

Informe de
Responsabilitat
Corporativa
2015



gasNatural 
fenosa

Fet i dit

Fet i dit

Primer fer i després dir, és la nostra manera de ser

En Gas Natural Fenosa volem centrar-nos en el que realment importa, en el que ens fa anar sempre a més: els fets. Treballem perquè els nostres compromisos es tradueixin en fets concrets que beneficiïn els nostres clients i la societat en general.

Creiem que allò important no és el que es diu o es promet, sinó el que es fa i es demostra. Per això la nostra comunicació es basa a compartir aquests fets amb els nostres públics diferents. Per a això, hem construït un *microsite* al qual pots accedir fàcilment, on destaquen els fets que aporten valor i beneficien a les nostres audiències.

Així, des d'aquest informe, et convidem a conèixer els nostres fets. A l'inici de cada capítol destaquem un fet rellevant desenvolupat per la companyia. I, a través d'un codi QR, podràs entrar en el *microsite* on trobaràs informació més àmplia de cada fet.



Escaneja aquest codi QR amb el teu dispositiu mòbil o visita el nostre *microsite*.
www.informesanuales.gasnaturalfenosa.com

Informe de
Responsabilitat
Corporativa
2015



gasNatural
fenos

Informe de Responsabilidad Corporativa 2015

Contingut

Carta del President. Pàg. 04

Sobre aquest informe. Pàg. 06

Model de negoci. Pàg. 10

Gas Natural Fenosa d'una ullada. Pàg. 12

Un model de negoci competitiu i integrat. Pàg. 19

Estratègia. Pàg. 32

Innovació sostenible. Pàg. 36

Innovació. Pàg. 38

Xarxes intel·ligents. Pàg. 45

Mobilitat sostenible. Pàg. 51

Serveis energètics. Pàg. 55

Govern a Gas Natural Fenosa. Pàg. 62

Bon govern per a una gestió eficaç i transparent. Pàg. 64

Riscos i oportunitats. Pàg. 78

Auditoria Interna, Compliance i Control Intern. Pàg. 86

La responsabilitat corporativa. Pàg. 88

La política de responsabilitat corporativa. Pàg. 91

El govern de la responsabilitat corporativa. Pàg. 93

Els grups d'interès. Pàg. 96

Compromisos de responsabilitat corporativa. Pàg. 102

Excel·lència en el servei. Pàg. 104

Compromís amb els resultats. Pàg. 128

Gestió responsable del medi ambient. Pàg. 136

Interès per les persones. Pàg. 173

Seguretat i salut. Pàg. 208

Cadena de subministrament responsable. Pàg. 234

Compromís social. Pàg. 247

Integritat i transparència. Pàg. 265

Procés d'elaboració de l'informe. Materialitat. Pàg. 278

Informació addicional. Pàg. 292

Índex de continguts GRI. Pàg. 294

Glossari d'indicadors. Pàg. 302

Índex de continguts d'acord amb United Nations Guiding Principles Reporting Framework. Pàg. 313

Informe de revisió independent. Pàg. 316



Informe de Responsabilitat Corporativa 2015

Carta del President

Senyores i Senyors Accionistes,

Gas Natural Fenosa ha culminat el 2015 el seu Pla Estratègic 2013-2015 amb un ebitda que supera els 5.000 milions d'euros i un benefici net de més de 1.500 milions d'euros.

Actualment, el nostre grup està present en més de 30 països i dona servei a més de 23 milions de clients, amb un model de negoci equilibrat entre les activitats gasista i elèctrica, i on l'ebitda fora d'Espanya representa ja el 48%. La consolidació en el mercat xilè, després de l'adquisició de CGE, ens manté com la companyia líder en distribució d'energia, amb presència en set de les nou urbs més grans de l'Amèrica Llatina. Addicionalment, es van escometre rellevants inversions en la renovació de xarxa de gas a l'Argentina, el Brasil i Mèxic; així com la normalització i millora de xarxes elèctriques a Colòmbia, i el soterrament de xarxes de mitja i baixa tensió al Panamà.

En l'àmbit de la responsabilitat corporativa, 2015 ha estat un any decisiu per a les empreses espanyoles per l'entrada en vigor del nou Codi de Bon Govern de les Societats Cotitzades i les modificacions en la Llei de Societats de Capital. Gas Natural Fenosa ha aprovat les novetats pertinents, així com els acords per adaptar les normes internes a les recomanacions del Codi de Bon Govern.

En línia amb aquestes adaptacions, s'ha renovat la Política de Responsabilitat Corporativa, aprovada pel Consell d'Administració al desembre de 2015. Amb l'objectiu d'adoptar les millors pràctiques internacionals, s'ha inclòs una revisió de principis d'actuació i compromisos, i una ampliació del seu àmbit d'aplicació. Així mateix, el Consell d'Administració i el Comitè de Direcció tenen atribuïdes responsabilitats definides en el disseny, la gestió, la supervisió i el control de les polítiques i compromisos en matèria de responsabilitat corporativa.

El client continua sent el centre sobre el qual pivota la nostra gestió i, a través del "Projecte Customer Experience", treballem per aconseguir que l'excel·lència en l'atenció al client formi part de la nostra cultura i es traslladi a totes les activitats de la companyia. Un bon exemple és el nou model d'atenció al client, dissenyat d'una manera més àgil, senzilla, propera i resolutiva, que respon a les necessitats que els clients traslladen a la companyia. El nostre esforç, a més, se centra en la inversió per a oferir serveis eficaços i innovadors, que contribueixen a fer un ús més eficient de l'energia.

Pel que fa a la gestió del talent i la diversitat, el 2015 continuem treballant en el model de desenvolupament humà i social i vam posar en marxa un pla integral de diversitat amb focus en les palanques de gènere, edat i discapacitat. El treball continuat que demostra el nostre interès per les persones està reconegut pels bons resultats de l'enquesta de clima laboral i la valoració positiva que fan els empleats de la responsabilitat corporativa de la companyia. La seva extensió fora d'aquesta, a través d'una correcta gestió de la cadena de subministrament, és essencial perquè Gas Natural Fenosa continuï sent referent en aquesta matèria.

Durant l'últim any, es va avançar significativament a millorar l'avaluació de proveïdors mitjançant la implantació d'un nou procés de qualificació i homologació a Espanya, que es preveu estendre a la resta de països el 2016. A més, continuem formant part de la iniciativa internacional Bettercoal, la finalitat de la qual és incloure pràctiques socials, ambientals i ètiques en la cadena de subministrament de carbó.

Després de tres anys d'activitat lligada al "Pla de Compromís de Seguretat i Salut", s'ha pogut constatar un canvi qualitatiu en la percepció de la cultura de seguretat en la companyia, que ha evolucionat cap a un enfocament basat en els comportaments individuals segurs, i en la identificació i l'anticipació de les situacions de risc. El 2015, van continuar les activitats orientades a la formació, informació i sensibilització en matèria de seguretat i salut a tots els nivells i en tota la companyia.

En l'àmbit ambiental, l'impuls en les tres àrees clau: canvi climàtic, biodiversitat i aigua, es va materialitzar en diferents activitats, com el desenvolupament d'accions del "Pla Aigua", amb la identificació d'indicadors traslladables a negocis i instal·lacions. Així mateix, Gas Natural Fenosa ha participat activament en la vint-i-unena reunió anual de la Conferència de les Parts (COP), celebrada a París, on va interactuar amb altres companyies del sector, administracions i grups d'interès.

El nostre compromís amb l'ètica i la transparència continua vigent, amb la renovació de l'adhesió al Pacte Mundial de Nacions Unides, i es veu reforçat amb nous compromisos d'integritat i transparència recollits en la política de responsabilitat corporativa que incorpora compromisos explícits amb el compliment de les normes i lleis internacionals, la competència lleial i la transparència informativa responsable.

Un any més, és grat comprovar com aquest i altres avanços de responsabilitat corporativa són ratificats per reconeixements externs. El 2015, la companyia va ser distingida com a líder del sector "Utilities" (gas, electricitat i aigua), també amb la categoria Gold Class dins el sector "Gas Utilities" en l'anuari de Robeco SAM; es manté per catorzè any consecutiu en l'índex FTSE4Good; i manté la presència en altres índexs com ara Euronext Vigeo i STOXX ESG Leaders Índexs.

El 2015, Gas Natural Fenosa va ser de nou reconeguda per "Carbon Disclosure Project", amb una valoració alta, i va mantenir la seva presència en el MSCI Global Climate Index, que inclou companyies líders en la mitigació de factors que contribueixen al canvi climàtic en el curt i llarg termini.

L'elaboració d'aquest informe ha seguit els paràmetres de la versió G4 de la guia de GRI i, com a novetat per a la informació relacionada amb els drets humans, atén al United Nations Guiding Principles Reporting Framework l'objectiu del qual és que les companyies reportin tota la informació en línia amb els Principis Rectors de les Nacions Unides sobre Empreses i Drets Humans.

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, el Panamà y Xile. Tots constitueixen un excel·lent reflex del compromís, la dedicació i l'energia col·lectiva d'un equip humà que busca l'excel·lència.



Salvador Gabarró Serra
President del Consell d'Administració



Pla Integral de Diversitat

Promovem la creació d'entorns laborals que afavoreixen el desenvolupament professional propiciant la diversitat dins del nostre equip humà.

Gas Natural Fenosa ha posat en marxa un Pla Integral de Diversitat basat en unes línies d'actuació referents a gènere, edat i discapacitat. Aquest pla coordina i implementa un conjunt de mesures per a la planificació de la plantilla, unint estratègies de desenvolupament de persones i noves fórmules d'inclusió i diversitat.

Fet i dit





Informe de
Responsabilitat
Corporativa 2015

Sobre aquest informe



Per saber més d'aquest
projecte, escaneja
aquest codi QR amb
el teu dispositiu mòbil
o visita el *microsite* de
l'Informe Anual 2015.

Sobre aquest informe

En l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2015, Gas Natural Fenosa segueix, per tercer any consecutiu, els criteris, principis i continguts definits en el marc G4 per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat de Global Reporting Initiative (GRI). La companyia considera que l'informe s'ha elaborat *in accordance* amb G4 en la seva opció exhaustiva.

La Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa, actualitzada al desembre de 2015, determina l'estructura de bona part del present informe. Els

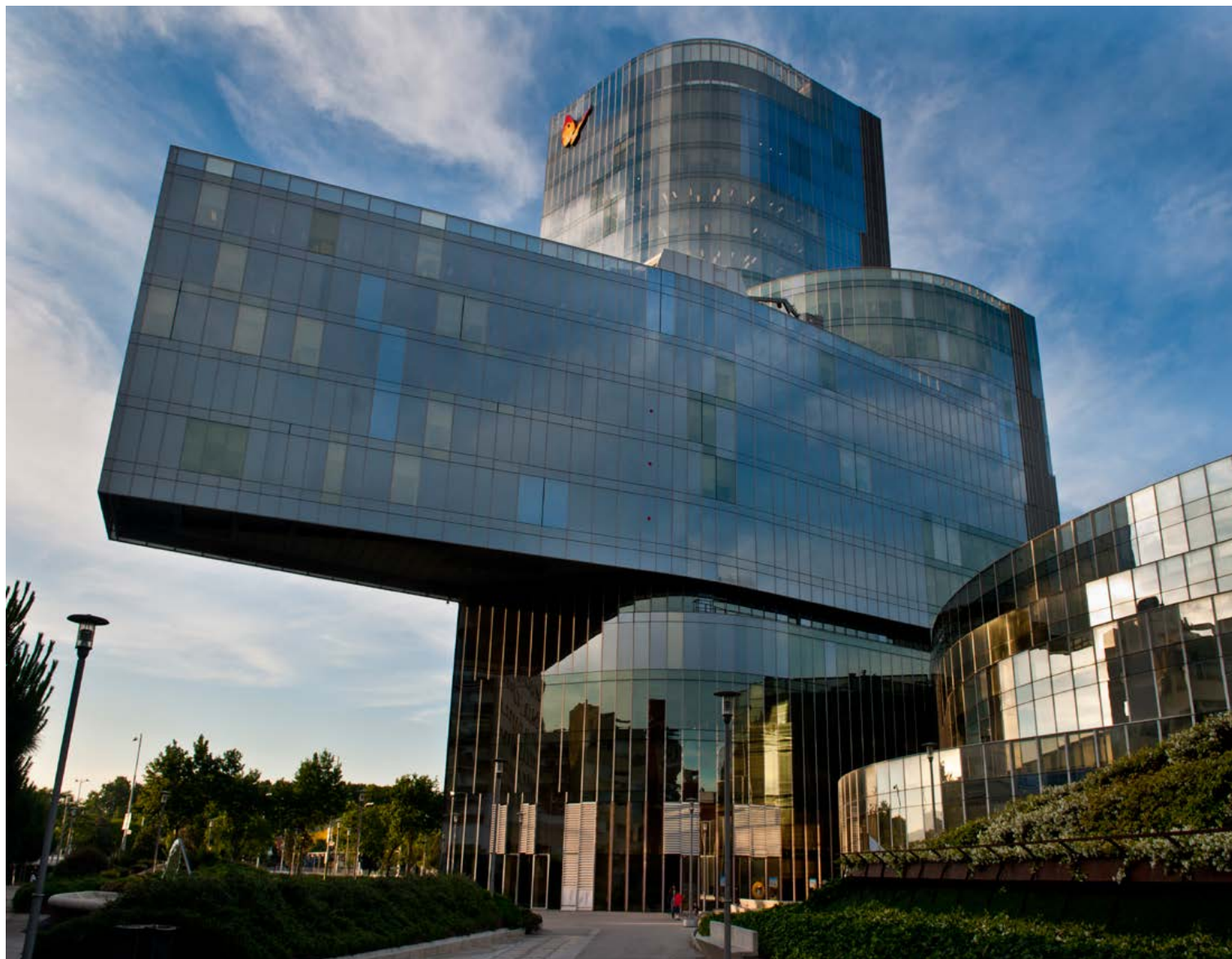
assumpptes identificats en l'anàlisi de materialitat, que és el punt de partida en el procés d'elaboració de l'informe, fixen el contingut específic d'aquest.

Per a Gas Natural Fenosa l'estudi de materialitat és un procés continu que posa el focus en aquells assumptes de naturalesa social, mediambiental i/o econòmica, que són rellevants per al negoci de la companyia i influeixen en la presa de decisions dels seus grups d'interès.

Va començar amb un nou enfocament el 2013 i, cada any, és enriquit amb nous matisos a partir de noves fonts i consultes amb grups d'interès.

Desenvolupament continu de l'anàlisi de materialitat





En primer lloc, per a la identificació dels assumptes materials, es va realitzar una anàlisi detallada a partir de fonts públiques d'organismes internacionals de referència en matèria de responsabilitat corporativa i entrevistes amb grups d'interès externs, que va ser contrastada amb entrevistes internes.

Posteriorment, es van treballar els assumptes materials per a definir-los amb més granularitat, enfocant els assumptes materials en la cadena de valor del gas i l'electricitat, se li va donar un matís més sectorial i es va complementar amb una exhaustiva anàlisi de risc país.

Actualment, s'està treballant en l'aprofundiment de les consultes externes, a través de la identificació d'expectatives i consultes a grups d'interès.



Estalvi per a empreses

Analitzem les necessitats de cada empresa i hi apliquem la solució energètica més adequada.

En Gas Natural Fenosa treballem al costat de les petites i mitjanes empreses espanyoles per ajudar-les a estalviar en el seu dia a dia. Oferim assessorament i solucions energètiques per als seus negocis, i permetem que renovin les instal·lacions per garantir l'obtenció d'estalvis energètics i econòmics des del primer dia.

Fet i dit





Informe de
Responsabilitat
Corporativa 2015

Model de negoci

Gas Natural Fenosa
d'una ullada. Pàg. 12

Un model de negoci
competitiu i integrat. Pàg. 19



Per saber més d'aquest
projecte, escaneja
aquest codi QR amb
el teu dispositiu mòbil
o visita el *microsite* de
l'Informe Anual 2015.



www.informesanuales.gasnaturalfenosa.com

Gas Natural Fenosa d'una ullada

[G4-6], [G4-8], [G4-13] i [G4-DMA] [Acompliment econòmic]

Gas Natural Fenosa és present a més de 30 països, té més de 23 milions de clients i més del 60% dels seus empleats treballa fora d'Espanya. La seva presència internacional garanteix una posició privilegiada per capturar el creixement de noves regions en procés de desenvolupament econòmic i el converteix en un dels principals operadors del món.

- 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, fuel).

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 (Panamá Centre, Oest, Interior, Chiriquí i 0,6 milions de clients), i generació (22 MW, hidràulica).

Colòmbia
Distribució de gas (Bogotà, Soacha i 2,7 milions de clients) 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), transport i distribució d'electricitat (13 províncies i 2,7 milions de clients) i infraestructures de GN/GNL (Planta GNL Quintero).

Brasil
Distribució de gas (Estat de Rio de Janeiro, São Paulo Sud i 1 milion de clients). Comercialització de GN/GNL.

Argentina
Distribució de gas (30 municipis de la zona nord i oest de la província de Buenos Aires, 1,6 milions de clients) i distribució d'electricitat (0,2 milions de clients). Comercialització de GN/GNL.

Portugal

Comercialització de GN/GNL i comercialització d'electricitat.

Espanya

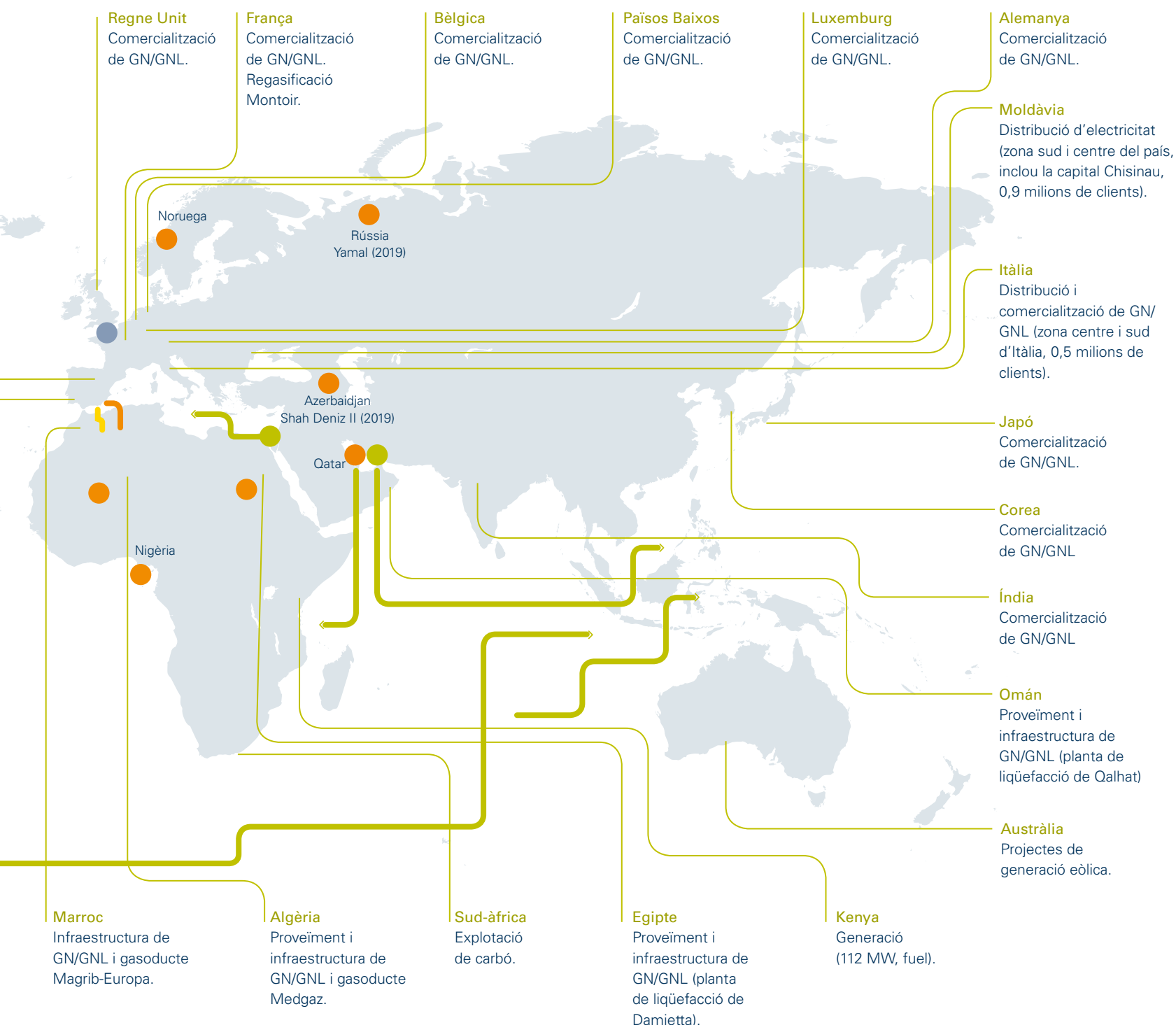
Exploració, transport, distribució i comercialització de gas i electricitat. Generació (cicle combinat, nuclear, hidràulica, carbó, cogeneració, mini hidràulica i eòlica). Regasificació, *upstream*, comercialització i infraestructura GN/GNL.

EUA. Chenierie (2016) i Corpus Christi

Trinitat i Tobago



Per a més informació sobre l'estructura societària per negocis del grup, veure l'Annex I dels Comptes Anuals Consolidats de l'exercici 2015.



Nota: no s'inclou el negoci de comercialització i distribució de GLP a Xile i Colòmbia per haver estat considerat com a activitat interrompuda el 31/12/2015.



Presència al món

> Espanya

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



> Resta d'Europa

- **Alemanya, Bèlgica, França, Holanda i Luxemburg.** Amb seu a París, la companyia opera en aquests països a través de la filial Gas Natural Europe, dedicada a la comercialització d'energia al mercat europeu. 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 mig milió de clients en 223 municipis.
- **Moldàvia.** 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 el sud del país, incloent-hi la seva capital (Chisinau).
- **Portugal.** Comercialitza gas i electricitat, a través de les seves filials Gas Natural Comercializadora i Gas Natural Servicios SDG.





Presència al món

> Amèrica

Gas Natural Fenosa és la primera distribuïdora de gas a l'Amèrica Llatina amb gairebé 7,5 milions de clients, la qual cosa vol dir que duplica el seu més immediat competidor. En el negoci elèctric, distribueix a sis milions de clients. Està present en set de les deu principals ciutats llatinoamericanes.

