona possibles conflictes d'interessos.
G4-42	Funcions de l'òrgan superior de govern i de l'alta direcció en el desenvolupament, l'aprovació i l'actualització del propòsit, els valors o les declaracions de missió, les estratègies, les polítiques i els objectius relatius als impactes econòmic, ambiental i social de l'organització.
G4-43	Mesures que s'han adoptat per a desenvolupar i millorar el coneixement col·lectiu de l'òrgan superior de govern amb relació als assumptes econòmics, ambientals i socials.
G4-44	Processos d'avaluació de l'acompliment de l'òrgan superior de govern en relació amb el govern dels assumptes econòmics, ambientals i socials.
G4-45	Funció de l'òrgan superior de govern en la identificació i gestió dels impactes, els riscos i les oportunitats de caràcter econòmic, ambiental i social.

Indicador	Descripció
Continguts bàsics generals	
Govern	
G4-46	Funció de l'òrgan superior de govern en l'anàlisi de l'eficàcia dels processos de gestió del risc de l'organització pel que fa als assumptes econòmics, ambientals i socials.
G4-47	Freqüència amb la qual l'òrgan superior de govern analitza els impactes, els riscos i les oportunitats d'índole econòmica, ambiental i social.
G4-48	Comitè o càrrec de més importància que revisa i aprova la memòria de sostenibilitat.
G4-49	Procés per a transmetre les preocupacions importants a l'òrgan superior de govern.
G4-50	Naturalesa i nombre de preocupacions importants que es transmeteren a l'òrgan superior de govern; així mateix, descrigui els mecanismes que s'utilitzaren per a abordar-les i avaluar-les.
G4-51	Polítiques de remuneració per a l'òrgan superior de govern i l'alta direcció.
G4-52	Processos mitjançant els quals es determina la remuneració.
G4-53	Com se sol·licita i es té en compte l'opinió dels grups d'interès pel que fa a la retribució, incloent-hi, si escau, els resultats de les votacions sobre polítiques i propostes relacionades amb aquesta qüestió.
G4-54	Relació entre la retribució total anual de la persona millor pagada de l'organització a cada país on es duguin a terme operacions significatives amb la retribució total anual mitjana de tota la plantilla (sense comptar la persona més ben pagada) del país corresponent.
G4-55	Relació entre l'increment percentual de la retribució total anual de la persona millor pagada de l'organització a cada país on es duguin a terme operacions significatives amb l'increment percentual de la retribució total anual mitjana de tota la plantilla (sense comptar la persona més ben pagada) del país corresponent.
Ètica i integritat	
G4-56	Valors, principis, estàndards i normes de l'organització, com ara codis de conducta o codis ètics.
G4-57	Mecanismes interns i externs d'assessorament en pro d'una conducta ètica i lícita, i per a consultar els assumptes relacionats amb la integritat de l'organització, com ara línies telefòniques d'ajuda o assessorament.
G4-58	Mecanismes interns i externs de denúncia de conductes poc ètiques o il·lícites i d'assumptes relatius a la integritat de l'organització, com ara la notificació escalonada als comandaments directius, els mecanismes de denúncia d'irregularitats o les línies telefòniques d'ajuda.
Continguts bàsics específics	
Categoria: econòmica	
Aspecte material: acompliment econòmic	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-EC1	Valor directe generat i distribuït.
G4-EC2	Conseqüències econòmiques i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització que es deriven del canvi climàtic.
G4-EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització derivades del seu pla de prestacions.
G4-EC4	Ajudes econòmiques atorgades per ens del govern.

Indicador	Descripció
Continguts bàsics específic	
Categoria: econòmica	
Aspecte material: pràctiques d'adquisició	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-EC9	Percentatge de la despesa en llocs amb operacions significatives que correspon a proveïdors locals.
Aspecte material: disponibilitat i fiabilitat	
EU10	Capacitat projectada per a satisfer l'increment de la demanda d'electricitat prevista a llarg termini desglossada per font d'energia i règim regulador.
Aspecte material: eficiència del sistema	
EU11	Eficiència de generació mitjana en plantes tèrmiques, desglossada per font d'energia i règim regulador.
EU12	Percentatge de pèrdues d'energia en transmissió i distribució sobre el total d'energia.
Categoria: medi ambient	
Aspecte material: materials	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-EN1	Materials per pes o volum.
G4-EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.
Aspecte material: energia	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-EN3	Consum energètic intern.
G4-EN4	Consum energètic extern.
G4-EN5	Intensitat energètica.
G4-EN6	Reducció del consum energètic.
G4-EN7	Reducció dels requisits energètics dels productes i serveis.
OG2	Inversió total en energies renovables.
OG3	Energia total generada a partir de fonts renovables.
Aspecte material: aigua	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-EN8	Captació total d'aigua segons la font.
G4-EN9	Fonts d'aigua afectades de manera significativa per la captació d'aigua.
G4-EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.

Indicador	Descripció
Continguts bàsics específic	
Categoria: econòmica	
Aspecte material: biodiversitat	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-EN11	Instal·lacions operatives pròpies, arrendades, gestionades que siguin adjacents, continguin o estiguin ubicades en àrees protegides i àrees no protegides de gran valor per a la biodiversitat.
G4-EN12	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat d'àrees protegides o àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, els productes o els serveis.
G4-EN13	Hàbitats protegits o restaurats.
G4-EN14	Nombre d'espècies incloses en la llista roja de la UICN i en llistes nacionals de conservació els hàbitats de les quals es troben en àrees afectades per les operacions, segons el nivell de perill d'extinció de l'espècie.
EU13	Biodiversitat dels hàbitats d'àrees circumdants a aquelles que s'han vist afectades per activitats de la companyia.
OG4	Nombre i percentatge d'ubicacions d'operació significatives en què s'ha avaluat i controlat el risc per a la biodiversitat.
Aspecte material: emissions	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-EN15	Emissions directes de gasos d'efecte d'hivernacle (abast 1).
G4-EN16	Emissions indirectes de gasos d'efecte d'hivernacle en generar energia (abast 2).
G4-EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte d'hivernacle (abast 3).
G4-EN18	Intensitat de les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle.
G4-EN19	Reducció de les emeissions de gasos d'efecte d'hivernacle.
G4-EN20	Emissions de substàncies que esgoten l'ozó.
G4-EN21	NO_x,SO_x i altres emissions atmosfèriques significatives.
Aspecte material: abocaments i residus	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-EN22	Abocament total d'aigües, segons la qualitat i la destinació.
G4-EN23	Pes total dels residus, segons el mètode de tractament.
G4-EN24	Nombre i volum totals dels vessaments significatius.
G4-EN25	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos en virtud dels annexos i, ii, iii i viii del conveni de Basilea 2, i percentatge de residus transportats internacionalment.
G4-EN26	Identificació, grandària, estat de protecció i valor de biodiversitat de les masses d'aigua i els hàbitats relacionats afectats significativament per vessaments procedents de l'organització.
Aspecte material: productes i serveis	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-EN27	Grau de mitigació de l'impacte ambiental dels productes i serveis.
G4-EN28	Percentatge dels productes venuts i els seus materials d'embalatge que es recuperen al final de la seva vida útil, per categories de productes.
Aspecte material: transport	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-EN30	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.
Aspecte material: avaluació ambiental dels proveïdors	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-EN32	Percentatge de proveïdors nous que es van examinar en funció dels criteris ambientals.
G4-EN33	Impactes ambientals negatius significatius, reals i potencials, en la cadena de subministrament i mesures al respecte.

Indicador	Descripció
Continguts bàsics específic	
Categoría: social. Subcategoria: pràctiques laborals i treball digne	
Aspecte material: pràctiques d'adquisició	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-LA1	Nombre i taxa de contractacions i rotació mitjana de treballadors, desglossats per grup d'edat, gènere i regió.
G4-LA2	Prestacions socials per als treballadors a jornada completa que no s'ofereixen als treballadors temporals o a mitja jornada, desglossades per ubicacions significatives d'activitat.
G4-LA3	Índexs de reincorporació al treball i de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat, desglossats per gènere.
EU15	Percentatge d'empleats que s'acolliran a plans de jubilació en els propers cinc i deu anys, desglossat per categoria i regió.
EU17	Nombre de dies treballats per empleats de contractistes i subcontractistes que s'hagin vist involucrades en activitats de construcció, operació o manteniment.
EU18	Percentatge d'empleats de contractistes i subcontractistes que han rebut formació rellevant en seguretat i salut.
Aspecte material: relacions entre els treballadors i la direcció	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-LA4	Terminis mínims de preavís de canvis operatius i possible inclusió d'aquests en els convenis col·lectius.
Aspecte material: salut i seguretat al treball	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-LA5	Percentatge de treballadors que està representat en comitès formals de seguretat i salut conjunts per a direcció i treballadors, establerts per a ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut laboral.
G4-LA6	Tipus i taxa de lessions, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió i per gènere.
G4-LA7	Treballadors la professió dels quals té una incidència o un risc de malaltia alt.
G4-LA8	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb els sindicats.
Aspecte material: capacitació i educació	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-LA9	Mitjana d'hores de capacitació anuals per treballador, desglossada per gènere i per categoria laboral.
G4-LA10	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.
G4-LA11	Percentatge de treballadors que rep avaliacions regulars de l'acompliment i el desenvolupament professional, desglossat per gènere i per categoria professional.
Aspecte material: diversitat i igualtat d'oportunitats	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-LA12	Composició d'òrgans de govern i desglossament de la plantilla per categoria professional i sexe, edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.
Aspecte material: avaluació de les pràctiques laborals dels proveïdors	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-LA14	Percentatges de proveïdors nous que s'examinaren en funció de criteris relatius a les pràctiques laborals.
G4-LA15	Impactes negatius significatius, reals i potencials, en les pràctiques laborals en la cadena de subministrament, i mesures al respecte.