- **Argentina.** 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 1,6 milions de clients.
- **Brasil.** Des de 1997, opera, 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.
- **Xile.** Gas Natural Fenosa posseeix el 96,5% de la distribuïdora d'electricitat i gas més gran de Xile: CGE. Distribueix gas a 18 províncies, atenent gairebé 0,6 milions de clients, i realitza la distribució i el transport d'electricitat en tretze províncies, on compta amb 2,7 milions de clients. Així mateix CGE té participació a la planta de GNL de Quintero.
- **Colòmbia.** Està present en el mercat colombià mitjançant Gas Natural ESP i d'Electricaribe ESP. Atén 2,7 milions de clients, de distribució i comercialització de gas natural, a l'interior del país, i a una mica més de 2,5 milions de clients d'energia elèctrica, a la costa atlàntica.
- **Costa Rica.** Té presència en el mercat de generació elèctrica de Costa Rica, on disposa de dues centrals hidroelèctriques: La Joya i Torito, amb una potència instal·lada de 51 MW i 50 MW respectivament.
- **Mèxic.** És el principal operador de distribució de gas a Mèxic. Presta serveis a vuit estats del país, incloent-hi Mèxic DF, el que suposa un total de 1,5 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.
- **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.** Desenvolupa la seva activitat en aquest país a través de la companyia Ecoelétrica, que compta amb una central de cycle combinat de 263 MW de potència instal·lada (no consolidable d'acord amb la nova metodologia comptable) i una planta de regasificació.
- **Perú.** Es continua avançant en el desenvolupament dels treballs amb l'objectiu d'iniciar l'operació comercial al llarg de 2016.
- **República Dominicana.** Present en el mercat de generació a través de dues centrals tèrmiques amb una potència elèctrica instal·lada de 198 MW.





Presència al món

> Àfrica

- **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.** Participa en el mercat de generació elèctrica de Kenya a través d'una central de 112 MW de capacitat instal·lada.
- **Marroc.** L'activitat se centra en l'operació del tram marroquí del gasoducte Magrib-Europa.
- **Sud-àfrica.** El 2007, va adquirir una participació del 70% a la societat Kangra Coal, propietària de la mina de carbó Savmore.

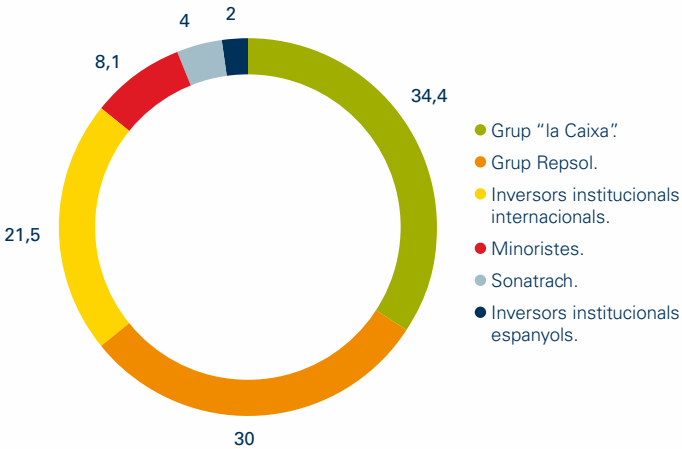


> Àsia i Oceania

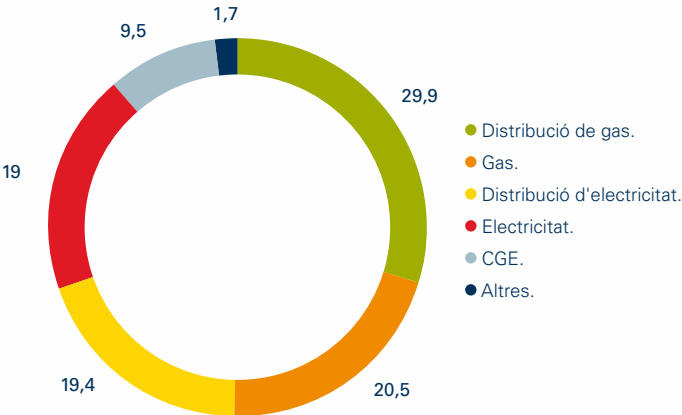
- **Austràlia.** Opera a través de la societat Unión Fenosa Wind Australia Pty. Actualment no existeix activitat comercial, si bé la companyia està desenvolupant diferents projectes de generació eòlica.
- **Corea, Índia i Japó.** La companyia està present en aquests tres països a través de la comercialització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



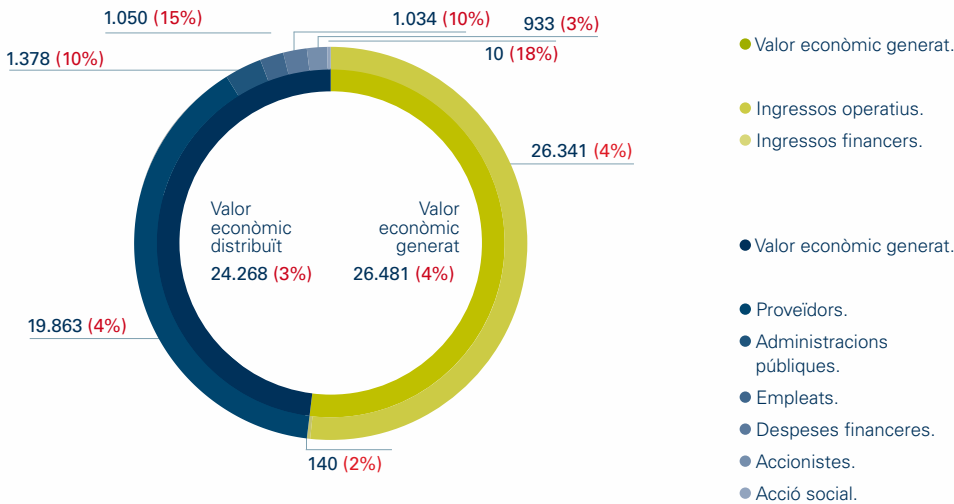
Accionistes i inversors de Gas Natural Fenosa (%)
[G4-7] i [G4-9]



Contribució de l'ebitda per activitats (%)



Contribució a la societat
[G4-EC1]



Variació amb respecte a 2014
Valor econòmic retingut: 2.213 (15%)

Principals magnituds de Gas Natural Fenosa [G4-9]

Operacions	2015	2014	2013
Vendes d'activitat de distribució de gas (GWh)	473.831	427.462	422.352
Transport de gas/Empl (GWh)	112.861	120.558	122.804
Punts de subministrament de distribució de gas (milers)	13.172	12.816	11.948
Punts de subministrament de distribució d'electricitat (milers)	10.622	10.415	7.439
Xarxa de distribució de gas (km)	138.219	133.741	123.689
Longitud línies distribució i transport d'electricitat (km)	302.705	228.808	231.978
Energia elèctrica produïda (GWh)	49.548	48.282	51.080
Personal	2015	2014	2013
Nombre d'empleats	20.641	22.652	14.982
Financer (milions d'euros)	2015¹	2014¹	2013
Import net de la xifra de negocis	26.015	24.697	24.322
Benefici operatiu brut (ebitda)	5.264	4.845	4.849
Inversions totals	2.082	4.342	1.597
Benefici net	1.502	1.462	1.445
Dividend	1.001	909	898
Dades per acció (euros per acció)	2015	2014	2013
Cotització el 31 de desembre	18,82	20,81	18,69
Benefici	1,57	1,46	1,44

¹ Les xifres el 2014 i 2015 estan reexpressades per discontinuïtat del negoci del GLP a Xile, sense tenir impacte en el resultat net.

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 Sud (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 suposat reexpressar, a efectes comparatius, el balanç l'1 de gener de 2013 i el 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]

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

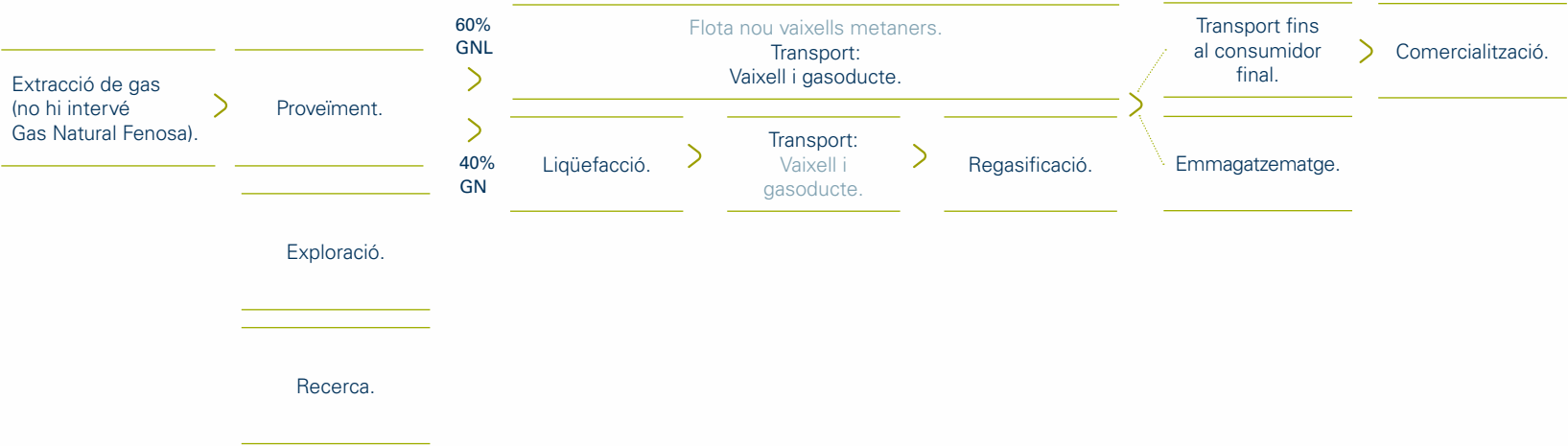
Gas Natural Fenosa és una companyia integrada de gas i electricitat, el model de negoci de la qual es recolza en quatre fortaleeses fonamentals.

El negoci de la companyia se centra en el cicle de vida complet del gas, des del proveïment fins que es comercialitzi, així com en la generació, distribució i

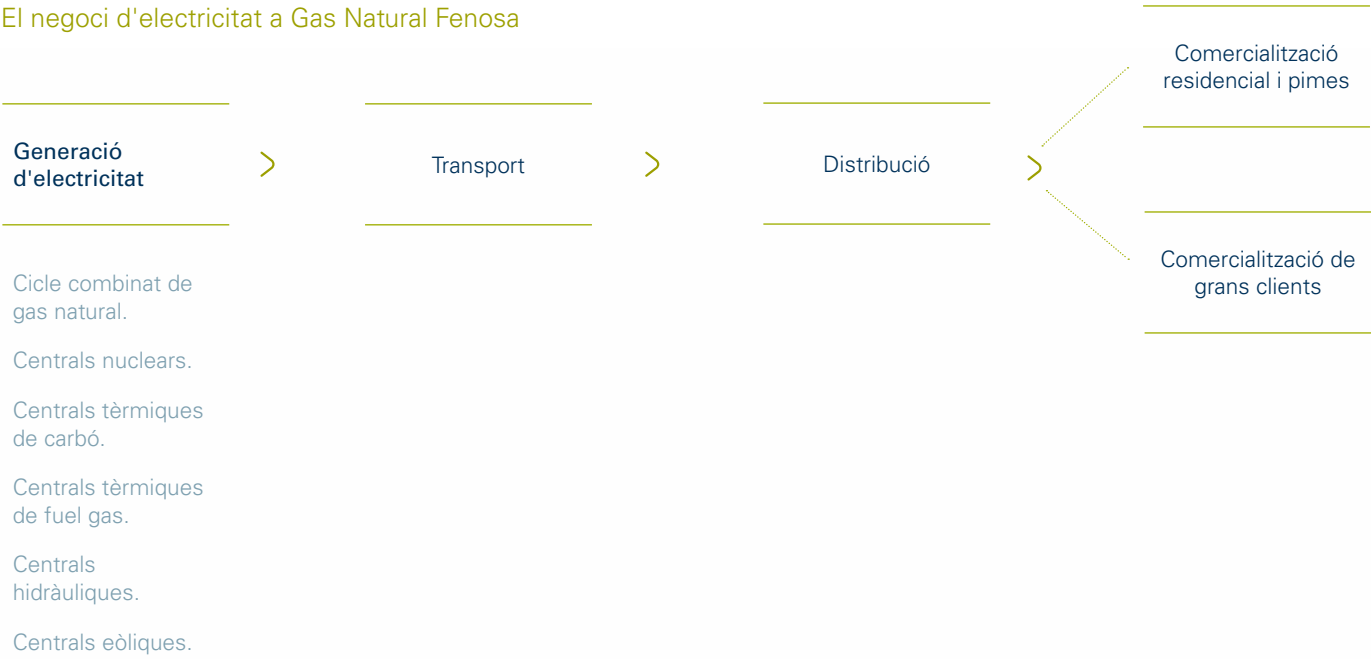
comercialització de l'electricitat, activitats que contribueixen en més d'un 97% l'ebitda de la companyia. A aquestes, s'uneixen altres àrees de negoci, com el *trading* en els mercats de gas i electricitat, els serveis prestats d'operació i manteniment d'instal·lacions, la provisió

de serveis d'enginyeria i construcció d'instal·lacions energètiques i l'explotació de la mina de carbó Savmore.

El negoci del gas a Gas Natural Fenosa



El negoci d'electricitat a Gas Natural Fenosa



Proveïment i transport de gas

La companyia adquireix gas natural, tant en estat gasós com en forma de gas natural liquat (GNL), i gestiona trams de gasoductes i una flota pròpia de metaners. Així mateix, compta amb diverses plantes de líquefacció i regasificació necessàries per 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, recerca, producció

i transport d'hidrocarburs a tot el món. Amb tot això, es 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 assegurin 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 operadors de GNL més grans del món i un referent en la conca atlàntica i mediterrània. Disposa d'una posició de privilegi per desenvolupar nous mercats, a l'àrea mediterrània, a l'Amèrica Llatina i a Àsia.

La fiabilitat del sistema es veu reforçada amb les instal·lacions d'emmagatzematge, compostes per dipòsits subterranis, que assegurin un subministrament constant de gas natural



La garantia de subministrament

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

Disposa d'una cartera de proveïments de gas equilibrada, amb un pes proper al 40% en forma de gas natural i el 60% restant en forma de gas natural liquat, cosa que aporta respectivament una gran flexibilitat des del punt de vista de volum, i del destinació on es vol posicionar el gas.

Pel que fa a l'origen del gas, la companyia disposa de contractes de proveïment amb un gran nombre de països, Algèria, Qatar, Egipte, Oman, Nigèria, Noruega, Trinitat i Tobago, i Sud-àfrica entre d'altres. Així mateix, articula la seva relació amb els subministradors sobre contractes estables i de llarg termini. D'aquesta manera, s'assegura un proveïment regular, havent d'accedir al mercat *spot*, on els actius que es compren s'obtenen de forma immediata, només en ocasions puntuals i bàsicament per aprofitar oportunitats del mercat.

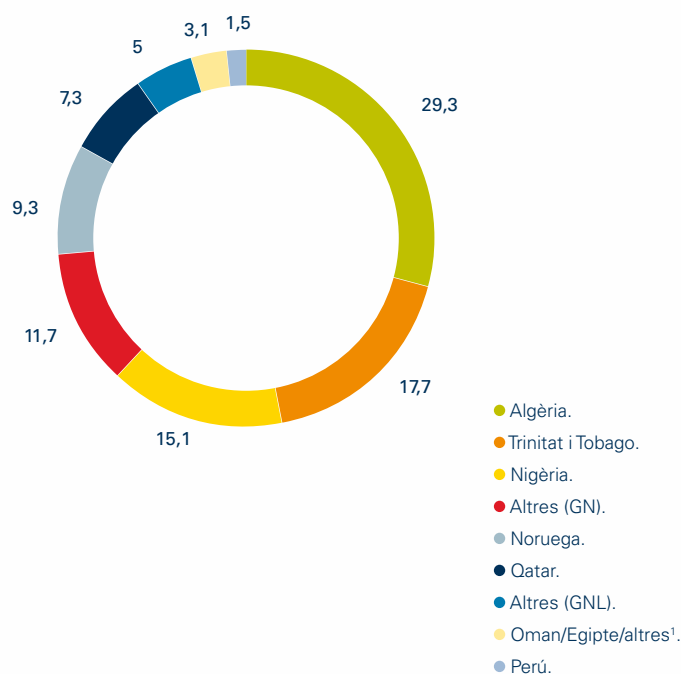
D'altra banda, per fer front a variacions de curt termini de la demanda o incidents en l'oferta, disposa de contractes per a l'ús d'emmagatzematges subterranis en la major part dels països on opera. Addicionalment, en el cas d'Espanya, desenvolupa emmagatzematges subterranis, tenint en operació el de Marismas (Huelva).

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 fer front a variacions tant de preu de les matèries primeres, bàsicament gas i carbó, com de quantitat de les fonts energètiques no gestionables, com l'aigua i el 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 el manteniment d'aquesta, permet 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



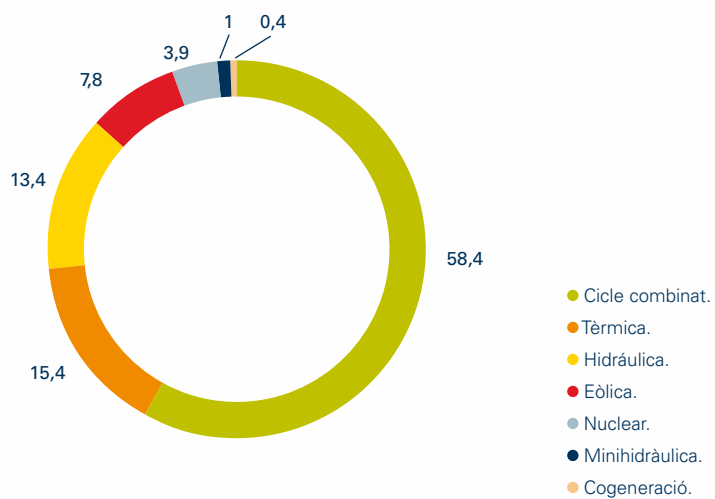
¹ Gas provinent d'Unión Fenosa Gas.



Generació elèctrica

La capacitat de producció d'electricitat de Gas Natural Fenosa (15,47 GW) se sustenta en un *mix* de generació equilibrat, competitiu i respectuós amb el medi ambient, compost principalment per cicles combinats de gas natural, que són les centrals de combustible fòssil més netes que existeixen. A més, disposa de centrals nuclears, tèrmiques de carbó, de fuel-gas, hidràuliques i eòliques.

Mix energètic de Gas Natural Fenosa (%)



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

	2015	2014
Potència instal·lada en règim ordinari. Espanya	11.624	11.220
Hidràulica	1.954	1.948
Nuclear	604	604
Carbó	2.065	2.065
Cicle combinat	7.001	6.603
Potència instal·lada en règim especial. Espanya	1.145	902
Eòlica	978	738
Minihidràulica	110	107
Cogeneració	57	57
Potència instal·lada total. Espanya	12.769	12.122
Potència instal·lada en règim ordinari. Internacional	2.702	2.663
Hidràulica	123	73
Fuel	310	321
Cicle combinat	2.035	2.035
Eòlica	234	234
Potència total	15.471	14.785

Producció neta d'energia per font i règim de reglamentació (GWh) [EU2] i [OG3]

	2015	2014	2013
Producció en règim ordinari. Espanya	29.468	28.465	30.545
Hidràulica	2.457	4.275	4.434
Nuclear	4.544	4.425	4.287
Carbó	7.973	5.622	5.430
Cicle combinat	14.494	14.143	16.394
Producció règim especial. Espanya	2.100	2.077	2.352
Eòlica	1.601	1.556	1.642
Minihidràulica	448	434	362
Cogeneració	51	87	348
Producció total. Espanya	31.568	30.542	32.897
Producció en règim ordinari. Internacional	17.980	17.740	18.183
Hidràulica	481	233	320
Fuel	1.130	1.356	1.670
Cicle combinat	15.519	15.898	16.193
Eòlica	850	253	0
Producció total	49.548	48.282	51.080

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

	2015	2014	2013
Costa Rica	408	159	239
Espanya	4.506	6.265	6.438
Mèxic	850	253	–
Panamà	73	74	81
Total	5.837	6.751	6.758

Eficiència mitjana per tecnologia i règim regulador [EU11]

Règim	Tecnologia	Eficiència* (%)
Ordinari. Espanya	Tèrmica carbó	33,95
	Cicle combinat	52,59
Internacional	Cicle combinat	53,90
	Fuel	40,40

* 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	2015 (%)	2014 (%)	2013 (%)
Ordinari. Espanya.	Hidràulica	91,97	91,85	92,61
	Tèrmica carbó	93,87	94,70	98,37
	Nuclear	91,94	89,18	87,69
	Cicle combinat	91,61	94,90	94,61
Especial. Espanya	Eòlica	96,84	97,03	96,62
	Minihidràulica	99,14	98,90	97,11
	Cogeneració	97,56	97,30	94,53
Internacional	Hidràulica	94,15	92,76	97,75
	Motors dièsel	93,40	89,20	88,56
	Cicle combinat	91,19	95,88	95,67

Distribució de gas i electricitat

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

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, se centra en el desenvolupament d'infraestructures i en l'expansió de la xarxa a nous mercats d'Amèrica i Europa.

Així mateix, realitza activitats de distribució elèctrica a Espanya, Moldàvia i l'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	Xile	Colòmbia	Espanya	Itàlia	Mèxic	Total	Variació 2014/15 (%)
Vendes activitat de gas (GWh)	68.699	103.408	44.083	26.832	177.391	3.821	49.597	473.831	10,85
Renovació de la xarxa (km)	10	46	6	0	4	0	48	108	(17,21)
Xarxa de distribució (km)	24.656	7.147	6.850	21.469	51.016	7.167	19.914	138.220	8,99
Increment respecte el 31/12/2014 (km)	269	366	30	770	2.085	67	891	4.479	38,58
Inspeccions reglamentàries	0	0	0	326.662	997.588	0	121.052	1.445.302	(10,89)
Resseguiment de xarxa (km)	14.503	4.543	3.331	5.703	24.791	2.258	12.477	64.275	1,86
Renovació d'escomeses (ud)	12.045	2.037	49	0	1.747	0	3.974	19.803	(3,68)

Instal·lacions de distribució elèctrica per països [EU4]

Països	Transformadors reductors		
	Nombre	Capacitat (MVA)	Longitud de línies (km)
Xile	76.730	3.999	70.570
Colòmbia	89.964	6.818	56.214
Espanya	40.475	14.276	104.135
Moldàvia	8.877	1.971	33.045
Panamà	47.115	3.006	22.985
Total baixa tensió i mitjana tensió	263.161	30.070	286.949
Xile ¹	288	4.040	3.783
Colòmbia	243	5.434	1.713
Espanya	872	26.971	8.290
Moldàvia	180	1.618	1.820
Panamà	118	1.326	149
Total alta tensió	1.701	39.389	15.756
Total	264.872	69.459	302.705

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

	2015	2014	2013
Règim ordinari. Espanya	8,57	8,70	8,57
Xile ¹	8,26	–	–
Colòmbia	17,23	16,65	16,89
Moldàvia	8,16	9,43	10,75
Panamà	11,63	10,16	10,01

¹ Xile inclou la distribució electricitat CGE a l'Argentina.