Indicador	Descripció
Continguts bàsics específic	
Categoría: social. Subcategoria: pràctiques laborals i treball digne	
Aspecte material: mecanismes de reclamació sobre les pràctiques laborals	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-LA16	Nombre de reclamacions sobre pràctiques laborals que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació.
Categoría: social. Subcategoria: drets humans	
Aspecte material: llibertat d'associació i negociació col·lectiva	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-HR4	Identificació de centres i proveïdors significatius en què la llibertat d'associació i el dret d'acollir-se a convenis col·lectius poden infringir-se o estar amenaçats, i mesures preses per a defendre aquests drets.
Aspecte material: mesures de seguretat	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-HR7	Percentatge del personal de seguretat que ha rebut capacitació sobre les polítiques o procediments de l'organització en matèria de drets humans rellevants per a les operacions.
Aspecte material: drets de la població indígena	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-HR9	Nombre i percentatge de centres que han estat objecte d'exàmens o avaluacions d'impactes en matèria de drets humans.
OG9	Operacions en què les comunitats indígenes estan presents o estan afectades per les activitats, i on estiguin implantant-se estratègies específiques per a la seva gestió.
Aspecte material: avaluació dels proveïdors en matèria de drets humans	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-HR10	Percentatge de proveïdors nous que es van examinar en funció de criteris relatius als drets humans.
G4-HR11	Impactes negatius significatius en matèria de drets humans, reals i potencials, en la cadena de subministrament, i mesures preses.
Aspecte material: mecanismes de queixa dels drets humans	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-HR12	Nombre de reclamacions sobre drets humans que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació.
Categoría: social. Subcategoria: societat	
Aspecte material: comunitats locals	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-SO1	Percentatge de centres on s'han implantat programes de desenvolupament, avaluacions d'impactes i participació de la comunitat local.
G4-SO2	Centres d'operacions amb efectes negatius significatius, possibles o reals, sobre les comunitats locals.
EU22	Nombre de persones físiques o econòmicament desplaçades i compensació rebuda, desglossada per tipus de projecte.
OG10	Nombre i descripció de disputes significatives amb les comunitats locals i pobles indígenes.
OG11	Nombre d'instal·lacions que han estat desmantellades o instal·lacions en procés de desmantellament.

Indicador	Descripció
Continguts bàsics específic	
Aspecte material: lluita contra la corrupció	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-SO3	Nombre i percentatge de centres en què s'han avaluat els riscos relacionats amb la corrupció i els riscos significatius detectats.
G4-SO4	Polítiques i procediments de comunicació i capacitació sobre la lluita contra la corrupció.
G4-SO5	Casos confirmats de corrupció i mesures preses.
Aspecte material: avaluació de la repercussió social dels proveïdors	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-SO9	Percentatge de proveïdors nous que es van examinar en funció de criteris relacionats amb la repercussió social.
G4-SO10	Impactes negatius significatius i potencials per a la societat en la cadena de subministrament, i mesures preses.
Aspecte material: mecanismes de reclamació per impacte social	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-SO11	Nombre de reclamacions sobre impactes socials que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació.
Categoría: social. Subcategoria: responsabilitat sobre productes	
Aspecte material: salut i seguretat dels clients	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-PR1	Percentatges de categories de productes i serveis significatius els impactes dels quals en matèria de salut i seguretat s'han avaluat per promoure'n millores.
G4-PR2	Nombre d'incidents derivats de l'incompliment de la normativa o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, desglossats segons el tipus de resultats d'aquests incidents.
EU25	Nombre de ferits o víctimes entre el públic a causa d'activitats de la companyia, incloent-hhi resolucions jurídiques, compensacions i casos legals derivats de malalties.
Aspecte material: etiquetatge de productes i serveis	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-PR3	Tipus d'informació que requereixen els procediments de l'organització relatius a la informació i l'etiquetatge dels productes i serveis, i percentatge de categories de productes i serveis significatius que estan subjectes a aquests requisits.
G4-PR4	Nombre d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, desglossats d'acord amb el tipus de resultat.
G4-PR5	Resultats de les enquestes per a mesurar la satisfacció dels clients.