Comercialització de gas i electricitat

Gas Natural Fenosa és 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 en el mercat internacional a través de l'activitat en nous mercats d'aquest àmbit a l'àrea mediterrània, l'Amèrica Llatina i Àsia.

En l'àmbit de l'eficiència energètica en els mercats residencial, terciari i industrial, es 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:** Gas Natural Fenosa està excel·lentment posicionada en els mercats de gas i electricitat *upstream* i *downstream*, cosa que li 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 comptar amb 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 enfocades en la gestió dels actius i la vida útil d'aquests.
- **Serveis d'enginyeria i construcció:** realitza serveis d'enginyeria i construcció d'instal·lacions energètiques en les àrees de generació, transport i distribució de gas i electricitat. Ha desenvolupat aquest tipus d'instal·lacions en més de 45 països en els cinc continents, i integra totes les fases del desenvolupament d'un projecte d'aquest tipus: des de la concepció i el disseny, fins a la posada en explotació i, posteriorment, el desenvolupament de millores operatives o el desmantellament de les instal·lacions.
- **Explotació de mina de carbó Savmore:** Gas Natural Fenosa té 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

La companyia 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 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.



Els trets que defineixen Gas Natural Fenosa

> Empresa amb experiència.

> Empresa eficient.

> Empresa responsable.

> Empresa innovadora.

- **Empresa amb experiència:** Gas Natural Fenosa treballa diàriament, i des de fa més de 170 anys, en un procés de millora contínua, a fi d'oferir serveis a la societat, mitjançant la implantació de les tecnologies més avançades en cada moment. La seva experiència i posicionament competitiu la converteix en una companyia preparada per afrontar amb èxit els reptes plantejats en un mercat globalitzat.
- **Empresa eficient:** el seu assoliment es basa a aconseguir més amb menys. L'eficiència constitueix el motor de la companyia i defineix la seva manera d'actuar, de manera que permet assolir els objectius desitjats mitjançant un ús òptim dels recursos humans, financers, físics i tecnològics disponibles.

- **Empresa responsable:** per a la companyia és fonamental contribuir al desenvolupament i benestar de les comunitats amb les quals es relaciona, de manera que centra 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 una de les claus de la companyia des del seu origen. A més de projectes d'I+D, porta a terme activitats de vigilància tecnològica, transferència de tecnologia i foment de la cultura innovadora.

Indicadors clau de responsabilitat corporativa

Excel·lència en el servei	2015	2014	2013
Satisfacció global amb la qualitat de servei (0-10)			
Espanya ¹	6,92	7,01	7,09
Amèrica Llatina	7,83	8,07	8,21
Xile ²	5,31	–	–
Itàlia	7,88	7,81	7,75
Moldàvia	8,06	8,32	8,00
Portugal	7,22	6,53	6,92
Itàlia, Moldàvia i Portugal	7,99	–	–
Compromís amb els resultats	2015	2014	2013
Import net de la xifra de negocis (milions d'euros) ^{3 i 4}	26.015	24.697	24.322
Benefici operatiu brut. Ebitda (milions d'euros) ^{3 i 4}	5.264	4.845	4.849
Inversions totals (milions d'euros) ^{3 i 4}	2.082	4.342	1.597
Benefici net (milions d'euros) ⁴	1.502	1.462	1.445
Dividend (milions d'euros) ⁴	1.001	909	898
Evolució de la qualificació Gas Natural Fenosa a DJSI	89	86	88
Gestió responsable del medi ambient	2015	2014	2013
Emissions directes de gasos d'efecte d'hivernacle (GEH) (Mt CO ₂ eq)	22,4	19,8	20,8
Factor d'emissió (t CO ₂ /GWh)	445	406	399
Emissions de metà en transport i distribució (t CO ₂ eq/km)	10,1	9,9	9,9
Emissions de SO ₂ /electricitat generada (g/kWh)	0,55	0,51	0,37
Emissions de NO _x /electricitat generada (g/kWh)	0,83	0,71	0,64
Emissions de partícules/electricitat generada (g/kWh)	0,05	0,04	0,04
Generació de residus perillosos (t)	8.078	7.171	8.212
Reciclatge de cendres (%)	40	34	38
Interès per les persones	2015	2014	2013
Índex de plantilla (nombre d'empleats)	20.641	22.652	14.982
Homes/dones (%)	72/28	73/27	71/29
Dones en càrrecs de direcció (%)	25,1	24,0	25,25
Despeses de personal (milions d'euros)	973	828	827
Hores de formació per empleat	61,4	57,4	55,7
Inversió en formació anual (euros)	10.493.080	11.525.099	10.332.184
Empleats inclosos en conveni col·lectiu (%)	79,6	72,5	79,6
Seguretat i salut	2015	2014	2013
Accidents amb baixa	125	118	152
Dies perduts	3.674	3.035	4.184
Víctimes mortals	1	1	0
Índex de freqüència	3,08	3,93	5,07
Índex de gravetat	0,09	0,10	0,14
Índex d'incidència	6,33	8,32	10,56
Taxa d'absentisme (%)	2,02	1,86	1,70

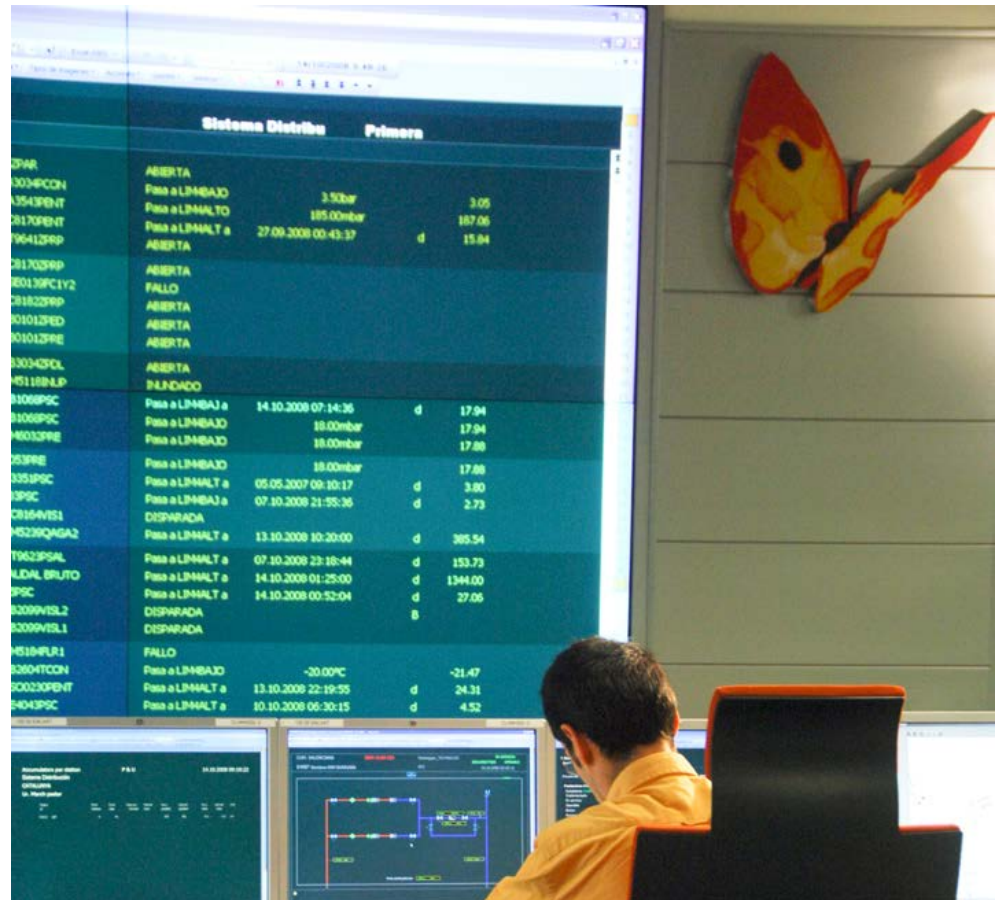
Indicadors clau de responsabilitat corporativa (continuació)

Cadena de subministrament responsable	2015	2014	2013
Proveïdors amb contractes en vigor existents	7.370	8.035	8.815
Volum total de compra adjudicat (milions d'euros)	3.009	2.956	2.930
Pressupost de compra destinat a proveïdors locals (%)	92,3	92,9	91,9
Proveïdors avaluats segons criteris ambientals, socials i de pràctiques laborals (nombre)	6.997	–	–
Compromís amb la societat	2015	2014	2013
Evolució de l'aportació (milions d'euros)	9,89	11,64	14,07
Distribució per tipus d'acció (%)			
Social	33,34	40,44	45,50
Mediambiental	14,71	12,66	12,94
Cultural	51,95	46,90	41,56
Activitats de patrocini i acció social	437	444	470
Integritat i transparència	2015	2014	2013
Comunicacions rebudes per la Comissió del Codi Ètic	135	89	79
Comunicacions per cada 200 empleats	1,37	1,20	0,97
Origen geogràfic de les comunicacions (%)			
Argentina	4	7	1
Austràlia	–	1	–
Brasil	3	–	13
Xile	24	–	–
Colòmbia	13	7	5
Espanya	38	60	57
França	1	–	–
Itàlia	3	–	1
Kenya	–	–	–
Marroc	–	1	–
Mèxic	5	20	15
Moldàvia	1	3	4
Panamà	1	–	4
Puerto Rico	–	1	–
Sud-àfrica	8	–	–
Temps mitjà de resolució de les comunicacions (dies)	47	38	34
Projectes d'auditoria analitzats segons el risc de frau	94	34	36
Comunicacions rebudes en matèria de drets humans	0	0	0
Persones formades en la Política de Drets Humans	13.883	12.568	11.360

¹ Dades corresponents a clients residencials.² Dada mesurada en una escala de l'1 al 7.³ Les xifres el 2014 i 2015 estan reexpressades per discontinuïtat del negoci del GLP a Xile, sense tenir impacte en el resultat net.⁴ Indicadors procedents de Comptes Anuals Consolidats auditats del grup.

El sistema integrat de gestió

Gas Natural Fenosa aposta per la implantació i certificació del seu sistema integrat de gestió de la qualitat, el medi ambient, la seguretat i la salut d'acord amb les normes ISO 9001, ISO 14001, i l'OHSAS 18001.



El sistema integrat de gestió

El 2015, Gas Natural Fenosa ha incorporat al sistema integrat de gestió (SIG) les activitats de distribució de gas de l'Argentina, ha completat la certificació de negocis minoristes d'Espanya, i ha ampliat l'abast certificat d'enginyeria del Brasil, Colòmbia, Mèxic i Panamà.

A més, durant 2015, s'ha millorat l'enfocament a processos del model de certificació *multisite* en adequar els assoliments certificats en el mapa de processos.

D'altra banda, s'ha iniciat el projecte per a l'optimització de documentació (OPTDOC), i s'ha homogeneïtzat la gestió de no conformitats, accions correctives, preventives i de millora en l'àmbit de grup, mitjançant la implantació del mòdul de treballs en l'eina

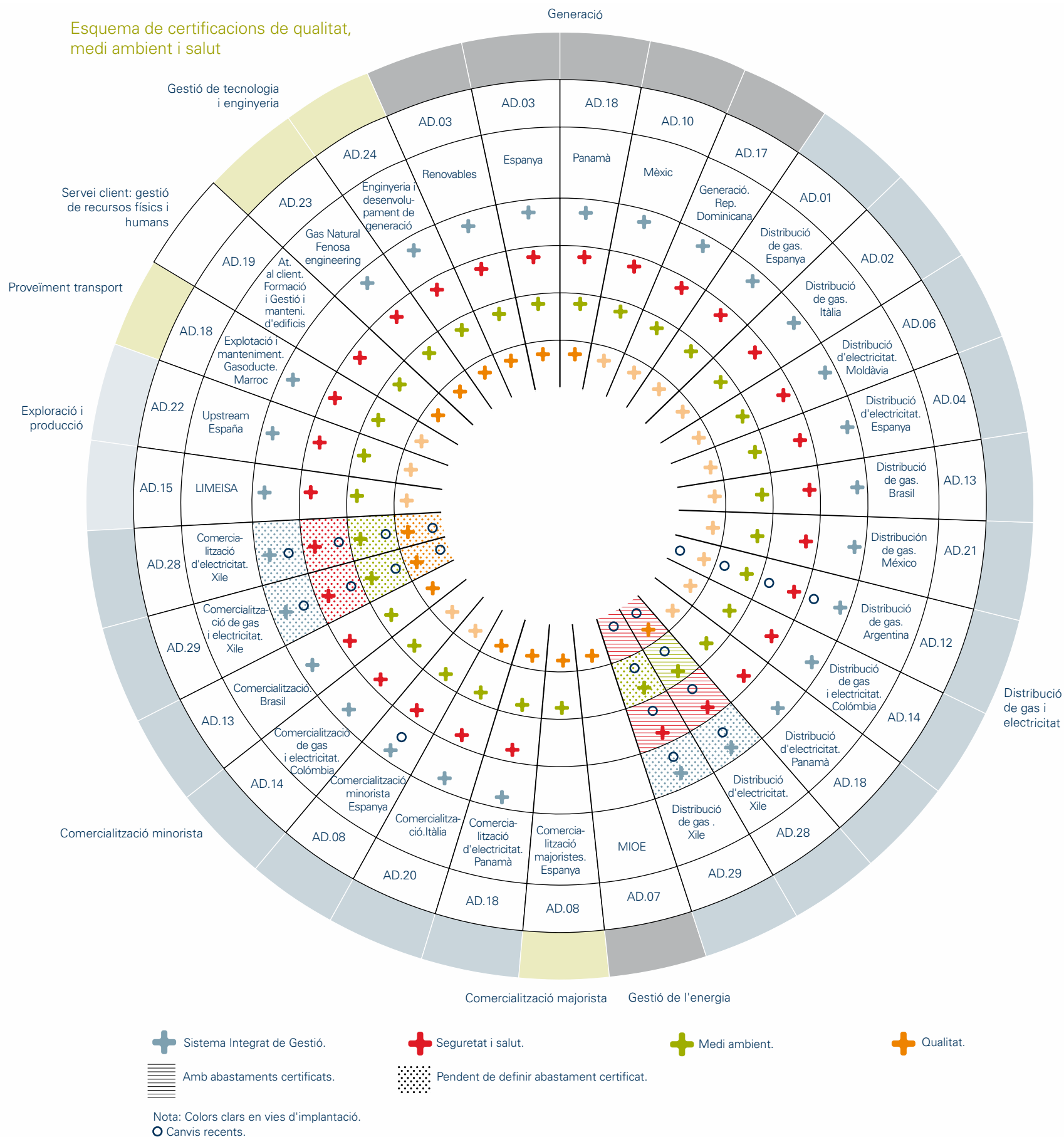
Prosafety, que substitueix totes les eines utilitzades en els diferents negocis i geografies. El 2016, està prevista la implantació d'un nou mòdul per a la gestió de les auditories.

Així mateix, durant 2015 es va planificar la certificació dels negocis del grup a Xile i la seva incorporació al SIG en el període 2016-2017. El 2016, després de la reorganització societària que van patir els negocis de generació internacional el 2014, pertanyents a Global Power Generation, es tornaran a integrar en el SIG de la companyia, ja que actualment mantenen certificats independents. A més, es certificarà el servei al client en el referencial OSHAS 18001 per completar la certificació SIG.

El 2016, s'iniciarà la revisió i millora del SIG per a la seva adequació a les noves versions aprovades de les normes ISO 9001 i ISO 14001.

Processos certificats inclosos en el Sistema Integrat de Gestió

Esquema de certificacions de qualitat, medi ambient i salut





Solucions de Mobilitat Sostenible

Promovem l'ús de gas natural i electricitat en el transport com una alternativa viable tant per al medi ambient com per a l'economia.

Gas Natural Fenosa és l'única empresa que acredita més de 20 anys oferint solucions de mobilitat sostenible. Ofereix un servei integral i personalitzat amb alternatives reals més econòmiques i ecològicament responsables.

Aquest compromís amb el medi ambient i el benestar de les persones es tradueix en la seva aposta per la investigació i el desenvolupament de projectes d'energies netes i renovables.

Fet i dit



Informe de
Responsabilitat
Corporativa 2015

Estratègia



Per saber més d'aquest projecte, escaneja aquest codi QR amb el teu dispositiu mòbil o visita el *microsite* de l'Informe Anual 2015.



www.informesanuales.gasnaturalfenosa.com

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

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

Les línies estratègiques per al període 2013-2015 se centren 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.

Objectius del Pla Estratègic 2013-2015 assolits

Objectiu	Resultat
Ebitda superior a 5.000 milions d'euros.	Ebitda de 5.264 milions d'euros.
Benefici net proper a 1.500 milions d'euros.	Benefici net de 1.502 milions d'euros.
Deute net/ebitda pròxima a 3 vegades.	Deute net/ebitda de 3,0 vegades.
Payout del dividend proper a 62%.	Payout del dividend del 62,1%.

Plans d'eficiència

La continuïtat dels plans d'eficiència ha permès obtenir uns estalvis de 306 milions d'euros el 2015, i ha superat l'objectiu establert en el "Pla Estratègic 2013-2015", cosa que ha comportat un estalvi de 642 milions d'euros des de 2013. Aquests èxits s'han aconseguit principalment per la reducció de serveis i costos discrecionals, la racionalització de costos comercials i operatius, i l'optimització de costos en àrees corporatives.

Previsions per al negoci i impacte regulador

Les mesures reguladores amb una nova ordenació en la distribució de gas a Espanya han suposat un impacte en l'ebitda de 59 milions d'euros el 2015.

Part dels esforços de la companyia s'han destinat 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 continuarà creixent a un ritme més alt.

Prioritats estratègiques

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

Oportunitats de creixement

La gestió adequada dels negocis a tot el món permetrà a la companyia estar preparada per continuar creixent a partir de 2016.

Perspectiva de futur			
Proveïment i transport de gas	Generació d'electricitat	Distribució de gas	Distribució d'electricitat
El 2016, s'iniciarà el subministrament del contracte amb Cheniere (EUA) de 5 bcm de GNL amb lliure destinació i una durada de 20 anys.	Impuls del negoci de generació internacional i obertura a nous mercats, a partir de la societat Global Power Generation, creada el 2014 i que aglutina els actius i negocis de generació elèctrica internacional del grup.	Entrada a Arequipa (Perú) amb 60.000 punts de subministrament i una durada de 20 anys.	Consolidació com a operador principal de distribució elèctrica a Xile després de l'adquisició de CGE.
El 2019, començarà el subministrament del contracte amb Yamal LNG (Rússia) de 3,2 bcm de GNL.			
El 2019, començarà el subministrament del contracte amb Shah Deniz II (Azerbaidjan), d'1 bcm de gas natural lliurat per tub a Itàlia.			
El 2019, s'iniciarà 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.			

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

Tecnologia	Capacitat projectada
Projectes en fase avançada	(43)
Cogeneració i altres	(43)
Projectes en fase de <i>permitting</i>	1.030
Eòlica	898
Minihidràulica	17
Hidràulica	115



Sensibilització mediambiental

Fomentem la conservació del medi ambient i la biodiversitat entre els nostres empleats i els seus familiars.

La conservació del medi ambient i la biodiversitat, tant en els entorns de les instal·lacions com en àrees protegides i d'alt valor per a la biodiversitat, continua sent un assumpte d'especial rellevància per a Gas Natural Fenosa. Per això, a més d'actuacions en aquesta matèria, s'ha desenvolupat un programa de voluntariat ambiental, perquè empleats i els seus familiars adquireixin una cultura de conservació del medi ambient i la biodiversitat.

Fet i dit





Informe de
Responsabilitat
Corporativa 2015

Innovació sostenible

Innovació. **Pàg. 38**

Xarxes intel·ligents. **Pàg. 45**

Mobilitat sostenible. **Pàg. 51**

Serveis energètics. **Pàg. 55**



Per saber més d'aquest projecte, escaneja aquest codi QR amb el teu dispositiu mòbil o visita el *microsite* de l'Informe Anual 2015.



www.informesanuales.gasnaturalfenosa.com

Innovació

Tecnologia i innovació: l'aposta de la companyia

Gas Natural Fenosa defineix les bases i els principis d'actuació en tecnologia i innovació buscant un alineament amb l'estratègia general de la companyia.

Aquest marc general d'actuació permet coordinar l'activitat de tecnologia i innovació dins de la companyia, optimitzant els recursos que s'hi dediquen i enfocant les activitats que desenvolupa d'acord amb les seves prioritats. Això facilita la recerca de millores operatives i l'adopció d'aquelles tecnologies que aporten més valor a la companyia.

Des de fa ja diversos anys, el sector energètic està immers en un gran repte tecnològic que tracta de donar resposta simultània al triple objectiu de compatibilitat ambiental, subministrament econòmic de l'energia, i fiabilitat i robustesa d'aquest subministrament.

Aquest desenvolupament sostingut està portant a una creixent complexitat i diversitat dels sistemes energètics, els quals difereixen segons l'entorn geogràfic.

En aquest context, tant per l'ampli ventall d'activitats com per la seva creixent presència internacional, l'actuació en matèria de tecnologia i innovació de Gas Natural Fenosa està marcada per un enfocament de col·laboració estreta amb l'ecosistema innovador.

Dins d'aquest esperit de col·laboració, es destaca la funció de tracció tecnològica que té l'objecte de potenciar la cadena completa de valor de la innovació, i orientar-la cap resultats amb impacte real en els objectius ja esmentats.



Suport i transferència tecnològica

En matèria de suport i transferència tecnològica, l'obtenció de coneixement i tecnologia més actual és una necessitat constant per donar suport als negocis del grup en la permanent optimització de l'acompliment d'aquestes.

Per a això, s'ha mantingut la tendència d'intensificar la relació amb entitats i institucions de l'entorn tecnològic, entre les quals cal esmentar, per la seva novetat, Gas Technology Institute, especialitzat en R+D+i relacionada amb la distribució i la utilització eficient del gas natural, i Gas Natural Fenosa va ser el primer membre no nord-americà d'aquesta institució.

Per la seva banda, dins de les actuacions mantingudes amb Electric Power Research Institute (EPRI), destaca el premi de transferència tecnològica, atorgat anualment per aquesta entitat i amb el qual es reconeixen els líders i innovadors que millor han sabut transferir i aplicar el coneixement desenvolupat en col·laboració amb EPRI.

El projecte premiat, "Combustion Turbine and Combined Cycle Plant Maintenance Basis", se centra en l'aplicació avançada de la metodologia Plant Maintenance Basis Database (PMDB) d'EPRI a la millora de les activitats de manteniment en centrals de cicle combinat de la companyia, la qual cosa ha permès obtenir una reducció de costos del 5% en aquestes activitats mantenint la fiabilitat de l'operació.

Vigilància tecnològica

La vigilància tecnològica continua sent un element clau per a la companyia, ja que permet captar informació tecnològica rellevant de l'exterior i integrar-la com a coneixement propi, i així poder prendre decisions en la gestió de les tecnologies que han estat identificades com a clau.

Les activitats de vigilància permeten que la companyia s'anticipi als canvis, valori adequadament la importància de les noves tecnologies, i les absorbeixi d'una manera fluida optimitzant mitjans i recursos.

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, possibiliten la participació dels professionals de la companyia 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

Gas Natural Fenosa continua tenint com a objectiu augmentar la capacitat de compartir i generar coneixement i innovació en tota la companyia. Per això, promou i impulsa la innovació de la manera següent:

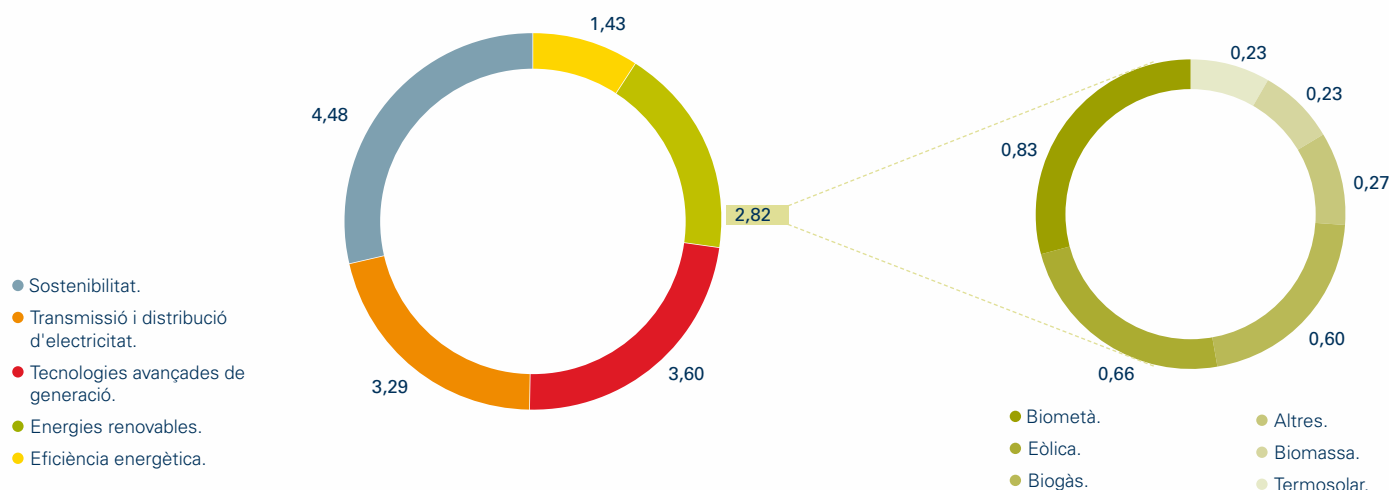
- Motivant i sensibilitzant respecte a la importància de la innovació.
- Creant capacitats dins de la companyia que fomentin la col·laboració de tots els seus membres en el procés innovador.
- Reconeixent la capacitat per generar idees i portar-les a la pràctica.

En aquest sentit, els Premis La Nostra Energia tenen un paper destacat, ja que constitueixen un reconeixement a les millors idees amb aplicació a activitats i negocis de la companyia. El 2015, s'ha celebrat la quarta edició en què s'han presentat 95 idees de les quals 25 han estat implantades. Pel que fa als beneficis aportats destaquen la millora de la seguretat i la millora en la rapidesa de les operacions entre d'altres.

Inversió en R+D+i (milions d'euros) [062]

El 2015, la xifra total d'inversió en actuacions i projectes sostenibles es va incrementar un 15% respecte a l'any anterior, i va ascendir a 15,62 milions d'euros, repartits per àrees segons s'indica a continuació:

Inversió en R+D+i per àrees





Línies tecnològiques prioritàries

Solucions avançades de xarxes d'electricitat

En l'àmbit de l'automatització de l'operació i en el manteniment de les infraestructures elèctriques, s'impulsen diferents iniciatives que situen Gas Natural Fenosa entre les companyies més innovadores en aquest.

L'activitat de la companyia en l'àrea de les xarxes intel·ligents està dirigida principalment a optimitzar la xarxa de distribució, i es presta especial atenció a millorar la fiabilitat, la seguretat i qualitat del sistema elèctric.

Solucions avançades de xarxes de gas

L'objectiu és aconseguir més automatització de la xarxa i més interacció amb el client. Les principals actuacions desenvolupades són:

- > Mesura intel·ligent amb gestió remota de comptadors.
- > Optimització del manteniment de les línies mitjançant monitorització dels equips.
- > Aplicació de tècniques d'informació i comunicació mitjançant la utilització de tecnologia GPRS.
- > Optimització del sistema de distribució per fer viable l'arribada del gas a un major nombre de clients.

Emmagatzematge d'energia

Desenvolupament d'activitats centrades a augmentar la qualitat i fiabilitat del subministrament, així com a optimitzar la gestió de les xarxes de distribució d'energia i de les instal·lacions d'energies renovables.

Gas natural renovable

L'objectiu és obtenir gasos renovables, mitjançant diferents processos, sovint a partir de biogàs, amb una qualitat adequada com per permetre injectar-lo en la xarxa de distribució de gas natural.

Es treballa, actualment, en la promoció de l'ús del biometà com a gas natural renovable. Per a això, la companyia col·labora activament en diversos projectes espanyols i europeus en què es desenvolupen diferents tecnologies de producció, mesura i condicionament del biometà, a fi de fer-ne possible la injecció en xarxa o l'ús com a combustible en vehicles.

Logística GNL

Participació en el desenvolupament d'infraestructures que milloren el tràfec i la utilització del GNL a petita i mitjana escala, i suposin una oportunitat per obrir nous mercats on impulsar-ne la demanda.

L'adaptació i aplicació de noves tecnologies per a la regasificació i líquefacció en petites plantes suposa un aspecte important per millorar la flexibilitat d'aquestes operacions.

Mobilitat sostenible

Gas Natural Fenosa considera que l'ús de gas natural en el transport és una alternativa viable a curt termini i avantatjosa, tant per al medi ambient com per a l'economia.

La companyia està desenvolupant a la Península Ibèrica una infraestructura de càrrega de gas natural d'ús públic amb l'objectiu d'apropar aquesta tecnologia a un públic més ampli. A més, participa en diversos programes de la Unió Europea que tenen com a objectiu dotar Europa de corredors de transport on sigui possible el transport per carretera amb camions que utilitzin GNL.

Destaquen també les accions encaminades a impulsar l'ús del gas natural com a combustible en diferents recintes portuaris d'Espanya.

Eficiència i serveis energètics

La companyia se centra a millorar els processos per augmentar l'eficiència energètica en totes les baules de la cadena de valor, i enfocar-se en els clients, i els proporciona informació i serveis perquè puguin reduir-ne el consum energètic.

Mitjançant l'ús de les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) es disposa d'informació sobre l'ús de l'energia, necessària per al disseny de solucions de millora i l'aplicació de mesures d'eficiència energètica.



Línies tecnològiques prioritàries (continuació)

Solucions avançades de centrals de gas i carbó

En l'àmbit de les centrals tèrmiques de carbó i de cycle combinat es desenvolupen projectes propis o s'incorpora el coneixement i la tecnologia ja comercial, o quasi comercial, als actius en servei mitjançant la transferència de tecnologia.

Les millores durant 2015 s'han centrat en:

- > Millora de rendiment: introduint nous materials i tècniques que permeten funcionar a temperatures més elevades. També s'estan estudiant millores en els equips auxiliars.
- > Emissions: adaptant els sistemes de depuració de gasos a normatives més exigents o estenent el coneixement en noves tecnologies de captura de CO₂.
- > Flexibilitat en arrencades, parades i oscil·lació de potència: atenent nous requeriments per part dels mercats a causa de la introducció d'energies renovables menys previsibles i l'impacte d'aquests canvis en la vida útil de les instal·lacions.
- > Consum d'aigua: introduint millores en els sistemes de refredament perquè els consums siguin menors.

Energies renovables

La companyia té entre els seus objectius el desenvolupament de noves tecnologies que augmentin el percentatge d'energia renovable de la seva cartera.

Per això, treballa en l'execució de projectes d'innovació per demostrar la viabilitat tècnica-econòmica de la implantació d'aquest tipus de tecnologies a les instal·lacions del grup, especialment en l'àmbit eòlic per incrementar el nivell d'eficiència i seguretat.

En l'àmbit de l'energia hidràulica destaca la inauguració de la seu permanent del Centre Internacional d'Excel·lència Hidràulica (CIEH), a Vigo, que centra la seva estratègia en iniciatives de R+D+i en l'àmbit de l'aprofitament de l'energia hidràulica convencional i marina, que puguin ser traslladades, en fases de desenvolupament o explotació, a les instal·lacions de la companyia.



Projectes d'innovació

Projectes de solucions avançades de xarxa de gas

Greenhouse Gas Emissions (2014-2015)

L'objectiu principal és disposar d'un enfocament comú per al càlcul d'emissions de metà procedents de la xarxa de distribució de gas, en l'àmbit europeu. Fins al moment, s'han analitzat les diferents metodologies en els diferents països i s'han identificat les millors pràctiques en cada cas. En una segona fase del projecte s'elaborarà una norma europea per al càlcul d'emissions.

GNC-GNL (2015-2016)

Aquest projecte se centra en la recerca de solucions per a subministrar gas a noves poblacions amb consums més reduïts. A partir d'una anàlisi de mercat en la qual s'han identificat diverses solucions, i de l'estudi de l'estructura de costos de distribució tant de GNC com de GNL, s'ha desenvolupat un model que avalua la millor solució tècnico-econòmica de subministrament, segons les característiques del mercat, i estudia casos pràctics. El 2016, està previst realitzar diverses proves pilot de demostració.

PE100RC (2014-2015)

S'està duent a terme la normalització d'assajos accelerats d'un nou material per a la fabricació de canonades de PE100RC, un tipus de polietilè més resistent als usats habitualment. Una vegada que aquestes canonades es puguin certificar i instal·lar, es podrà aconseguir una reducció dels costos de desplegament de xarxa i una millora en la seguretat del subministrament.

Planta satèl·lit autosuficient (2015 – 2016)

L'objectiu del projecte és el desenvolupament de solucions de cogeneració eficient que permeti a les plantes satèl·lits, proveïdores de gas natural en zones on no hi ha abastament de xarxes d'aquest combustible canalitzat, funcionar sense subministrament elèctric extern. Fins al moment s'han seleccionat una sèrie de plantes satèl·lits de diferents mides (mòduls <60 m³, planta > 60 m³) i s'han analitzat els consums elèctrics i tèrmics amb el propòsit de buscar les solucions més adequades per a cada cas. Finalment, es desenvoluparà una prova pilot que verifiqui algunes de les solucions trobades.

Raf-Eco-Flex (2014-2016)

Aquest projecte té dos objectius principals, d'una banda la optimització de la làmina de protecció resistent a l'aigua i al foc (Raf) i, de l'altra, el desenvolupament de noves canonades multicapa flexibles per a la reducció del nombre d'accessoris necessaris en les escomeses. Durant 2015, s'han realitzat diferents modificacions en la làmina i s'ha desenvolupat una canonada amb la flexibilitat especificada. Està previst que durant 2016 es realitzin demostradors i proves de camp que en verifiquin la idoneïtat en la instal·lació.

Projectes d'emmagatzematge d'energia

Bateria Li-ió per a serveis de xarxa (2014-2018)

Durant 2015, en el marc de la col·laboració entre Gas Natural Fenosa i Toshiba, s'ha instal·lat un sistema d'emmagatzematge de bateries Li-ió de Toshiba (BESS) a la subestació d'Alcalá de Henares. La solució s'ha dissenyat d'una manera modular per a facilitar-ne el transport i la

connexió a altres ubicacions de la xarxa de distribució. Aquest projecte pilot busca reduir la variabilitat de la demanda i, consegüentment, la demanda màxima. Aquesta funcionalitat permet un aprofitament millor dels actius de distribució en elevar-ne la capacitat efectiva i el grau d'ocupació.



Projectes d'innovació (continuació)

Projectes de gas natural renovable

Smart Green Gas (2014-2018)

L'objectiu principal és el desenvolupament de noves tecnologies de producció de biogàs i de biometà, i nous sistemes que permetin el mesurament en continu de la qualitat del biometà i el control remot de la injecció d'aquest a la xarxa. Durant 2015, s'han començat a dissenyar i construir els sistemes basats en les diferents tecnologies de producció de biogàs i biometà que es provaran. A més, s'han definit les especificacions dels equips necessaris per al mesurament de la qualitat del biometà i s'està procedint al seu desenvolupament i adquisició per a la seva posterior integració i proves en camp.

Góngora (2014-2016)

Projecte pilot de neteja del biogàs procedent de l'abocador de Góngora (Navarra) per a producció de biometà amb la qualitat exigida per a la seva injecció a la xarxa de gas natural o per a ús com a combustible de vehicles. Durant 2015, s'ha instal·lat la planta d'*upgrading* a l'abocador i s'ha començat amb la neteja del biogàs amb resultats satisfactoris. El 2016, la planta operarà de manera contínua per a avaluar l'estabilitat de la producció i la idoneïtat de la tecnologia utilitzada.

Renovagas (2014-2016)

L'objecte d'aquest projecte pilot és desenvolupar una planta de producció de gas natural sintètic de 15 kW en el concepte *power to gas*, que converteix excedents elèctrics en gas natural sintètic, de manera que produeix hidrogen que, combinat amb diòxid de carboni, resulta en metà. El 2015, s'han adquirit els equips necessaris, s'ha dissenyat i construït el reactor de metanació i seleccionat el catalitzador més adequat per a la reacció. S'està procedint a la integració de tots els equips i, el 2016, es traslladarà a una estació de depuració d'aigües residuals (EDAR) per a la seva operació en condicions reals.

Projectes de logística GNL

Mesura en descàrrega de vaixells (2015-2016)

Desenvolupament d'un nou mesurador de GNL per a la descàrrega de metaners. En aquesta iniciativa participen importants agents del sector gasista en l'àmbit internacional.



Els projectes d'innovació s'han centrat en solucions avançades de gas, emmagatzematge d'energia, gas natural renovable, logística de GNL i altres energies renovables



Projectes d'innovació (continuació)

Projectes de solucions avançades de centrals de gas i carbó

Menys H₂O v2.0 (2015-2017)

Continuació del projecte iniciat durant 2014 Menys H₂O, que engloba totes les actuacions encaminades a optimitzar el consum i tractament d'aigua de les centrals de cicle combinat, i a estudiar les possibles afeccions dels contaminants emergents.

En aquesta nova fase, l'objectiu és l'optimització del consum d'aigua en aquestes centrals. Per a això, s'estan analitzant possibles actuacions utilitzant noves tecnologies com l'osmosi directa i la destil·lació per membrana.

HiperCap-High Performance Capture (2014-2018)

Projecte europeu que té com a objectiu desenvolupar noves i millors tecnologies de captura de CO₂ en postcombustió, de les quals algunes puguin tenir aplicació industrial, a curt termini, amb una menor penalització energètica respecte a les tecnologies actuals. Un element clau en aquest projecte és l'anàlisi del potencial de les diferents tecnologies de captura que s'hi desenvolupen i l'elaboració d'una metodologia per a la seva comparació en base a criteris equitatius d'eficiència, costos i medi ambient.

Projectes d'energies renovables

Lidar Nacelle (2015-2016)

La finalitat d'aquesta iniciativa és la validació de l'ús de la tecnologia Light Detection and Ranging o Laser Imaging Detection and Ranging (LIDAR) sobre la góndola d'un aerogenerador per calibrar la desalineació que una turbina pot presentar a la direcció del vent incident.

Durant 2015, s'han instal·lat diferents unitats de la tecnologia LIDAR, a més de realitzar campanyes de mesura en diverses màquines, identificant així diversos graus de desalineació en funció de l'edat i del tipus de sensor emprat per a l'orientació. Finalment, s'ha conclòs que l'ocupació del LIDAR és adequat.

Supervisió econòmica, operativa i de seguretat (SEOS) (2013-2015)

El projecte està enfocat en la supervisió i el control del desenvolupament dels treballs de manteniment que es realitzen als parcs eòlics, de manera que es pugui reforçar la seguretat de les actuacions, millorar la resposta i control operatiu en la resolució d'indisponibilitats, i optimitzar els temps i recursos dedicats als treballs.

Xarxes intel·ligents

Les xarxes intel·ligents estan considerades un element clau en la consecució dels objectius europeus de reducció d'emissions de CO₂, millora de l'eficiència energètica i reducció de la dependència energètica exterior. Aquest paper es concreta en la integració d'una quantitat creixent de generació a partir de fonts renovables i en la flexibilització del consum per permetre més eficiència en el conjunt del sistema elèctric.

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

La implantació de xarxes intel·ligents en el sistema elèctric permet una reducció del consum a través 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.

La consolidació de les xarxes intel·ligents com a model de referència per a les ciutats del futur ja s'ha fet realitat a Espanya. Cada vegada més municipis aposten per un model de ciutat sostenible i connectada que, mitjançant l'ús de les tecnologies més innovadores, en millora l'eficiència en la planificació, edificació i mobilitat, entre molts altres aspectes.

El nostre enfocament

Durant 2015, Gas Natural Fenosa ha seguit incrementant el seu esforç en projectes d'innovació relacionats amb les xarxes intel·ligents, tant en l'àmbit espanyol com en l'europeu. Les activitats més rellevants s'han centrat a optimitzar la xarxa de distribució, amb especial atenció a la seguretat, el medi ambient i la millora en la qualitat del subministrament.

Després de diversos anys d'investigació i desenvolupament en diferents aspectes de les xarxes intel·ligents, es disposa ja de solucions amb un grau de maduresa adequat per a ser instal·lades en entorns reals.

Durant 2015, les activitats realitzades en innovació en aquesta àrea s'han centrat en:

- > Telegestió de comptadors.
- > Automatització de la xarxa.
- > Integració de recursos energètics distribuïts.
- > Optimització dels processos de desenvolupament i manteniment.

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.

Aquesta xarxa intel·ligent incorpora diferents tecnologies i nous models de gestió que s'implantaràn progressivament. Donada la seva complexitat i la magnitud de les inversions que caldrà fer, a hores d'ara s'estan destinant grans esforços de recerca, innovació i demostració que permetin apropar al mercat les diferents tecnologies i eines incloses en la xarxa.



Telegestió de comptadors

Projectes iniciats el 2015

PLC-NOISE (2015-2016)

Els comptadors intel·ligents que s'estan instal·lant a les llars comuniquen amb el centre de transformació i, conseqüentment, amb els servidors de la companyia, a través del mateix cable elèctric mitjançant la tecnologia Power Line Communication (PLC) en un rang de freqüències reservada per usos elèctrics (42 kHz - 89 kHz).

Per la mateixa activitat, en els equips connectats a la xarxa elèctrica, es produeixen diferents interferències o soroll que poden afectar la banda utilitzada pels comptadors, amb la qual cosa es perd la comunicació amb aquests. En aquest projecte es busca caracteritzar aquestes interferències, avaluar el grau d'afecció als diferents equips d'aquests sorolls i buscar solucions per evitar la pèrdua de comunicació.



Automatització de la xarxa

Projectes iniciats el 2015

Red Activa¹ (2015-2018)

Amb aquest projecte es busca reforçar els actius de gestió remota intel·ligent, proporcionant la capacitat bidireccional per a la generació distribuïda.

Els objectius són:

- Millorar i desplegar dispositius que solucionin problemes d'operació de xarxa identificats en la xarxa de distribució de mitjana i baixa tensió.

- Maximitzar l'ús de la informació obtinguda a través dels elements desplegats en la xarxa de distribució.

En aquest context, és de gran ajuda disposar d'un entorn de proves conjunt en el qual es puguin desenvolupar els projectes en què es construeix la tecnologia, i validar prèviament qualsevol implantació en camp. Amb aquesta finalitat es va crear el Laboratori d'Integració de Xarxes (LINTER), com a suport per a tots els projectes d'innovació i desplegament de xarxes intel·ligents.

¹ Innovació en xarxa de neutre aïllat.



Automatització de la xarxa (continuació)

Projectes finalitzats el 2015

SEPS² (2013-2015)

Aquest projecte té com a objectiu avaluar la probabilitat i severitat d'incidents a la xarxa de distribució a partir de la informació de la mateixa xarxa elèctrica, de les dades meteorològiques i del coneixement dels esdeveniments socials.

Suposa un pas endavant en la predicció d'incidències i de la demanda elèctrica cosa que millora la qualitat de subministrament, redueix l'impacte social i mediàtic dels incidents i de les restriccions de xarxa, i maximitza la integració de l'energia renovable en la xarxa.

RedNA³ (2013-2015)

L'objectiu és millorar la qualitat de subministrament de les xarxes elèctriques amb neutre aïllat, ja que, així es redueix el temps necessari per detectar una fallada, solucionar-la i restablir de nou el subministrament a la xarxa.

El "Projecte RedNA" beneficia tant a usuaris finals com a empreses fabricants de proteccions elèctriques.

Durant 2015, s'ha executat la fase final de proves, amb la realització d'assajos en una xarxa de mitja tensió, configurada especialment per al projecte pilot, en la qual s'ha registrat la resposta dels equips dels diferents fabricants.

Projectes en procés d'execució el 2015

Osiris⁴ (2014-2016)

Amb aquest projecte s'estan desenvolupant coneixements, eines i equips per optimitzar la supervisió de la infraestructura de xarxa intel·ligent que s'està desplegant amb la finalitat de maximitzar la comunicació entre els elements que la integren. Permet així aprofitar plenament les funcionalitats proporcionades per les noves xarxes intel·ligents pel que fa a disponibilitat d'informació.

IDE4L⁵ (2013-2016)

Projecte de demostració amb l'objectiu de 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.

La metodologia consisteix a:

- > Definir el concepte de xarxa de distribució activa que faciliti la penetració a gran escala de les energies renovables, en tres horitzons temporals: 2015, 2020 i 2050.
- > Desenvolupar aplicacions avançades que permetin la planificació, el seguiment i el control de tota la xarxa i els recursos energètics distribuïts, per tal d'anticipar el futur de les xarxes de distribució.
- > Provar les aplicacions desenvolupades en entorns reals: Dinamarca, Espanya i Itàlia.

² Sistema expert de probabilitat i severitat d'incidents en xarxa.

³ Innovació en xarxa de neutre aïllat.

⁴ Optimització de la supervisió intel·ligent de la xarxa de distribució.

⁵ Ideal Grid for All.