Indicador	Descripció
Continguts específics del sector elèctric	
Aspecte material: accés	
EU26	Percentatge de població sense serveis en àrees la llicencia de distribució o servei de les quals s'ha concedit a la companyia.
EU27	Nombre de desconnexions a clients residencials per impagaments, desglossat per durada de les desconnexions i per règim regulador.
EU28	Freqüència de talls d'energia elèctrica.
EU29	Durada mitjana de talls d'energia.
EU30	Disponibilitat mitjana de les centrals, desglossada per font d'energia i règim regulador.
Continguts específics del sector del gas i el petroli	
Aspecte material: reassentament involuntari	
OG12	Operacions en què hi ha hagut reassentaments voluntaris, nombre de llars reassentades i com els mitjans de vida es van veure afectats en el procés.

Informe de revisió independent

[G4-33]

INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT
DE L'INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA 2014

Al Comitè de Direcció de Gas Natural SDG, S.A.

Abast del treball

Hem realitzat la revisió dels següents aspectes de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2014 (en endavant IRC 2014) de Gas Natural SDG, S.A. i el seu Grup de Societats (en endavant Gas Natural Fenosa) per a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2014:

- L'adaptació dels continguts de l'IRC 2014 a allò assenyalat a la Guia per l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI) versió 4 (en endavant, GRI-G4), així com la validació dels indicadors inclosos en els continguts bàsics generals i específics proposats en aquesta Guia i en els Suplements Sectorials Electric Utilities i Oil and Gas referenciats en el capítol "Índex de continguts GRI" de l'IRC 2014 i els "Indicadors clau de responsabilitat corporativa" (inclosos a les pàgines 22-24 de l'IRC 2014), d'acord amb els criteris de reporting de Gas Natural Fenosa.
- L'adequació dels continguts de l'IRC 2014 als principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 emesa per AccountAbility, Institute of Social and Ethical Accountability (en endavant, AA1000APS (2o08)), tal com es descriu en el apartat "Compliment dels estàndards de referencia".
- La informació proporcionada sobre les accions realitzades a l'exercici 2014 per cadascun dels compromisos de responsabilitat corporativa (especificada a les pàgines 73, 92, 107, 134, 139, 168, 197 i 218 de l'IRC 2014).

Responsabilitat de la Direcció de Gas Natural Fenosa

La preparació de l'IRC 2014 i el seu contingut són responsabilitat de la Direcció de Gas Natural Fenosa, la qual també és responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació i els sistemes per a l'aplicació dels principis de la AA1000APS (2008).

La nostre responsabilitat

La nostra responsabilitat és emetre un informe d'assegurament independent basat en els procediments aplicats en la nostra revisió, que es refereix exclusivament a la informació corresponent a 2014. Aquest informe s'emet d'acord amb els termes de la nostre carta de contractació.

La present revisió s'ha realitzat amb els següents abasts:

- Assegurament raonable per als indicadors clau de "Compromís amb els resultats" i "Integritat" corresponents a l'exercici 2014, inclosos a l'apartat "Indicadors clau de responsabilitat corporativa" de l'IRC 2014.
- Assegurament limitat per:
  - els indicadors inclosos als continguts bàsics generals i específics de la Guia GRI-G4 corresponents a l'exercici 2014 inclosos a "l'Índex de continguts GRI" de l'IRC 2014 i en els

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Avinguda Diagonal, 640, 08017 Barcelona, España
T: +34 34 932 532 700, *F:* +934 059 032, *www.pwc.com/es*

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª. Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

Suplements Sectorials Electric Utilities i Oil and Gas de l'esmentada Guia i la resta d'indicadors inclosos en l'apartat "Indicadors clau de responsabilitat corporativa".