Integració de recursos energètics distribuïts

Projectes en procés d'execució el 2015

IGREENGrid¹ i DISCERN² (2013-2016)

Projectes destinats a mesurar objectivament les millores que suposa l'aplicació de les solucions de xarxes intel·ligents, a través d'indicadors d'eficiència; a comparar aquestes mesures entre diferents demostracions a Europa, i a tractar de transferir solucions o millores pràctiques entre aquests demostradors.

Aquests projectes se centren respectivament en les funcionalitats d'integració de renovables i d'automatització de xarxa.

Projecte OVI-RED, operador virtual de micro-xarxes (2013-2015)

Actualment el control dels sistemes elèctrics es caracteritza per estar constituït per un nombre reduït de generadors que són operats de forma centralitzada.

El "Projecte OVI-RED", cofinançat pel Ministeri d'Economia i Competitivitat d'Espanya i els fons FEDER, mitjançant el "Programa INNPACTO 2012", té un pressupost d'1,5 milions d'euros.

El principal objectiu del projecte és dissenyar i desenvolupar un sistema de control centralitzat que permeti gestionar els fluxos energètics de quatre microxarxes ubicades a Àlaba, Madrid, Sòria i València. Aquestes microxarxes tenen una forta presència de sistemes distribuïts de generació i emmagatzematge a petita escala.

Aquest objectiu principal porta associats tres objectius específics:

- > Millorar l'estabilitat de la xarxa elèctrica i la qualitat dels senyals.
- > Analitzar els diferents sistemes d'emmagatzematge d'energia i la seva integració en els sistemes de microxarxes.
- > Optimitzar la comercialització de l'energia, tant consumida com generada en la microxarxa.

El principal èxit del projecte ha estat desenvolupar una solució tècnica versàtil per al control centralitzat de diverses microxarxes, capaç de monitoritzar i controlar els diferents recursos distribuïts en cadascuna d'aquestes.

Així mateix, s'ha desenvolupat un sistema de control local per a cada microxarxa capaç de ser adaptat als diferents protocols de comunicació emprats en les microxarxes, i un control central que comunica i gestiona de manera global les diferents microxarxes mitjançant un sistema de comunicació superior.

Durant 2015, s'han acabat els desenvolupaments i s'han executat les demostracions dels controls en ambdós nivells.

¹ Integrating Renewables in the European electricity Grid.

² Distributed Intelligence for Cost-Effective and Reliable Distribution Network.



Optimització dels processos de desenvolupament i manteniment

Projectes en procés d'execució el 2015

I2L¹ (2013-2016)

L'objectiu és el desenvolupament d'un nou sistema de supervisió de línies d'alta tensió basat en plataformes aèries i en tecnologies d'anàlisi i interpretació automàtica d'imatges. En realitzar la integració

amb sistemes GIS i de gestió de xarxes, aquest sistema permetrà reduir el cost del manteniment de xarxes i proporcionar una resposta més ràpida

¹ Inspecció intel·ligent de línies.



Exemple de desplegament massiu d'una tecnologia innovadora

Contadores intel·ligentes

Gas Natural Fenosa ha desplegat 1,9 milions de comptadors intel·ligents en l'àmbit residencial amb tecnologia de comunicació Powerline Intelligent Metering Evolution (PRIME), a través de la xarxa elèctrica de baixa tensió.

Així mateix, s'han modernitzat i instal·lat nous dispositius en els centres de transformació afectats a fi de millorar la supervisió de la xarxes de mitja i baixa tensió en el seu conjunt.

Els comptadors intel·ligents milloren la qualitat del servei que es presta als usuaris d'una manera més segura i sostenible. Els principals beneficis per als usuaris són:

- > Possibilitar un consum d'acord amb les necessitats de cadascun. El consumidor podrà obtenir preus més competitius i més possibilitats d'elecció i gestió de l'energia.
- > Permetre realitzar operacions quotidianes, com altes, baixes, modificació de potència o reconexió, de manera ràpida i a distància.
- > Contribuir a millorar la qualitat del servei, permetent conèixer les incidències i treballar-hi amb més rapidesa.

- > Promoure hàbits de consum més eficients i sostenibles, mitjançant l'oferiment de nous productes i serveis per part de la companyia.

A més dels beneficis que proporcionen els nous comptadors als consumidors finals, la dotació d'aquest equipament permet:

- > Optimitzar la capacitat existent a la xarxa per a integrar generació distribuïda.
- > Monitoritzar el grau d'utilització dels actius de la xarxa, de manera que es millora el manteniment i la vida útil d'aquests.
- > Millorar la identificació d'anomalies detectades i enviament d'alarmes preventives que ajudin a disminuir el temps de detecció i resolució d'incidències.
- > Realitzar un control de la qualitat de subministrament (variacions de tensió i interrupcions) en més punts de la xarxa.
- > Detectar pèrdues i desequilibris.

Finalment, cal citar el “Projecte de Xarxes Intel·ligents” (PRICE), al Corredor del Henares, que reuneix la major part dels aspectes anteriorment esmentats.

Finalitzat el 2015, ha tingut com a objectiu crear una solució global per al desplegament de les xarxes intel·ligents que pugui ser replicable a gran escala en diferents àrees geogràfiques, en l'àmbit nacional i internacional.

A més, durant el projecte s'han generat resultats de l'anàlisi de la millora de l'operació i manteniment de la xarxa, com l'optimització de la connexió de la generació renovable distribuïda, la integració dels vehicles elèctrics a la xarxa, i l'anàlisi del comportament dels usuaris finals pel que fa a la gestió activa de la demanda.



El 2015, les activitats d'innovació en xarxes intel·ligents s'han centrat en: telegestió de comptadors, automatització de la xarxa, integració de recursos energètics distribuïts i optimització dels processos de desenvolupament i manteniment

Mobilitat sostenible

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

La Comissió Europea va aprovar el 2014 un ambiciós paquet de mesures de la Directiva 2014/94/UE per 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 de gas natural líquid (GNL), així com 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 tradicionals, per aconseguir una economia més eficient, reduir la dependència d'Europa del petroli i desenvolupar una indústria del transport preparada per donar resposta a les demandes actuals de la nostra societat.

Durant 2015 s'ha treballat en la implantació de la Directiva 2014/94/UE a Espanya. Per a això, s'ha creat un consorci d'empreses relacionades amb la implantació i explotació d'estacions de càrrega de gas natural vehicular (GNV) i amb la promoció de la demanda de GNV, amb l'objectiu d'aconseguir finançament i subvencions europees en la creació de la infraestructura d'aquest combustible necessària a la Península Ibèrica.

L'Estat espanyol també està apostant pel desenvolupament dels combustibles alternatius en el transport a través del "Pla MOVEA", que consisteix en un conjunt d'estratègies públiques de promoció i ajudes als vehicles propulsats per gas natural i electricitat.

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 de gas i electricitat, a través de la incorporació de les tecnologies més bones en la xarxa de distribució, i l'adaptació de les seves infraestructures al previsible augment 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, foment i promoció de les noves formes de mobilitat sostenible, amb què Gas Natural Fenosa està totalment compromès.

El nostre enfocament

La companyia manté des de fa més de dues dècades un ferm compromís amb la mobilitat sostenible. Per això, continua treballant en el desenvolupament de solucions alternatives als combustibles convencionals. El 2015, s'han dut a terme diferents accions per continuar fomentant la mobilitat sostenible amb gas natural, biometà i electricitat.

Així mateix, manté l'aposta ferma de continuar sent pionera a potenciar el creixement de l'ús del gas natural per desenvolupar aquest combustible en l'àmbit del transport terrestre i marítim i es converteix així en empresa líder espanyola en serveis de mobilitat a gas.

Aquest posicionament es tradueix tant en accions de formació i divulgació com en accions de R+D+i a través de productes i serveis per als seus clients.

Actualment, la companyia continua donant suport a diferents iniciatives de gas natural per a mobilitat en transport terrestre. Aquestes iniciatives europees presenten el gas natural com a alternativa per al transport en carretera a l'àrea de les xarxes transeuropees, bé com a gas natural comprimit (GNC) o com a gas natural líquid (GNL).

Paral·lelament, es treballa en la introducció del GNL en el sector marítim, que té un gran potencial pel fet que és l'única alternativa viable tècnicament i econòmicament, com a conseqüència de les exigents restriccions normatives.

L'associació Gas Natural per a la Mobilitat (Gasnam), cofundada i presidida des que es va crear per la companyia, ha ampliat el seu àmbit a tota la Península Ibèrica, i ha arribat a disposar de 80 socis, i a convertir-se, per a les Administracions Públiques, en el principal interlocutor en el sector del gas natural vehicular.

D'altra banda, l'aplicació del gas natural a la propulsió ferroviària està en ple desenvolupament en l'àmbit mundial, de manera que Gas Natural Fenosa mostra el seu interès participant en algunes propostes que estudien la viabilitat tècnica, legal i econòmica de la tracció ferroviària amb GNL en la xarxa espanyola.

La nostra actuació

Actualment, Gas Natural Fenosa disposa de 26 estacions de servei de càrrega públiques i 16 estacions privades. D'aquestes, set tenen doble sortidor de GNL i GNC. Les estacions, ubicades a les principals vies de comunicació, estan dissenyades per subministrar combustible, preferentment, a vehicles pesants que realitzen recorreguts interurbans. En relació amb el negoci més consolidat de construcció, operació i gestió d'estacions per a flotes captives de vehicles, la companyia continua la tasca de promoció d'aquest model de negoci, i l'estén a ajuntaments amb menys habitants.

Durant 2015, es va continuar amb el desenvolupament de projectes amb les principals marques d'automòbils i camions, així com amb empreses de transformació, per disposar d'una gamma més àmplia de models i tecnologies de vehicles més eficients propulsats per gas natural. Destaca la comercialització amb èxit de kits de transformació a dual fuel (mescles de gas natural i gasoil) per a vehicles pesants. Es pretén estendre l'experiència pròximament a furgonetes de repartiment i vehicles lleugers.



Vendes GNL i GNC en estacions de servei (MWh)

	2015	2014	2013
	697.055	584.092	536.150

En l'àmbit marítim, el 2015, Gas Natural Fenosa ha encarregat els dos primers *ferries* amb propulsió de GNL que operessin a Espanya. A més, es troben en construcció set vaixells de gas natural per a altres països.

Així mateix, durant 2015, es va presentar l'estudi de mobilitat realitzat al Port de Vigo, on s'ha analitzat la viabilitat de la implantació de nous sistemes de propulsió per als vehicles i la maquinària que treballen al port, proposant mesures per a aconseguir una mobilitat sostenible en l'entorn portuari.

A més, s'ha signat un acord de col·laboració conjunta amb la Generalitat de Catalunya i l'Institut Català d'Energia, amb l'objectiu de promoure i afavorir la implantació i l'ús

del GNV com a combustible de vehicles privats i públics, així com incrementar el nombre de punts de recàrrega. Així mateix, també es pretén treballar de manera conjunta en la implantació progressiva de GNV en el sector de transport marítim.

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 àmbits del mercat més amplis que en l'actualitat.



Projectes de mobilitat sostenible

Projectes de mobilitat terrestre

LNG Blue Corridors (2013-2017)

El "Projecte LNG Blue Corridors", iniciat el 2013, té com a objectiu desenvolupar quatre corredors europeus mitjançant la construcció de catorze noves estacions de GNL o GNC-GNL i la introducció de 100 camions GNL.

Durant 2015, s'ha realitzat el seguiment operatiu de l'estació, i s'han obtingut informes mensuals amb l'anàlisi del nombre de proveïments de GNL, i l'anàlisi de les incidències produïdes en operació o seguretat.

CEF-BESTWay (2014-2017)

Aquest projecte té un pressupost de 7,7 milions d'euros i es troba emmarcat dins el "Programa Connecting Europe Facility" de la Comissió Europea. Té com a objectiu la construcció de nou estacions GNC-GNL al llarg del corredor atlàntic espanyol i francès (cinc a Espanya i quatre a França).

Com a mesura innovadora, el projecte identificarà i desplegarà serveis de TIC de valor afegit per a transportistes que permetin un increment més ràpid del nombre de vehicles de gas natural per al transport de carretera, basats en un combustible alternatiu competitiu (com el GNC o el GNL).

LIFE-Methamorphosis (2015-2018)

El projecte busca demostrar, a escala de prototip industrial, dos innovadors sistemes de tractament de purins per obtenir biometà de baix cost amb l'objectiu d'utilitzar-lo com a combustible en el sector d'automoció.

En el projecte, que compta amb la participació de Seat, es provarà, durant 20.000 km, la resposta dels motors de vehicles de GNC en emprar un gas d'origen renovable obtingut a partir de la digestió anaeròbia de purins d'animals i de qualitat similar al gas natural.

Prova pilot de transformació furgoneta a dual fuel

S'ha plantejat el desenvolupament d'un *kit* amb una empresa transformadora, que permeti la transformació per al seu ús dual amb gas natural, a causa del gran nombre de furgonetes que hi ha a Espanya, la major part de les quals funcionant amb gasoil com a combustible, i la manca de vehicles de gas natural produïts directament en fàbrica.

Per a això, s'ha realitzat una prospecció del parc de furgonetes existents, en la qual s'han avaluat els models més freqüents i s'ha analitzat l'estalvi potencial que obtindria un vehicle transformat.

Un cop homologat el *kit* de transformació, es realitzarà una prova pilot amb una furgoneta que serveixi per a avaluar els consums i les emissions reals.

Prova pilot sobre tracció ferroviària amb gas natural líquid (2014-2016)

Durant 2014, es constitueix un equip de treball amb representació dels sectors gasista, ferroviari i tecnològic, que va definir una prova pilot per implementar la tracció ferroviària amb GNL en la xarxa espanyola i provar-ne la viabilitat real.

L'objectiu del projecte és verificar la viabilitat tècnica, legal i econòmica de la tracció ferroviària amb GNL en la xarxa ferroviària espanyola, per a poder concloure sobre la possibilitat d'estendre aquesta nova solució de tracció a l'àmbit comercial a Espanya i a la resta d'Europa.



Projectes de mobilitat sostenible (continuació)

Projectes de mobilitat marítima

CEF-CleanPort i Abel Matutes (2014-2017)

En l'àmbit marítim es continua amb el desenvolupament del "Projecte Abel Matutes", que té un pressupost de 4,7 milions d'euros, per al condicionament del primer *ferry* espanyol de ruta regular amb motor de gas natural.

Durant 2015, s'ha instal·lat el motor al vaixell i està previst que en breu comenci a rebre el combustible de la xarxa de gas o com GNL, amb la qual cosa s'aconseguiria una disminució important d'emissions contaminants, com els òxids de nitrogen (NO_x), a les zones portuàries. Aquest projecte, conegut com CleanPort, s'ha presentat al programa de la Comissió Europea, Connecting Europe Facility (CEF).

Pioner a Espanya, permetrà instal·lar aquest tipus de motor auxiliar en l'àmbit marítim amb l'objectiu de reduir les emissions i millorar la qualitat de l'aire, tant als entorns urbans com portuaris

Core LNG Hive (2014-2019)

Aquest projecte està enfocat al subministrament de GNL per al transport marítim i portuari en els principals ports espanyols i portuguesos de l'àmbit dels corredors centrals de l'Atlàntic i de la Mediterrània de la Xarxa Transeuropea de Transports.

Per aconseguir aquest objectiu, es coordinaran tots els propietaris de terminals de GNL a la Península Ibèrica així com importants agents del sector del GNL, entre els quals es troba Gas Natural Fenosa i les principals administracions públiques.

Serveis energètics

L'eficiència energètica és un objectiu prioritari per a la societat actual, ja que suposa un pas essencial en el desenvolupament d'un model energètic sostenible, que redueixi les emissions al medi ambient i que contribueixi a garantir l'abastament energètic.

L'any 2015 ha estat decisiu per a l'impuls de l'eficiència energètica i la sostenibilitat, i la tecnologia i la innovació s'han convertit en els seus millors aliats.

Tot això està sent possible gràcies a la consolidació de les noves tecnologies i el potencial que estan demostrant per millorar l'eficiència energètica i sostenibilitat mitjançant la recopilació i anàlisi de dades, i l'automatització de processos.

La Unió Europea, per la seva banda, té un ferm compromís d'augmentar l'eficiència energètica en un 20% per a l'any 2020, respecte als nivells de 1990, i és encara més ambiciós per al 2030.

La directiva europea d'eficiència energètica fixa un objectiu d'estalvi de 15.979 ktep l'any en el període 2014-2020, de manera que l'eficiència energètica sigui una de les principals palanques per assolir aquest estalvi.

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 en els quals surt reforçada la figura del consumidor, que veu augmentades les seves capacitats per conèixer i controlar els seus consums energètics.

El nostre enfocament

Gas Natural Fenosa continua incrementant el seu compromís amb l'eficiència energètica adoptant un enfocament més madur en diferents àmbits d'actuació:

- > Desenvolupament de projectes de millora d'eficiència energètica en la gestió de l'energia dels clients, amb l'objectiu de reduir el consum d'energia primària, reduir les emissions contaminants i d'efecte d'hivernacle, i generar estalvis econòmics. Per aconseguir aquest objectiu, s'implanten projectes tecnològics que aporten solucions a mida per a les necessitats del client de manera integral.
- > Contribució a un ús més eficient de l'energia per part dels consumidors, proporcionant als usuaris solucions que els ajudin a millorar la seva eficiència energètica i a reduir l'impacte ambiental dels seus hàbits i consum energètics.
- > Implementació de sistemes de monitorització i control energètic per als sectors residencial i terciari.
- > Solucions eficients per a la rehabilitació d'edificis, comunitats eficients, edificis i districtes d'energia zero. Aquests últims són aquells que tenen generació distribuïda i mostren un saldo net zero d'energia, en sumar la energia generada i consumida al llarg d'un període temporal definit.

La companyia contribueix a un ús més eficient de l'energia per part dels consumidors, proporcionant solucions que els ajudin a millorar la seva eficiència energètica i a reduir l'impacte ambiental dels seus hàbits i consum energètics



Projectes de serveis energètics

Robur (2015-2016)

Instal·lació d'una bomba de calor per absorció (Robur GAHP-WS) per analitzar, mitjançant monitorització durant un any, els rendiments i estalvis energètics que es poden obtenir amb aquesta tecnologia.

La bomba de calor per absorció permet més eficiència enfront de la convencional ja que utilitza fins a un 40% d'energia renovable i a més permet un estalvi en el manteniment i un millor aprofitament de l'espai disponible.

Gas Natural Fenosa té previst realitzar una prova pilot en una instal·lació pròpia, abans d'incloure l'equip en el *portfolio* de productes

YoLeoGas (2014-2015)

Aplicació mòbil disponible per a involucrar el mateix client en el procés de presa de lectura del gas.

La companyia ha desenvolupat i implantat un nou sistema de reconeixement d'imatges per a recollir lectures de comptador dels clients. Amb aquest sistema s'aconsegueix l'automatització del procés de lectures i emmagatzematge de lectura.

Cofast (2014-2017)

Aquest projecte proposa un nou concepte d'estacions de càrrega ràpida de vehicles elèctrics basats en la tecnologia de cogeneració, de manera que es redueix així la dependència de les estacions de càrrega i augmenta l'eficiència energètica.

Aquesta tecnologia permet una reducció de costos i una millora de l'eficiència energètica sobre la solució estàndard.

Durant 2015, s'ha realitzat l'estudi de mercat i la presentació a KIC Innoenergy dels resultats que demostren la viabilitat i factibilitat del projecte.

Dc4Cities (2013-2016)

L'objecte d'aquest projecte se centra a aconseguir l'optimització energètica de centres de dades (CPD) i maximitzar-ne el consum d'energies renovables, implementant mecanismes de gestió de la demanda, en funció de la disponibilitat d'energia d'origen renovable o altres restriccions.

En aquest projecte europeu, Gas Natural Fenosa s'encarrega de la gestió energètica dels CPD, així com de definir-ne la base estratègica coordinant les col·laboracions en l'àmbit de la *smart city* entre els diferents projectes europeus.

GrowSmarter (2014-2019)

Aquest projecte forma part de la convocatòria Horizon 2020 de la Comissió Europea, l'objectiu del qual és aplicar una combinació de tecnologies per a l'estalvi energètic, la disminució de l'impacte ambiental i la millora de la qualitat de vida en entorns *smart city* a manera de prova pilot, amb la finalitat que aquestes siguin replicables a futur en altres districtes i ciutats.

Les ciutats escollides per liderar aquest projecte són Barcelona, Colònia i Estocolm, que actuaran com a ciutats far (*lighthouse*), amb la implementació de dotze solucions, en l'àmbit de la rehabilitació energètica d'edificis i districtes autosuficients, integració d'infraestructures urbanes i mobilitat urbana sostenible.

El projecte té un objectiu de reducció del consum d'energia i emissions de transport del 60% per al 2020. A més, té potencial per a crear 1.500 llocs de treball a Europa.

Gas Natural Fenosa participa en l'anàlisi de viabilitat, disseny, execució i avaluació de diferents mesures de millora de l'eficiència energètica, aportant l'experiència i *know-how* de diferents unitats del grup.



Promoció de productes eficients

Com a companyia de serveis energètics, Gas Natural Fenosa posa a disposició dels seus clients el coneixement tecnològic i els mitjans necessaris per maximitzar el confort amb el menor cost.

És gestor energètic integral dels seus clients, no només és el seu proveïdor de gas i electricitat, sinó que a més es fa càrrec des de l'estudi inicial de la situació energètica fins al disseny, implantació, finançament i gestió de les mesures implantades.

La varietat de serveis oferts en aquest camp és molt àmplia, s'adapta 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.

El 2015, s'ha llançat un nou servei d'assessorament d'instal·lacions fotovoltaïques, Opció Fotovoltaica, que pretén ajudar les empreses a analitzar la viabilitat de generar la seva pròpia energia amb energia solar.

Gas Natural Fenosa continua apostant per un model de negoci basat en l'anàlisi detallada de les tecnologies més eficients existents en el mercat i un procés de selecció d'aquelles més adequades a cada tipologia de client.



Solucions estandarditzades [G4-4]

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 que permet comptabilitzar individualment els consums de calefacció i aigua calenta de cada veï 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 a 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. A partir de l'1 de gener de 2017, la facturació individualitzada serà obligatòria. En aquest sentit, Gas Natural Fenosa es presentarà al mercat amb una solució madura amb dos anys de comercialització.

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, prohibits el 2015.

Rehabilita&confort

Durant 2015 s'ha treballat en desenvolupament d'un nou producte per a millorar l'envoltant d'edificis, que es comercialitzarà el 2016. La millora en l'aïllament tèrmic possibilita estalvis de la demanda energètica de calefacció de fins a un 20%.

Solucions d'eficiència energètica

Ledplus

Des de la posada en marxa d'aquest producte, s'ha implantat en més de 1.500 clients. El 2015, es van realitzar més de 900 projectes del servei de renovació de la il·luminació en diferents negocis, amb estalvis que superen en alguns casos el 75% del consum energètic en il·luminació.

Solucions de subministraments especials

Opción GNL

La companyia ofereix un servei que permet portar el gas natural a clients allunyats de la xarxa de distribució d'aquest combustible. 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.

Opción Bio+a

Gas Natural Fenosa ofereix, des de 2014, el producte Opción 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 als clients de les companyia, a més de ser renovable. La companyia s'encarrega del transport i la logística, i garanteix el subministrament continu de combustible certificat de la millor qualitat.



Solucions a mida [G4-4]

Solucions d'enllumenat públic

Enllumenat de municipis

Es desenvolupen projectes d'eficiència energètica en l'enllumenat públic, que permeten substituir la il·luminació exterior per tecnologies més eficients com làmpades, lluminàries i sistemes de control, amb l'objectiu de garantir importants estalvis energètics als municipis amb els quals es col·labora.

Gas Natural Fenosa és capaç de proposar solucions, basades en un model de contracte de rendiment energètic, que pot garantir estalvis de fins al 85% comparat amb solucions tradicionals.

Solucions de *district heating*

Calefaccions urbanes o de districte

Implantació de calefaccions urbanes o de districte que són aquelles en què 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

En produir 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.

Gas Natural Fenosa treballa en dos grans projectes de *district heating* en els municipis catalans de Manresa i Olot.

Solucions en el sector terciari i industrial

Estalvi energètic en empreses

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



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

Una de les prioritats de Gas Natural Fenosa és la promoció i difusió de l'eficiència energètica. 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.

La companyia participa en seminaris i conferències per informar dels productes i serveis que més bé s'adapten a les necessitats dels clients. També promou acords de cooperació amb importants associacions de consumidors i empresarials per 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.

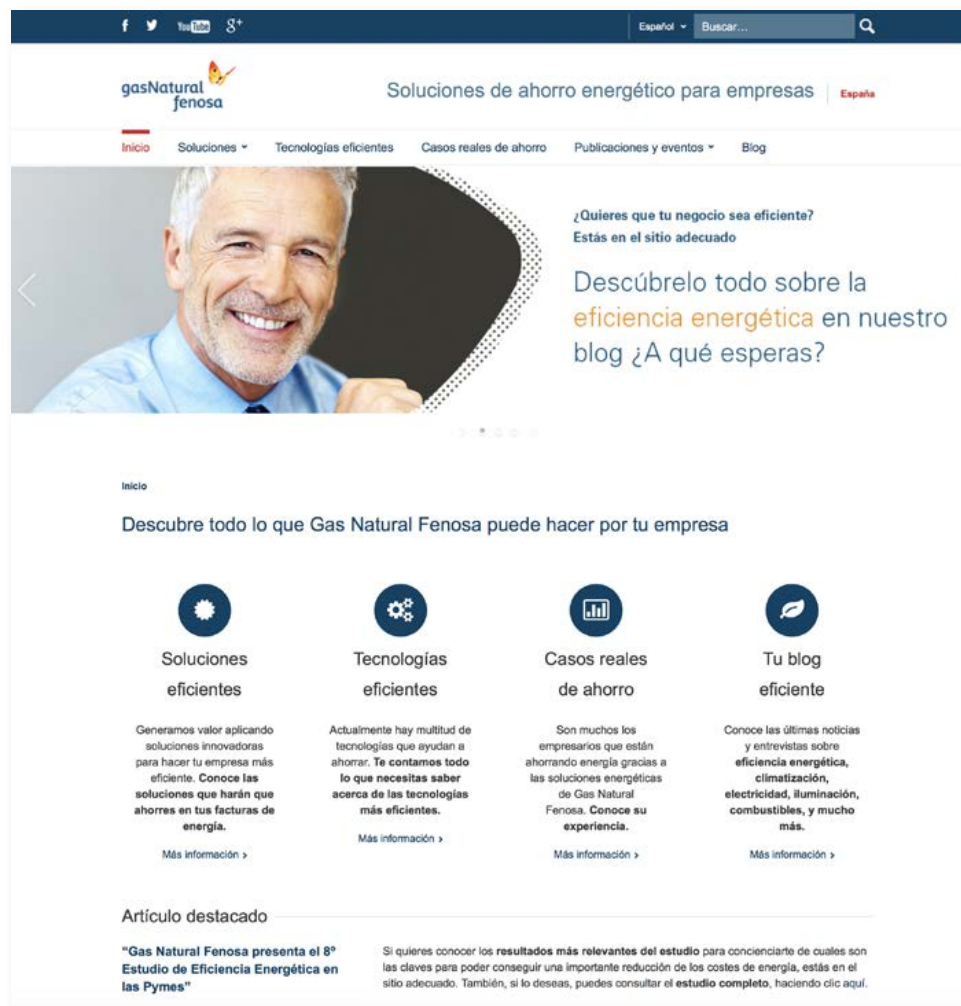
En el cas dels clients domèstics, se'ls assessora sobre com estalviar energia a la llar i els beneficis que implica per al medi ambient a través de diferents campanyes i del web www.gasnaturalfenosa.es. Per a les empreses i indústries, la companyia compta amb el portal www.empresaeficiente.com.

El 2015, la companyia va elaborar el vuitè índex d'eficiència energètica a les pimes, en el qual s'ha redefinit la metodologia d'anàlisi incloent-hi estalvis de consum més específics, i el novè estudi d'eficiència energètica a la llar.

Aquests estudis estadístics permeten analitzar el nivell i l'evolució de l'eficiència a Espanya i conèixer el potencial d'estalvi d'aquests sectors. Així, les llars espanyoles tenen un potencial d'estalvi energètic del 23,2% en la factura. En el cas de les pimes, l'últim estudi va reflectir que el potencial d'estalvi se situa en el 25,9% del total consumit, de manera que un estalvi potencial és del 10,8% en il·luminació i un 15,1% en la resta de consums.

També el 2015, s'ha realitzat l'índex d'il·luminació eficient, l'objectiu del qual ha estat conèixer la realitat tecnològica de les empreses en matèria d'il·luminació, el seu potencial d'estalvi, la penetració de tecnologies eficients i la professionalització del mercat.

A més, des de 2015, es monitoritzen sistemes de climatització elèctrica en el sector terciari. S'han implantat tècniques avançades que permeten conèixer el funcionament i rendiment per minut de grans sistemes de climatització amb més de deu anys d'antiguitat, i s'han trobat potencials d'estalvi mitjà del 50% del consum



energètic. Per exemple, ha permès conèixer, detalladament i amb dades reals, la millora de l'eficiència energètica que suposa el servei Climaconfort, prestat per la companyia.

Finalment, cal assenyalar el llançament de l'aplicació per a dispositius mòbils, El meu consum, que permet que els usuaris domèstics de la seva xarxa consultin el seu Consum elèctric horari de telegestió.

El 2015, s'ha realitzat l'índex d'il·luminació eficient, l'objectiu del qual ha estat conèixer la realitat tecnològica de les empreses en matèria d'il·luminació, el seu potencial d'estalvi, la penetració de tecnologies eficients i la professionalització del mercat



Seguretat i salut

Per a Gas Natural Fenosa no hi ha res més important que la seguretat i la salut.

La seguretat i salut és una qüestió prioritària que ocupa l'agenda diària de la companyia i que s'ha interioritzat en totes les àrees amb estratègies globals en aquesta matèria.

Els principis de la cultura empresarial de la companyia es basen en el lema "no hi ha res més important que la seguretat i la salut". Per estendre'l a tota la companyia, es va desenvolupar el "Pla de Compromís de Seguretat i Salut", iniciat el 2012, que es basa en quatre eixos d'actuació: lideratge, empleats, empreses col·laboradores i instal·lacions i processos. Aquests quatre pilars guien la transformació cultural en aquesta matèria.

Fet i dit





Informe de
Responsabilitat
Corporativa 2015

Govern a Gas Natural Fenosa

Bon govern per a una
gestió eficaç i transparent. **Pág. 64**

Riscos i oportunitats. **Pág. 78**

Auditoria Interna, Compliance
i Control Intern. **Pág. 86**



Per saber més d'aquest
projecte, escaneja
aquest codi QR amb
el teu dispositiu mòbil
o visita el *microsite* de
l'Informe Anual 2015.



www.informesanuales.gasnaturalfenosa.com

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. Per mitjà del bon govern es fomenten aquests principis en la presa de decisions, per contribuir a la rendibilitat i al creixement sostenible de la companyia.

Per això, a través del Consell d'Administració, es realitza una actuació fonamental de bon govern, que és la d'analitzar i aprovar anualment el perfil de riscos de la companyia, incloent-hi 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.

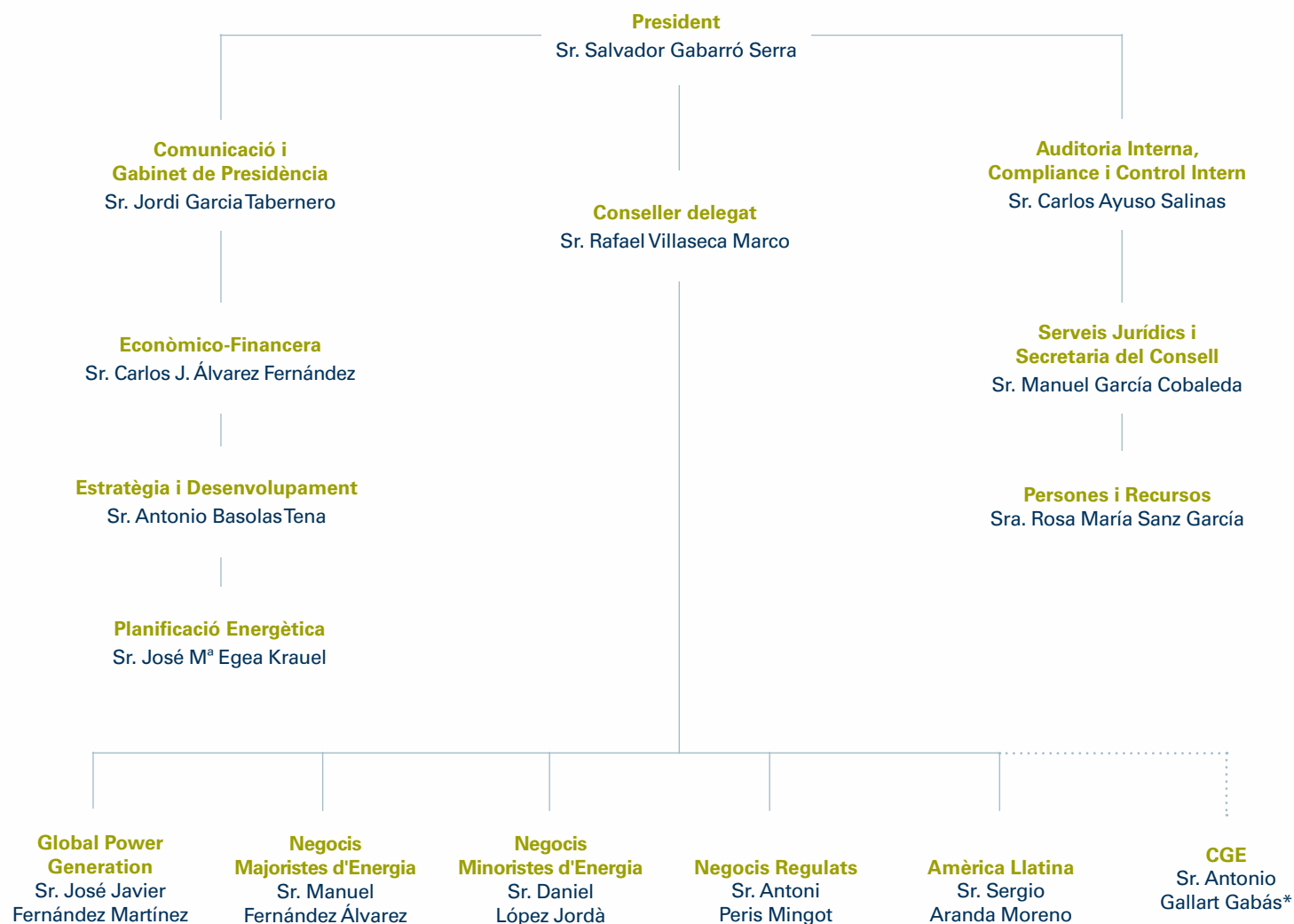
Un altre dels pilars bàsics en el model de bon govern de la companyia és el control intern. Per a això, la companyia revisa les seves activitats periòdicament a través de processos de *compliance* i auditoria interna, i recull en normes internes aquelles pràctiques que han de redundar en un coneixement més bo de la manera d'actuar de la companyia.



Igualment, el màxim òrgan de govern avalua, periòdicament, la qualitat i eficàcia en els processos, a través dels diferents informes que emet.

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. Així mateix, la transparència en la gestió, aporta confiança als accionistes, a possibles inversors i a tercers que es relacionen amb la companyia. 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.



*Informe a Rafael Villaseca en la seva condició de president CGE.



Accions de valor

Accions proposades 2015

Adaptació de les normes internes de la companyia a les noves normes de govern corporatiu.



Revisió de la gana al risc de la companyia, atenent a la presència en nous mercats i al context energètic actual.



Accions previstes 2016

Seguiment de les novetats en matèria de govern corporatiu i anàlisi de l'evolució de l'adaptació de la companyia a les noves recomanacions del Codi de Bon Govern de les Societats Cotitzades de 2015.

Implantació de la metodologia de control i gestió de riscos en determinades filials, per agilitzar el control de riscos en l'àmbit local.

Grau de compliment: Acabat. Avanç elevat. Avanç intermedi. Avanç escàs. No iniciat.

El govern corporatiu,
en constant evolució

[G4-15]

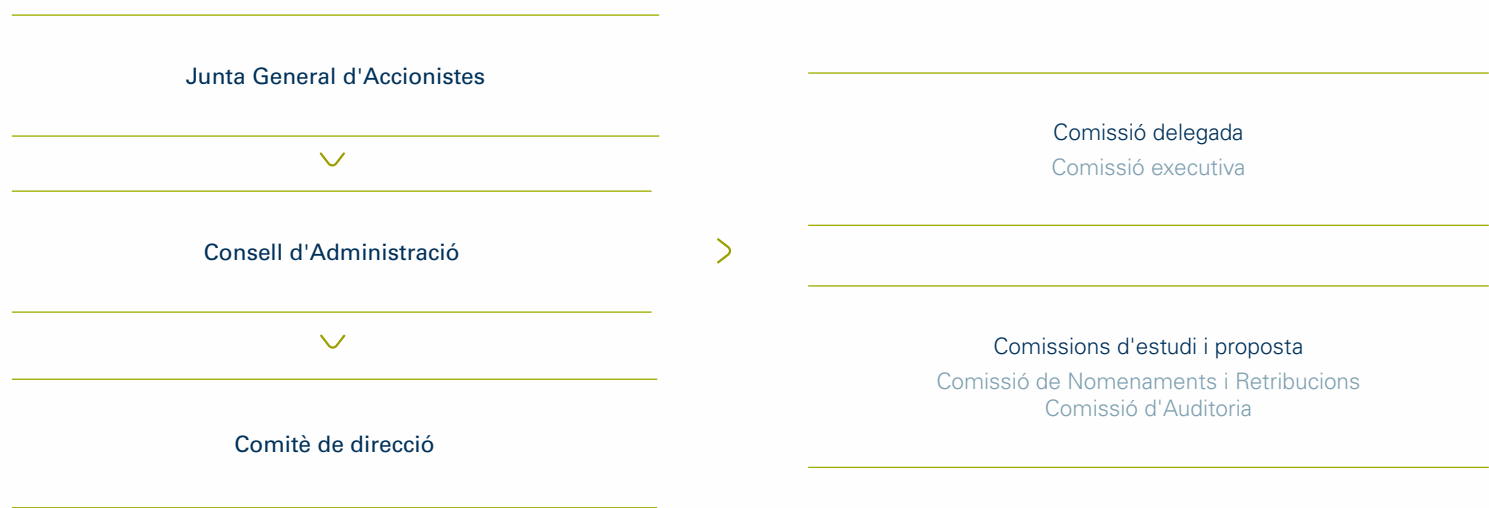
Els òrgans de govern de Gas Natural Fenosa regeixen el seu funcionament segons les recomanacions de bon govern establertes per a societats cotitzades, així com per la legislació relativa a aquesta matèria.

Durant els últims anys, a Espanya, s'han aprovat nous models de l'Informe Anual de Govern Corporatiu i de Remuneració dels Consellers; així com s'han modificat la Llei de Societats de Capital i el Codi de Bon Govern de les Societats Cotitzades.

Les pràctiques de govern corporatiu de la companyia estan descrites amb detall en diversos informes anuals (Informe Anual de Govern Corporatiu, Informe Anual d'Activitat de la Comissió d'Auditoria, Informe Anual sobre Remuneracions dels Membres del Consell d'Administració i Informe de Responsabilitat Corporativa), i es transmeten a la Junta General d'Accionistes.



Estructura de govern de Gas Natural Fenosa





Funcions i composició del Consell d'Administració [G4-34], [G4-38], [G4-39], [G4-42], [G4-44] i [G4-48]

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 al seu èxit, 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 seva competitivitat 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 del Codi 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 preventiva 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.

Aspectes lligats a la responsabilitat corporativa

Aprovar les polítiques de govern corporatiu i de responsabilitat corporativa, i liderar-ne la integració efectiva en l'estratègia de la companyia i en la gestió diària d'aquesta, de manera que s'aconsegueixi refermar una cultura de responsabilitat corporativa sòlida.

Gestió, representació i control previst en els estatuts

Realitzar tots els actes de gestió, representació i control siguin necessaris o convenients per a la consecució de l'objecte i de la finalitat social que es preveu en els estatuts socials. Del compliment d'aquesta obligació respon davant la Junta General.

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

Amb l'entrada en vigor de la reforma de la Llei de Societats de Capital, l'objectiu de la qual era la millora del govern corporatiu, les empreses han hagut de realitzar canvis en els seus estatuts, en el Reglament del Consell d'Administració i en el Reglament de la Junta General d'Accionistes, entre d'altres.

Cal destacar que la normativa interna de Gas Natural Fenosa ja contempla moltes de les disposicions que inclou aquesta llei.

El 2015, s'han realitzat diferents actuacions per a adaptar-se a les modificacions introduïdes en la Llei de Societats de Capital i a les novetats del Codi de Bon Govern de les Societats Cotitzades:

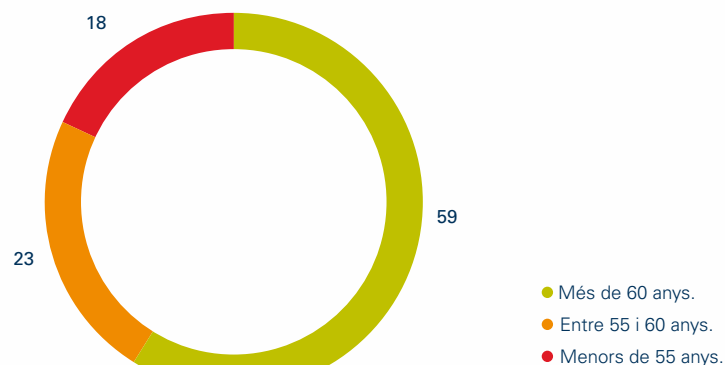
- > Aprovació de la modificació de 25 articles del Reglament del Consell d'Administració al febrer de 2015, pel Consell d'Administració, que es va informar degudament a la Junta General Ordinària d'Accionistes.
- > Aprovació de tota la documentació corresponent a la Junta General Ordinària d'Accionistes pel Consell d'Administració.
- > Aprovació de la modificació de 18 articles dels Estatuts Socials i de 9 articles del Reglament de la Junta General d'Accionistes al maig de 2015, per la Junta General Ordinària d'Accionistes.
- > Acords que tendeixen a adaptar les normes internes de la companyia a les noves recomanacions del Codi de Bon Govern de les Societats Cotitzades, en les reunions del Consell d'Administració de novembre i desembre de 2015.

Així mateix, com a conseqüència de l'adhesió de la companyia al Codi de Bones Pràctiques Tributàries, l'objectiu és reforçar la col·laboració entre empreses

i administracions tributàries per reduir la litigació, s'informa regularment al Consell d'Administració sobre les polítiques fiscals aplicades per la companyia.