- les accions realitzades durant l'exercici 2014 per a cadascun dels compromisos de responsabilitat corporativa.

Criteris i procediments aplicats per realitzar la 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 duen a terme processos de revisió de més abast amb l'objecte de reduir el risc d'omissió o error en la informació presentada fins a un nivell acceptablement baix.

De la mateixa manera, hem realitzat el nostre treball d'acord amb la Norma AA1000 Assurance Standard 2008 de AccountAbility sota un encàrrec d'assegurament moderat Tipus 2.

El nostre treball de revisió ha consistit en formular preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats de Gas Natural Fenosa que han participat en l'elaboració de l'IRC 2014 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 a la informació amb un assegurament raonable:

- Reunions amb el personal de Gas Natural Fenosa per a l'anàlisi del procés de recopilació, validació i consolidació de dades, a nivell corporatiu i de país.
- Anàlisi i documentació dels processos mitjançant diagrames de flux indicant els controls clau per a la seva posterior validació.
- Revisió de l'entorn de control intern de IT en relació als sistemes de informació que suporten el disseny i mesura dels indicadors seleccionats.
- Testing, mitjançant mostreig, 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 compilació.

b) Treball realitzat per a la informació amb un assegurament limitat:

- Reunions amb el personal de Gas Natural Fenosa per conèixer el procés de reporting i obtenir la informació necessària per a la revisió externa.
- Anàlisi dels processos per recopilar i validar les dades presentades a l'IRC 2014.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de l'IRC 2014 a allò assenyalat a la Guia GRI-G4 i als Suplements Sectorials Electric Utilities i Oil and Gas de GRI, així com als principis de la Norma AA1000APS (2008).
- Anàlisi de la documentació i actuacions realitzades en relació amb l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma AA1000APS (2008) sobre la informació inclosa en l'IRC 2014, en funció dels requeriments dels diferents grups d'interès.

- Comprovació, mitjançant l'execució de proves de revisió analítica i substantives, en base a la selecció de mostres, sobre la consistència i raonabilitat de la informació quantitativa i qualitativa dels indicadors de la Guia GRI-G4 i dels indicadors clau de responsabilitat corporativa corresponents a l'exercici 2014, inclosos a l'IRC2014 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fons d'informació de Gas Natural Fenosa.
- Anàlisi de la informació relativa a les actuacions realitzades per Gas Natural Fenosa durant l'exercici 2014 per cadascun dels compromisos de responsabilitat corporativa.

Independència

Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerides pel Codi Ètic de la International Federation of Accountants (IFAC).

PwC manté, d'acord amb el International Standard on Quality Control 1 (ISQC 1), un sistema global de control de qualitat que inclou polítiques i procediments documentats en relació al compliment dels requisits ètics, normes professionals y regulació aplicable.

El treball ha estat realitzat per un equip d'especialistes en responsabilitat social corporativa i en acompliment social, ambiental i econòmic de l'empresa amb una àmplia experiència en la revisió d'aquest tipus d'informació.

Conclusió

Com a resultat del nostre treball podem concloure que:

- En relació als treballs d'assegurament raonable, la informació reportada d'indicadors clau de "Compromís amb els resultats" i "Integritat" corresponents a l'exercici 2014, inclosos a l'apartat "Indicadors clau de responsabilitat corporativa" (pàgines 22-24) de l'IRC 2014 ha estat preparada de manera adequada i fiable, en tots els aspectes significatius, d'acord amb els criteris de reporting de Gas Natural Fenosa.

- En relació als treballs d'assegurament limitat, no hem identificat desviacions ni omissions significatives pel que respecta a:

  – la raonabilitat i consistència de la informació reportada a l'IRC 2014 referent a la resta de "Indicadors clau" i als indicadors inclosos als continguts bàsics generals i específics i en els Suplements Sectorials Electric Utilities i Oil and Gas de la Guia GRI-G4.

  – la informació de les accions realitzades durant l'exercici 2014 per a cadascun dels compromisos de responsabilitat corporativa, especificada a les pàgines 73, 92, 107, 134, 139, 168, 197 i 218 de l'IRC 2014.

- Així mateix, no hem identificat desviacions ni omissions significatives en la preparació de l' IRC 2014 d'acord amb els principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta establerts a la Norma AA1000APS(2008). En concret:

  – quant al principi bàsic d'inclusivitat, no s'ha posat de manifest cap desviació ni omissió significativa en la informació presentada per la Direcció de Gas Natural Fenosa referent a l'establiment de processos d'implicació i participació dels grups d'interès.