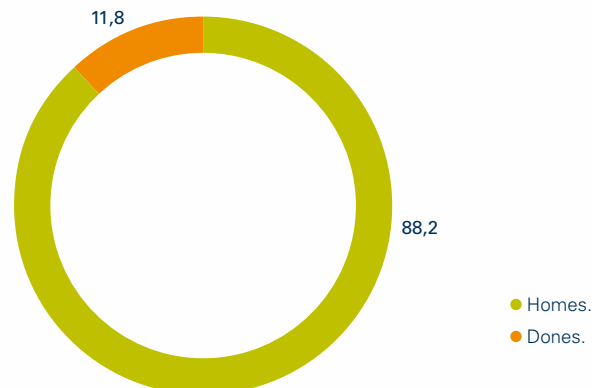
Desglossament del Consell d'Administració per edat (%)

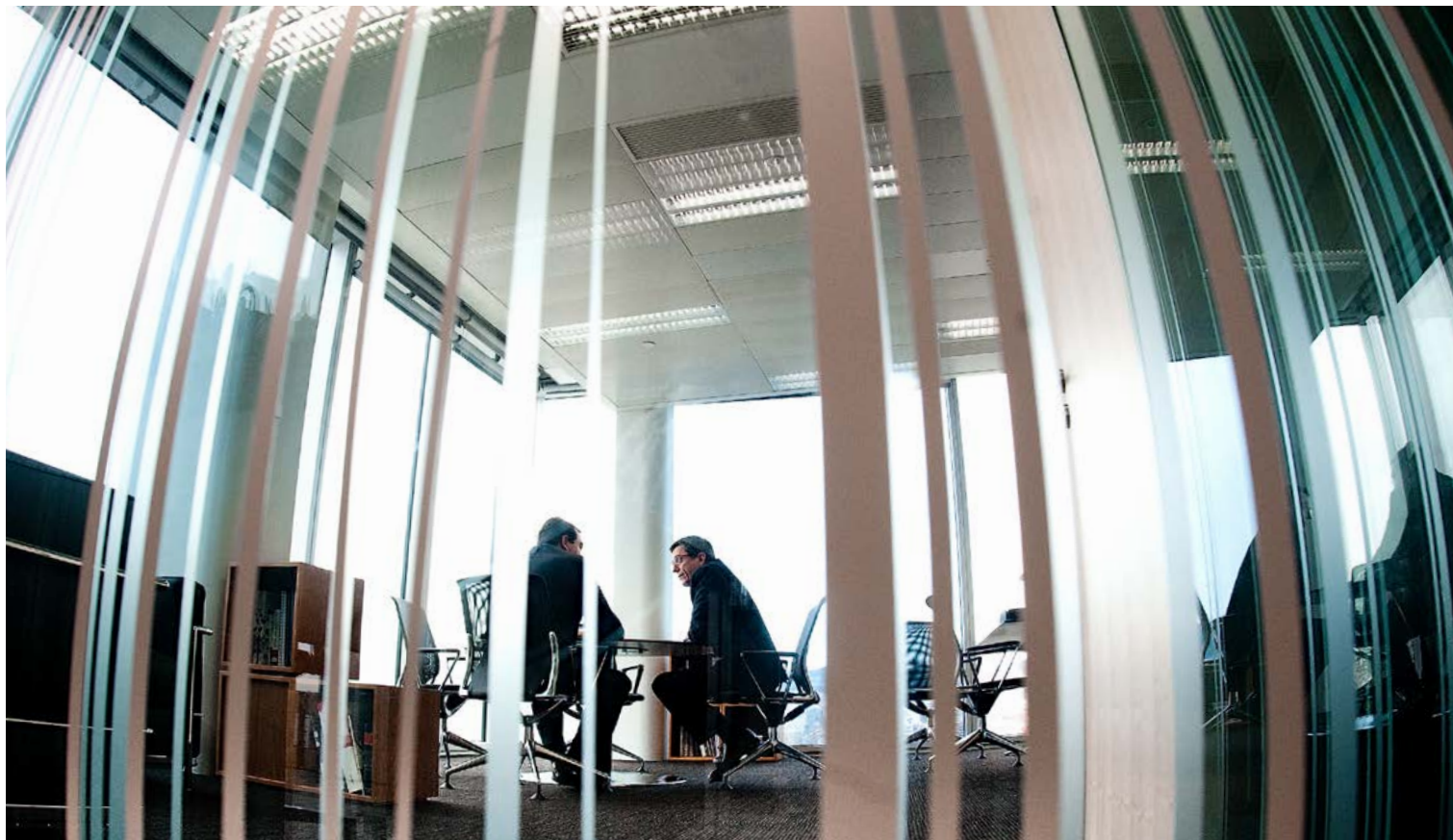
[G4-LA12]



Diversitat de gènere en el Consell d'Administració (%)

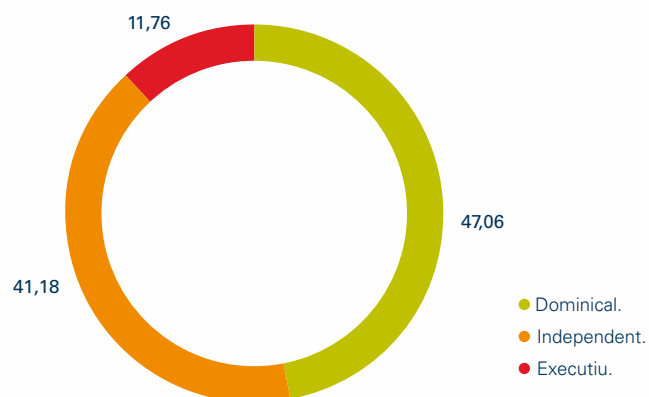
[G4-LA12]





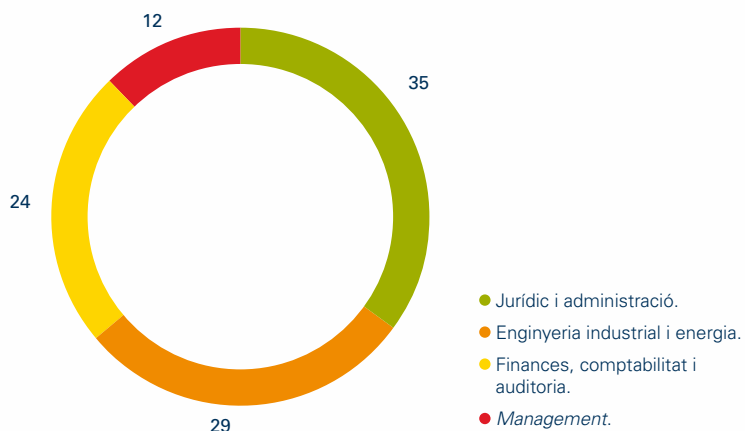
Desglossament del Consell d'Administració en funció de la naturalesa del càrrec (%)

[G4-LA12]



Competències dels membres del Consell d'Administració (%)

[G4-LA12]



Composició del Consell d'Administració i de les diferents Comissions (el 31 de desembre de 2015)

	Consell d'Administració	Comissió Executiva	Comissió d'Auditoria	Comissió de Nomenaments i Retribucions	Naturalesa del càrrec	Antiguitat en el Consell
President	Sr. Salvador Gabarró Serra	Presidente			Executiu	23/06/2003
Vicepresident	Sr. Antonio Brufau Niubó			Vocal	Dominical	16/06/1989
Conseller delegat	Sr. Rafael Villaseca Marco	Consejero delegado			Executiu	20/04/2005
Vocal	Sr. Ramón Adell Ramón ⁶	Vocal	President		Independent	14/04/2011
Vocal	Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui	Vocal			Dominical	27/06/1991
Vocal	Sr. Xabier Añoveros Trías de Bes				Independent	20/04/2012
Vocal	Sr. Francisco Belil Creixell ¹		Vocal		Independent	14/05/2015
Vocal	Sr. Demetrio Carceller Arce	Vocal			Dominical	21/05/2008
Vocal	Sr. Isidro Fainé Casas ²				Dominical	14/05/2015
Vocal	Sra. Benita Ferrero-Waldner ³				Independent	14/05/2015
Vocal	Sra. Cristina Garmendia Mendizábal ⁴			Vocal	Independent	14/05/2015
Vocal	Sr. Emiliano López Achurra	Vocal			Independent	23/06/2003
Vocal	Sr. Miguel Martínez San Martín ⁵	Vocal			Dominical	14/05/2015
Vocal	Sr. Heribert Padrol Munté				Dominical	20/04/2012
Vocal	Sr. Juan Rosell Lastortras ⁷	Vocal			Dominical	26/06/2009
Vocal	Sr. Luis Suárez de Lezo Mantilla		Vocal		Dominical	20/04/2010
Vocal	Sr. Miguel Valls Maseda ⁸			President	Independent	20/04/2005
Secretari no conseller	Sr. Manuel García Coboleda	Secretari no conseller	Secretari no conseller	Secretari no conseller	N/A	29/10/2010

¹ Sr. Francisco Belil Creixell va ser nomenat conseller independent i vocal de la Comissió d'Auditoria, el 14 de maig de 2015.

² Sr. Isidro Fainé Casas va ser nomenat conseller dominical, el 14 de maig de 2015.

³ Sra. Benita Ferrero-Waldner va ser nomenada consellera independent, el 14 de maig de 2015.

⁴ Sra. Cristina Garmendia Mendizábal va ser nomenada consellera independent, i vocal de la Comissió de Nomenaments i Retribucions, el 14 de maig de 2015.

⁵ Sr. Miguel Martínez San Martí va ser nomenat conseller dominical i vocal de la Comissió Executiva, el 14 de maig de 2015.

⁶ Sr. Ramón Adell Ramón va ser nomenat vocal de la Comissió Executiva, el 14 de maig de 2015.

⁷ Sr. Juan Rosell Lastortras va ser nomenat vocal de la Comissió Executiva, el 14 de maig de 2015.

⁸ Sr. Miguel Valls Maseda va ser nomenat Conseller Coordinador, el 27 de març de 2015.

Gas Natural Fenosa té un conseller coordinador, Sr. Miguel Valls Maseda, les funcions del qual són:

- > Sol·licitar la convocatòria del consell.
- > Sol·licitar la inclusió de punts de l'ordre del dia en un consell ja convocat.
- > Coordinar i reunir els consellers no executius.
- > Dirigir l'avaluació periòdica del president.

Per la seva banda, les funcions executives del president del Consell d'Administració, Sr. Salvador Gabarró Serra, són:

- > Intervenir en les negociacions dels assumptes que siguin d'interès de la companyia, en el cas que l'interlocutor requereixi un nivell d'interlocució equivalent.
- > Executar els acords que el Consell d'Administració li encomani específicament.

Avaluació i capacitació del Consell d'Administració

D'acord amb les recomanacions del Codi de Bon Govern de les Societats Cotitzades i al mateix Reglament del Consell, anualment s'avalua la qualitat i 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 realitzada en l'exercici 2015, conclou que tant el Consell d'Administració com les comissions corresponents han exercitat, plenament i sense interferències, les seves competències amb total respecte tant a la legalitat vigent com a les normes d'organització i funcionament del mateix Reglament del Consell.

D'altra banda, la companyia, a través de la celebració de programes d'actualització de coneixements, ofereix, en aquells casos en què s'estima necessari, oportunitats perquè els membres del consell tinguin informació de primera mà sobre temes energètics i d'altres àmbits, a través de la invitació als consellers a reunions amb els directors generals competents en cada matèria.

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

Quorum d'assistència i reunions del Consell d'Administració i comissions

	Consell d'Administració	Comissió Executiva	Comissió d'Auditoria	Comissió de Nomenaments i Retribucions
Quorum assistència (%)	100	100	93	92
Nombre de reunions	12	5	9	4



El Consell d'Administració en assumptes econòmics, ambientals i socials

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

En virtut del Reglament del Consell d'Administració de Gas Natural Fenosa i de 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, al seu torn, 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 respecte a les qüestions econòmiques, ambientals i socials es troben relacionades en major o menor mesura amb totes les direccions generals.

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

De manera recurrent, els diferents directors generals són convidats a les sessions del Consell d'Administració per 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 debaten aquests assumptes econòmics, ambientals i socials que afecten el desenvolupament dels negocis de la companyia.

L'aprovació d'informes on s'analitzen els diferents tipus de riscos per a la companyia correspon al Consell d'Administració. A través d'aquesta submissió, el consell analitza l'eficàcia dels processos de gestió dels riscos econòmics, ambientals i socials. Així mateix, en tota operació o projecte que se sotmet al consell, es tenen en compte els riscos que l'acompanyen.

En virtut de la cultura de prevenció de riscos en totes les operacions de la companyia, es realitzen *due diligence* 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, tots disponibles públicament en la pàgina web de la companyia i els dos últims, a més, en la pàgina web de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV).

L'Informe Anual sobre Remuneració dels Consellers corresponent a l'exercici 2014, en compliment de la Llei de Societats de Capital, es va sotmetre a vot consultiu de la Junta General d'Accionistes el 2015. La política de retribucions de la companyia es basa 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 per raó de les funcions executives que realitza al marge de la seva pertinença al consell. Les remuneracions dels consellers establertes el 2015, en concepte de la seva pertinença al consell, van ser:

- > 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: 25.000 euros anuals.
- > Membre de la Comissió d'Auditoria: 40.000 euros anuals.

El president té la condició de conseller executiu, però no percep retribució per l'exercici de les seves funcions executives, únicament percep retribució per la seva pertinença al Consell d'Administració.

En virtut de la cultura de prevenció de riscos, es realitzen *due diligence* per país, al començament d'operacions rellevants

Retribucions del Consell d'Administració (euros)

	Càrrec	Consell	Comissió Executiva	Comissió d'Auditoria	Comissió de Nomenaments i Retribucions	Total
Sr. Salvador Gabarró Serra	President	550.000	550.000			1.100.000
Sr. Antonio Brufau Niubó	Vicepresident	126.500			25.000	151.500
Sr. Rafael Villaseca Marco	Conseller delegat	126.500	126.500			253.000
Sr. Ramón Adell Ramón ⁶	Vocal	126.500	80.500	40.000		247.000
Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui	Vocal	126.500	126.500			253.000
Sr. Xabier Añoveros Trías de Bes	Vocal	126.500				126.500
Sr. Francisco Belil Creixell ¹	Vocal	80.500		25.455		105.955
Sr. Demetrio Carceller Arce	Vocal	126.500	126.500			253.000
Sr. Santiago Cobo Cobo ⁹	Vocal	46.000			9.091	55.091
Sr. Isidro Fainé Casas ²	Vocal	80.500				80.500
Sr. Nemesio Fernández-Cuesta Luca de Tena ¹⁰	Vocal	46.000	46.000			92.000
Sra. Benita Ferrero-Waldner ³	Vocal	80.500				80.500
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal ⁴	Vocal	80.500			15.909	96.409
Sr. Felipe González Márquez ¹¹	Vocal	46.000				46.000
Sr. Emiliano López Achurra	Vocal	126.500	126.500			253.000
Sr. Carlos Losada Marrodán ¹²	Vocal	46.000	46.000	14.545		106.545
Sr. Miguel Martínez San Martín ⁵	Vocal	80.500	80.500			161.000
Sr. Juan María Nín Génova ¹³	Vocal	46.000	46.000			92.000
Sr. Heribert Padrol Munté	Vocal	126.500				126.500
Sr. Juan Rosell Latortras ⁷	Vocal	126.500	80.500			207.000
Sr. Luís Suárez de Lezo Mantilla	Vocal	126.500		40.000		166.500
Sr. Miguel Valls Maseda ⁸	Vocal	126.500			25.000	151.500
Total		2.574.000	1.435.500	120.000	75.000	4.204.500

¹ Sr. Francisco Belil Creixell va ser nomenat conseller independent i vocal de la Comissió d'Auditoria, el 14 de maig de 2015.

² Sr. Isidro Fainé Casas va ser nomenat conseller dominical, el 14 de maig de 2015.

³ Sra. Benita Ferrero-Waldner va ser nomenada consellera independent, el 14 de maig de 2015.

⁴ Sra. Cristina Garmendia Mendizábal va ser nomenada consellera independent i vocal de la Comissió de Nomenaments i Retribucions, el 14 de maig de 2015.

⁵ Sr. Miguel Martínez San Martín va ser nomenat conseller dominical i vocal de la Comissió Executiva, el 14 de maig de 2015.

⁶ Sr. Ramón Adell Ramón va ser nomenat vocal de la Comissió Executiva, el 14 de maig de 2015.

⁷ Sr. Juan Rosell Lastortras va ser nomenat vocal de la Comissió Executiva, el 14 de maig de 2015.

⁸ Sr. Miguel Valls Maseda va ser nomenat conseller coordinador, el 27 de març de 2015.

⁹ Sr. Santiago Cobo Cobo va cessar com a conseller i com a vocal de la Comissió de Nomenaments i Retribucions, el 14 de maig de 2015.

¹⁰ Sr. Nemesio Fernández-Cuesta Luca de Tena va cessar com a conseller i com a vocal de la Comissió Executiva, el 14 de maig de 2015.

¹¹ Sr. Felipe González Márquez va cessar com a conseller, el 14 de maig de 2015.

¹² Sr. Carlos Losada Marrodán va cessar com a conseller i com a vocal de la Comissió Executiva i de la Comissió d'Auditoria, el 14 de maig de 2015.

¹³ Sr. Juan María Nín Génova va cessar com a conseller i com a vocal de la Comissió Executiva, el 14 de maig de 2015.

Procés transparent i regulat per determinar la remuneració

[G4-52] i [G4-53]

En els Estatuts Socials de la companyia (article 44 de “Remuneració”) i en el Reglament del Consell d'Administració (article 22 de “Retribució del Conseller” i article 31 de “Comissió de Nomenaments i Retribucions”), es troba regulat el procés per a determinar la remuneració dels consellers.

La remuneració a percebre pels consellers en la seva condició de tals consistirà en una assignació fixa.

La Junta General Ordinària d'Accionistes va aprovar la política de remuneració dels membres del Consell d'Administració per als exercicis 2015, 2016 i 2017, on s'estableixen els principis que regeixen la retribució dels consellers en la seva condició de tals i per les seves funcions executives. Aquesta política inclou necessàriament l'import màxim de la remuneració anual a satisfer al conjunt dels consellers en la seva condició de tals.

La determinació de la remuneració de cada conseller, en la seva condició de tal, correspon al Consell d'Administració, que tindrà en compte a aquest efecte les funcions i responsabilitats atribuïdes a cada conseller, la pertinença a comissions del consell i altres circumstàncies objectives que consideri rellevant.

La remuneració dels consellers haurà en tot cas de guardar una proporció raonable amb la importància de la companyia, la situació econòmica que tingués en cada moment i els estàndards de mercat d'empreses comparables.

El sistema de remuneració establert haurà d'estar orientat a promoure la rendibilitat i sostenibilitat a llarg termini de la companyia i incorporar les cauteles necessàries per a evitar l'assumpció de riscos excessius i la recompensa de resultats desfavorables.

Sense perjudici de la remuneració que correspon als consellers en aquesta condició, aquells que tinguin atribuïdes funcions executives a la companyia, tindran dret a percebre una retribució per les prestacions d'aquestes funcions, que serà determinada pel Consell d'Administració de conformitat amb el que estableix en la política de remuneració dels consellers, i que s'inclourà en un contracte entre el conseller i la companyia.

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 companyia aprovada pel consell per a l'any en curs. L'informe 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 cadascun dels consellers. Tot això es difon i se sotmet a votació, amb caràcter consultiu i com a punt separat de l'ordre del dia, en la Junta General Ordinària d'Accionistes.

En la Junta General Ordinària d'Accionistes de 2015 es va aprovar per majoria l'Informe Anual sobre les remuneracions dels membres del Consell d'Administració segons el detall següent:

Nombre d'accions que van emetre vots vàlids	805.909.107
Nombre total de vots vàlids emesos	805.909.107
Proporció del capital social que representaven els vots vàlids emesos	80,53%
Vots a favor	726.395.082
Vots en contra	65.849.552
Vots en blanc	0
Abstencions	13.664.473
Quorum assistència Junta General d'Accionistes	2.566

D'altra banda, a la Junta General Ordinària d'Accionistes de 2015 es va aprovar per majoria la política de remuneracions per als exercicis 2015, 2016 i 2017, dels membres del Consell d'Administració segons el detall següent:

Nombre d'accions que van emetre vots vàlids	805.909.107
Nombre total de vots vàlids emesos	805.909.107
Proporció del capital social que representaven els vots vàlids emesos (%)	80,53
Vots a favor	724.841.912
Vots en contra	80.057.270
Vots en blanc	0
Abstencions	1.009.925

Diversidad en el proceso de nombramientos y renovación de consejeros

El Consell d'Administració està format per 17 membres, dels quals dos són dones. Entre els membres del consell hi ha diversitat d'experiències professionals i coneixements acadèmics (enginyers, advocats, economistes i professors universitaris, entre d'altres).

La companyia, en la seva política de selecció de consellers, expressament indica que la Comissió de Nomenaments i Retribucions ha de vetllar perquè els procediments de selecció no pateixin biaixos implícits que puguin implicar cap discriminació.

Sense perjudici del dret de representació proporcional reconegut en la legislació vigent, el procés de selecció dels candidats a conseller partirà de la realització d'una avaluació prèvia, que durà a terme la Comissió de Nomenaments i Retribucions, sobre les necessitats de la companyia i les competències, coneixements i experiència necessaris en el consell.

Qualsevol conseller de la companyia podrà proposar els candidats que consideri adequats, sempre que aquests reuneixin les condicions establertes en la política de selecció de consellers. No obstant això, serà la Comissió de Nomenaments i Retribucions l'encarregada d'elevat formalment al Consell d'Administració les propostes de nomenament i reelecció de consellers independents i d'informar-li sobre les propostes de consellers dominicals i executius.

La companyia podrà comptar amb assessorament extern, tant per a la realització d'anàlisis prèvies de les necessitats existents, com per a la validació o proposta dels candidats a conseller.

Els candidats hauran de ser persones honorables, idònies, que gaudeixin de reconegut prestigi i posseeixin els coneixements i experiència professionals adequats a l'exercici de les seves funcions.

En particular, han de ser professionals íntegres, la conducta i trajectòria professional estigui relacionada amb els principis recollits en el Codi Ètic de Gas Natural Fenosa, i amb la visió i valors de la companyia.

Pel que fa al règim d'incompatibilitats, no podran ser considerats com a candidats a conseller:

- > Aquelles persones incloses en algun dels supòsits d'incompatibilitat o prohibició legal, estatutària o reglamentàriament previstos.
- > Aquelles societats, entitats o persones que es trobin en una situació de conflicte permanent d'interessos de la companyia.

Assumpes tractats en la Junta General d'Accionistes

[G4-37], [G4-49] i [G4-50]

En la Junta General Ordinària d'Accionistes de 2015, els accionistes van sol·licitar informació a la Presidència pel que fa a temes com ara els plans

de la companyia a Xile i Mèxic, el preu de l'electricitat i els resultats del sector elèctric, la incorporació de nous socis a una filial i la diversificació de proveïdors de la companyia. El quorum d'assistència a la junta va representar el 80,5% del total d'accions de Gas Natural Fenosa.

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; els Comptes Anuals Consolidats i l'Informe de Gestió del Grup Consolidat corresponents a l'exercici tancat el 31 de desembre de 2014.	Econòmica.	Aprovació per majoria.
Aprovació de l'aplicació dels resultats de l'exercici tancat el 31 de desembre de 2014.	Econòmica.	Aprovació per majoria.
Aprovació de la gestió realitzada pel Consell d'Administració durant l'exercici 2014.	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.
Vot consultiu en relació amb l'Informe Anual sobre les remuneracions dels membres del Consell d'Administració.	Econòmica.	Aprovació per majoria.
Política de remuneració dels consellers de Gas Natural SDG, SA.	Econòmica.	Aprovació per majoria.
Modificació de determinats articles dels Estatuts Socials.	Econòmica/social.	Aprovació per majoria.
Modificació de determinats articles del Reglament de la Junta General d'Accionistes.	Econòmica/social.	Aprovació per majoria.
Operació de segregació.	Econòmica.	Aprovació per majoria.
Emissió d'obligacions.	Econòmica.	Aprovació per majoria.
Adquisició derivativa d'accions pròpies.	Econòmica.	Aprovació per majoria.

Riscos i oportunitats

La gestió del risc

[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 potencials desviacions 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.

Garantir la predictibilitat i la sostenibilitat en l'acompliment operatiu i financer de la companyia és un dels aspectes clau de la gestió del risc en Gas Natural Fenosa, i compta per a això amb diferents organismes, amb àmbits de responsabilitat clarament identificats.



Òrgans de la gestió del risc

Comissió
d'Auditoria i Control.

Comitè de Riscos.

Direcció de Riscos.

Negocis.

Altres àrees corporatives.

Comissió d'Auditoria

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 mitigar i per abordar-los en cas que es materialitzin en un dany efectiu.

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 de la mateixa i vetlla pels interessos dels seus grups d'interès. Així mateix, supervisa que tota l'organització compregui i accepti la seva responsabilitat en la identificació, avaluació i gestió dels riscos més rellevants.

Direcció de Riscos

La Direcció de Riscos és l'àrea responsable de monitoritzar i reportar el risc assumit, vetllant perquè aquest es trobi dins dels límits definits pel perfil de risc objectiu establert pel Comitè de Riscos.

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

El treball de la Direcció de Riscos se centra a 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 del mesurament i control recurrent del mateix. Aquest perfil estableix la gana al risc del grup, amb el marge de seguretat suficient respecte a la tolerància al risc de Gas Natural Fenosa.