  – quant al principi de rellevància, no s'ha posat de manifest cap desviació ni omissió significativa en la informació presentada per la direcció de Gas Natural Fenosa conforme es disposa d'una comprensió equilibrada dels assumptes de sostenibilitat rellevants per a l'organització i els seus grups d'interès.

– quant al principi de capacitat de resposta, no s'ha posat de manifest cap desviació ni omissió significativa en la informació presentada per la Direcció de Gas Natural Fenosa conforme es disposa d'un procés per desenvolupar les respostes apropiades als assumptes rellevants i les expectatives dels grups d'interès, o un sistema de comunicació als grups d'interès en relació a l'establiment, gestió i seguiment de polítiques i objectius de sostenibilitat.

Recomanacions

Del procés de verificació realitzat han sorgit algunes observacions i recomanacions que es presenten a la Direcció de Gas Natural Fenosa en un document intern. A continuació es mostra un resum de les recomanacions principals, relatives a la millora en l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, les quals no modifiquen les conclusions expressades en el present informe.

Inclusivitat

L' IRC 2014 de Gas Natural Fenosa dona resposta als aspectes rellevants que la companyia ha identificat i presenta les accions divulgatives i de consulta realitzades amb els grups d'interès. Es recomana seguir impulsant el diàleg intern i extern que permeti incorporar les expectatives dels grups d'interès en totes les decisions de negoci, i prioritzar les accions de diàleg que possibilitin la implicació directa dels grups d'interès en el desenvolupament d'una resposta estratègica a la sostenibilitat.

Rellevància

Gas Natural Fenosa ha desenvolupat una anàlisi de materialitat per a determinar els aspectes rellevants per a la companyia i durant l'exercici 2014 ha contrastat aquest anàlisi amb diferents àrees de negoci i corporatives. Es recomana homogeneïtzar l'anàlisi de materialitat en els diferents països i continuar avançant en la incorporació de la visió interna de les diferents unitats de negoci. Així mateix, es suggereix contrastar amb els principals grups d'interès interns i externs la rellevància d'aquests aspectes i la seva priorització en el informe de responsabilitat corporativa.

Capacitat de resposta

Gas Natural Fenosa disposa d'una Política de Responsabilitat Corporativa aprovada per el Consell d'Administració, a través de la qual s'assumeixen una sèrie de compromisos amb els seus principals grups d'interès. Es recomana desenvolupar una sistemàtica, en funció de la anàlisi de materialitat realitzada, que permeti realitzar un seguiment del grau d'acompliment d'aquests compromisos, involucrant en aquest seguiment a les principals àrees de negoci i corporatives.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Mª Luz Castilla
8 de maig de 2015

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-42

MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices In Collaboration with RobecoSAM

FTSE4Good

CDP CLIMATE PERFORMANCE LEADER 2014

CDP CLIMATE DISCLOSURE LEADER 2014

EURONEXT vigeo INDICES World 120

EURONEXT vigeo INDICES Europe 120

EURONEXT vigeo INDICES Eurozone 120

MSCI 2014 Constituent MSCI Global Climate Index

Included in ETHIBEL SUSTAINABILITY INDEX EXCELLENCE Europe

ROBECOSAM Sustainability Award Gold Class 2015

ROBECOSAM Sustainability Award Industry Leader 2015

bettercoal defining standards.refining practice

Global Reporting Initiative Organizational Stakeholder 2015

AccountAbility

THE GLOBAL COMPACT Red Pacto Mundial España WE SUPPORT

CORPORATE EXCELLENCE CENTRE FOR REPUTATION LEADERSHIP

Forética

LBG España

© de les reproduccions: els seus autors
Rosa Almeida, Antonio Antón Hurtado,
Yago Hortal, Antonio Lago Rivera,
Gonzalo Sicre i Mercedes Valcárcel.

© Adolfo Schlosser, VEGAP, Madrid, 2015.

Domicili social:
Plaça del Gas, 1
08003 Barcelona
Tel.: 902 199 199

Seu de Madrid:
Avenida de San Luis, 77
28033 Madrid
Tel.: 902 199 199

Edició:
Direcció General de Comunicació
i Gabinet de Presidencia
www.gasnaturalfenosa.com

Disseny gràfic:
Addicta Diseño Corporativo
www.addicta.es

Accesibilitat pdf:
Addicta Diseño Corporativo

gasNatural fenosa

www.gasnaturalfenosa.com