Negocis: primera línia de defensa

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

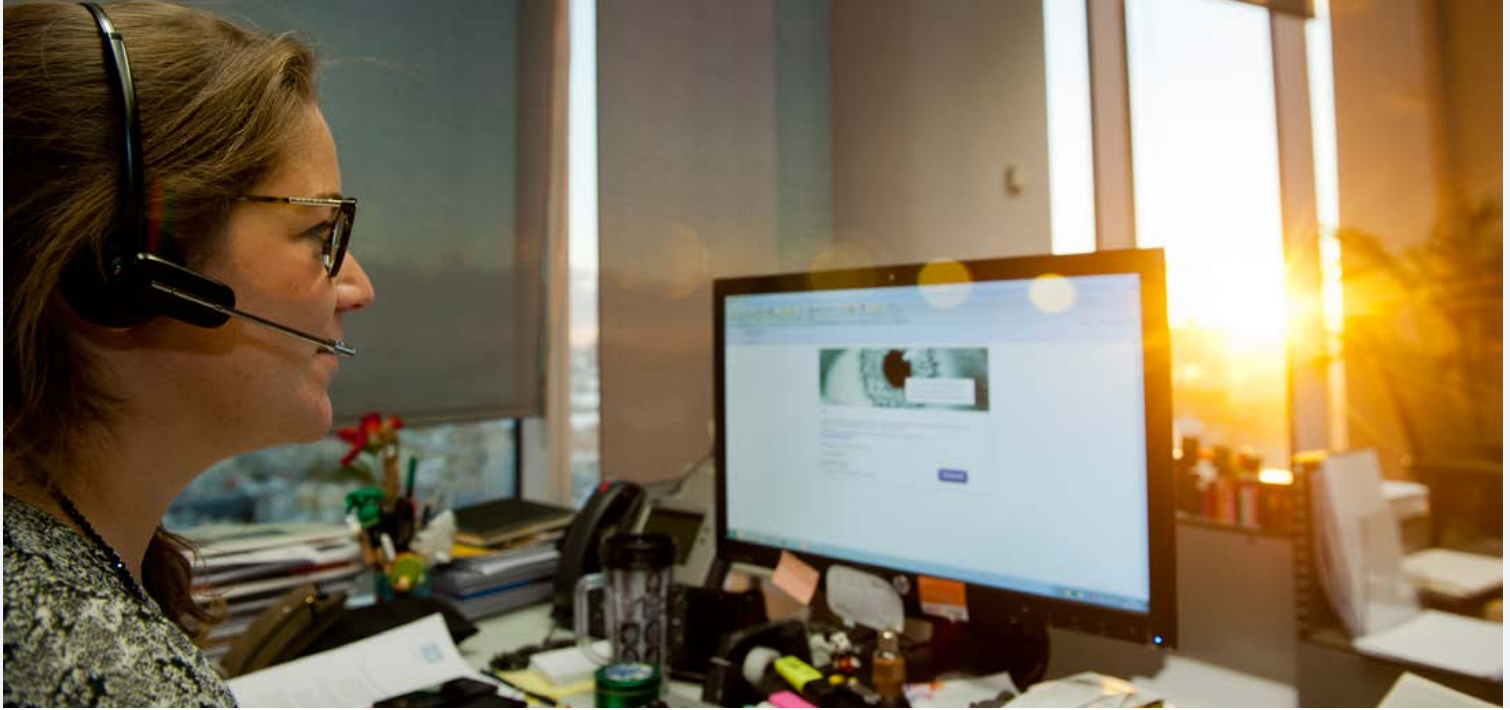
La gestió del risc es fonamenta en una sèrie de conceptes clau entre els quals es troba el perfil de risc, entès com el nivell d'exposició a la incertesa fruit de la incidència conjunta de diferents categories de risc tipificades per Gas Natural Fenosa.

Altres àrees corporatives

S'encarreguen del seguiment i la gestió de determinats riscos, a causa de 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 ambiental i el canvi climàtic, i la Unitat de Reputació i Sostenibilitat, gestora del risc de reputació. Ambdues operen en coordinació amb la Direcció de Riscos.

Procés d'identificació, caracterització i determinació del perfil de risc

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

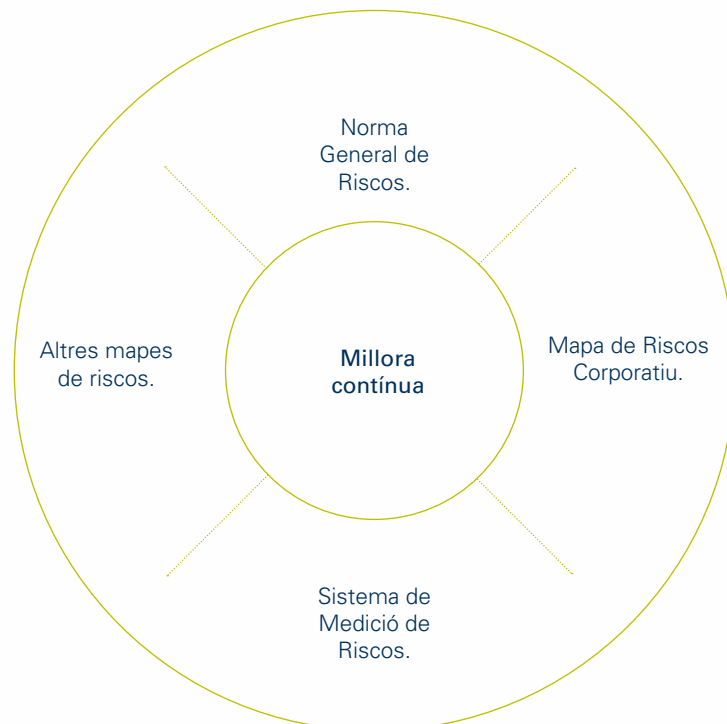
El model de gestió del risc de Gas Natural Fenosa busca garantir la predictibilitat de l'acompliment de la companyia en tots els aspectes rellevants per als seus grups d'interès. Això requereix establir la tolerància al risc a través de la fixació de límits per a les categories d'aquells més rellevants, recollides en l'apartat "Sistema de Mesura 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:



Pel que fa a la gestió dels riscos ambientals, Gas Natural Fenosa els ha identificat a les seves instal·lacions d'acord amb la normativa de referència (UNE 150008, a Espanya). Per a la seva prevenció, s'ha implantat un sistema integrat de gestió, certificat i auditat anualment per Aenor i internament, que recull els procediments de control operacional i de gestió ambiental. Addicionalment, s'han implantat plans d'emergència en instal·lacions i magatzems amb risc d'accident ambiental, incloent-hi un pla d'actuació, mitjans de contenció i simulacres periòdics.

Norma General de Riscos

Aquesta norma és actualitzada i implantada pel Comitè de Riscos i defineix el marc de principis i pautes de comportament que faciliten la identificació, informació, avaluació i gestió de l'exposició al risc de la companyia. Estableix les bases per a la definició de polítiques, normativa, llinars i mètriques específiques que determinen el perfil de risc.

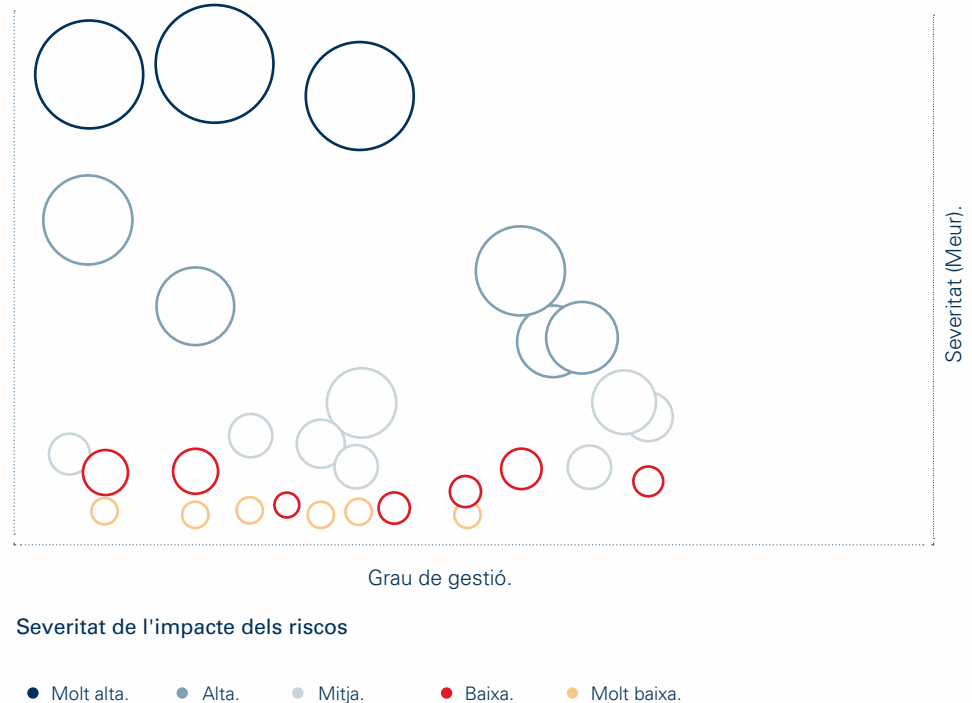
Mapa de Riscos Corporatiu

És la reflexió liderada pel Comitè de Riscos orientada a caracteritzar i quantificar els riscos més rellevants, de manera que es reflecteix 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 dels riscos, a través del mapa de riscos, i les conclusions són presentades al màxim òrgan de control de la companyia, la Comissió d'Auditoria, i és actualitzat anualment.

Mapa de riscos corporatiu



Altres mapes de riscos

Des de 2013, Gas Natural Fenosa identifica els seus riscos reputacionals a partir del tipus de les operacions que realitza als països en què està present i dels grups d'interès teòricament afectats, i elabora el mapa de riscos reputacionals. D'acord amb aquest sistema, es classifiquen, per la seva severitat i grau de gestió. A partir d'aquesta informació, es prenen decisions amb l'objectiu de prevenir aquest tipus de riscos. A més, periòdicament es realitza l'anàlisi i avaluació de l'impacte d'alguns en paràmetres financers en cas de materialització.

A partir de 2014, s'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, més 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 i 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 ambdós mapes s'incorporen al mapa de riscos corporatiu, per a comunicar-los als òrgans de govern corresponents.

Sistema de Mesurament de Riscos

El Sistema de Mesura 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. Gas Natural Fenosa porta a terme anàlisis de riscos correlatius, anàlisi de sensibilitat i proves d'estrès per als principals riscos identificats.

Està concebut com una eina de suport a les unitats de negoci, i garanteix que aquestes tenen 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 el procés de presa de decisions, la qual cosa, al seu torn, redunda de manera positiva en la companyia, ja que millora la seva rendibilitat, la predictibilitat en el seu comportament i la seva eficiència.

Descripció dels principals riscos

[G4-2]

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

- > **Risc de crèdit:** modelització de la qualitat creditícia de la cartera de clients, i 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 garanteixen que l'exposició d'aquests no supera el llindar definit pel perfil risc-benefici objectiu.

- > **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, apalancada en l'exercici dels actius i contractes permet dissenyar un programa d'assegurances eficient, així com avaluar l'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 principals asseguradores.

Durant 2015, s'han materialitzat els riscos d'ajustament del preu de les *commodities*, especialment del cru i els seus derivats, i s'han depreciat les divises de l'Amèrica Llatina en l'últim trimestre de l'any.

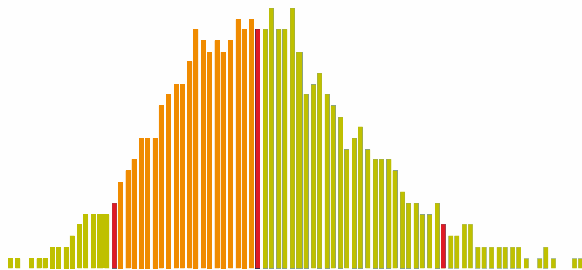
L'impacte s'ha situat en línia amb les previsions realitzades a principis d'any i per sota dels límits de riscos en vigor.

Gas Natural Fenosa porta a terme anàlisis de riscos correlatius i de sensibilitat, i proves d'estrès per als principals riscos identificats

Tipus de Risc	Descripció	Gestió
Risc de mercat		
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.	Desajustament entre l'oferta i la demanda de gas.	Optimització de contractes i actius. <i>Trading.</i>
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. Ajustament 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 <i>spread</i> creditici.	Volatilitat en els tipus de finançament.	Cobertures financeres. Diversificació de les fonts de finançament.
Fiscal.	Ambigüitat o subjectivitat en la interpretació de la normativa fiscal vigent, o bé per l'alteració rellevant d'aquesta.	Consultes a organismes experts independents. Contractació de signatures assessores de primer nivell. Adhesió al Codi de Bones Pràctiques Tributàries. Dotació de provisions amb criteris de prudència..
Risc de crèdit		
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 recobrment. Sistematització del càlcul del capital econòmic.
Risc operacional		
Operacional: imatge i reputació.	Deteriorament de la percepció Gas Natural Fenosa des de diferents grups d'interès.	Identificación y seguimiento de potenciales eventos reputacionales. Transparencia en la comunicación.
Operacional: asegurable.	Accidents, danys o indisponibilitats en els actius de Gas Natural Fenosa.	Planes de mejora continua. Optimización del coste total del riesgo.
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 ambientals conseqüència del canvi climàtic. Regulació orientada a combatre'l.	Participació en Mecanismes de Desenvolupament Net. Comunicació freqüent amb organismes reguladors.

Risc de mercat

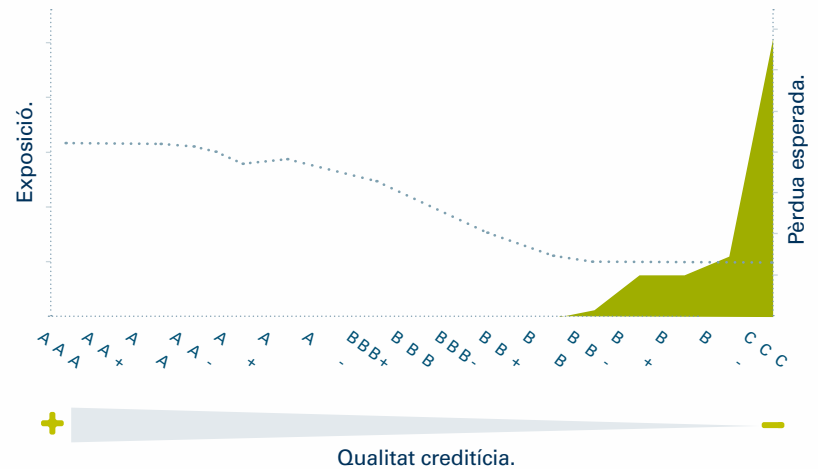
Rang de valors que pot assolir l'ebitda anual de Gas Natural Fenosa a causa de l'evolució dels factors de mercat: preu del gas, preu de l'electricitat i tipus de canvi.



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

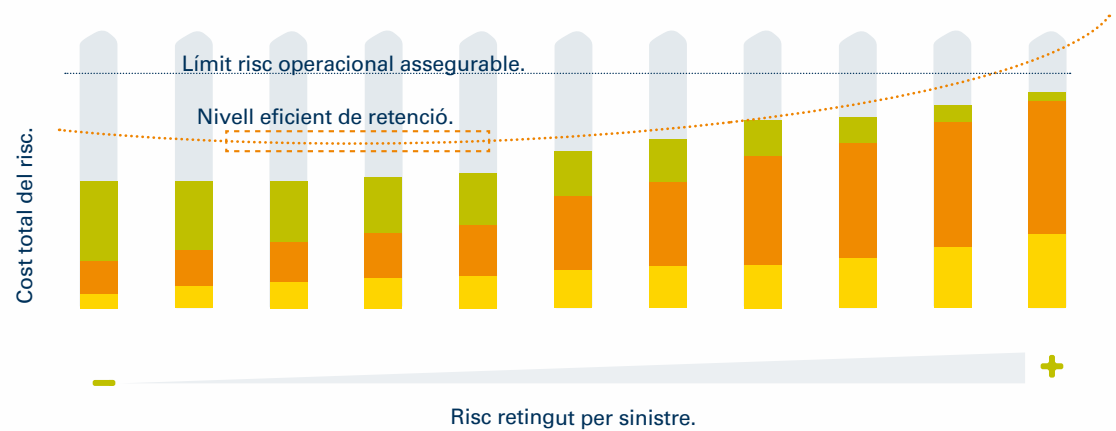
Risc de crèdit

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



Risc operacional asseguabile

Magnituds fonamentals pel que fa a la seva gestió: nivell eficient de retenció i desglossament dels costos totals associats al risc (prima, pèrdua inesperada i pèrdua esperada).



- Prima.
- Pèrdua inesperada 95%.
- Pèrdua esperada.



Descripció de les principals oportunitats [G4-2]

Oportunitats per a Gas Natural Fenosa

Mix de generació

El parc de generació de Gas Natural Fenosa, dominat per centrals de cycle combinat, compta amb la flexibilitat per adaptar-se a diferents situacions de mercat.

Constitueix, per tant, un actiu valuós en l'aprofitament d'oportunitats relacionades amb la volatilitat dels mercats de gas i electricitat.

Evolució dels mercats de CO₂

Els diferents mecanismes proposats per la Comissió Europea, orientats a incrementar el cost dels drets d'emissió, busquen desincentivar l'ús de tecnologies més contaminants. En aquesta situació, el parc de centrals de cycle combinat és més competitiu enfront del carbó, i pot aflorar addicionalment oportunitats en el mercat d'emissions.

Portfólio de proveïment de gas natural i gas natural líquid (GNL)

La gestió de gasoductes, la participació en plantes i la flota de metaners permet cobrir les necessitats dels diferents negocis del grup de manera flexible i diversificada. Concretament, la flota de vaixells metaners converteix Gas Natural Fenosa en un dels operadors de GNL més grans al món i referent a la conca Atlàntica i Mediterrània.

Equilibrada posició estructural en negocis i àrees geogràfiques

Molts d'aquests amb fluxos estables, independents del preu de les *commodities*, que permeten optimitzar la captura dels creixements esperats de la demanda energètica a partir de 2015, i maximitzar les oportunitats de nous negocis en nous mercats.



Auditoria Interna, Compliance i Control Intern

[G4-S03]

L'Àrea d'Auditoria Interna, Compliance i Control Intern és responsable de la revisió contínua i la millora del sistema de control intern de Gas Natural Fenosa, així com d'assegurar el compliment de la normativa externa i interna i dels models de control establerts amb l'objectiu de salvaguardar l'eficiència i eficàcia de les operacions, i de mitigar els principals riscos de cada un dels àmbits del grup, especialment els riscos operacionals, de corrupció, frau i legals.

Adicionalment, l'àrea es responsabilitza de la gestió del Model de Prevenció Penal, del Model de Codi Ètic de la companyia, i de l'informe de l'activitat d'auditoria interna i compliment normatiu a la Comissió d'Auditoria.

L'àrea, com a suport a la Comissió d'Auditoria, proporciona assegurament als òrgans de govern de l'organització i de l'alta direcció sobre l'efectivitat dels sistemes de control intern establerts. Pel que fa al compliment del principi d'Integritat i transparència de la política de responsabilitat corporativa, 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 s'hi estableix i la política anticorrupció.



L'objectiu final és salvaguardar l'eficàcia i 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:** en el desenvolupament de la seva activitat, la Unitat d'Auditoria Interna duu a terme la revisió metòdica del sistema de control intern dels processos del grup en tots els seus àmbits, així com de l'avaluació dels controls i els riscos operacionals associats aquests processos, a través de la definició i execució del pla anual d'auditoria interna, per tal de millorar l'eficàcia i 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 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 Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 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-ne la incidència, la importància relativa i el 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 2015, s'han desenvolupat 122 projectes d'auditoria interna, 83 dels quals per a la revisió de processos vinculats als principals riscos operacionals, de corrupció, frau i legals de les direccions generals de negoci i corporatives. Les anàlisis realitzades van aconseguir el 100% de les direccions generals i van fer especial èmfasi en aquelles amb més probabilitats de materialització d'aquests riscos. Per la seva banda, a Xile s'han desenvolupat 23 projectes d'auditoria interna, onze dels quals per a la revisió de processos vinculats als principals riscos operacionals, de corrupció, frau i legals. En els projectes executats, durant 2015, no s'han detectat riscos significatius relacionats amb el frau i la corrupció.

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:** es responsabilitza de l'assegurament en 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, corrupció i frau. Així mateix, s'encarrega del Model de Prevenció Penal i del Model del Codi Ètic de Gas Natural Fenosa. La Direcció General de Serveis Jurídics és la responsable d'avaluar els riscos legals en els models que es desenvolupin, especialment en el de prevenció penal i reguladors.

Davant la importància de disposar d'una eina que assegurí 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:** té la responsabilitat de promoure i participar en el disseny i la 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. Vetlla també 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 grup.

En definitiva, l'Àrea d'Auditoria Interna, Compliance i Control Intern aporta un enfocament metòdic i rigorós per al seguiment i la millora dels processos i per a l'avaluació dels riscos i controls operacionals que hi estan associats.

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



Biodiversitat

Recuperació d'aiguamolls, rierols i hàbitats amb beneficis ambientals, culturals i científics.

Lignitos de Meirama era una explotació minera a cel obert situada a la província de La Corunya que va estar operativa durant 28 anys.

Un cop finalitzada l'explotació, el compromís de la companyia va ser la recuperació mediambiental de la zona. El projecte consisteix en la creació d'un gran llac artificial de 150 hm³ i la reforestació dels terrenys i dels runams de la mina.

Fet i dit



Informe de
Responsabilitat
Corporativa 2015

La responsabilitat corporativa

La política de responsabilitat
corporativa. **Pàg. 91**

El govern de la responsabilitat
corporativa. **Pàg. 93**

Els grups d'interès. **Pàg. 96**



Per saber més d'aquest
projecte, escaneja
aquest codi QR amb
el teu dispositiu mòbil
o visita el *microsite* de
l'Informe Anual 2015.



www.informesanuales.gasnaturalfenosa.com



Gas Natural Fenosa entén la responsabilitat corporativa com el conjunt d'accions desenvolupades per a establir relacions de confiança, estables sòlides i de benefici mutu amb els seus grups d'interès.

Els seus grups d'interès són les persones que integren la companyia, els clients, els proveïdors i col·laboradors externs, els accionistes, inversors i finançadors, els organismes reguladors i altres agents del mercat i grups socials.

+ Accions de valor	
Accions proposades 2015	Accions previstes 2016
Gestionar la pertinença a Bettercoal i contribuir a la consecució dels seus objectius.	Elaboració d'un pla director de responsabilitat corporativa per atendre els reptes i les oportunitats que ofereix la nova Política de Responsabilitat Corporativa.
Grau de compliment: + Acabat. + Avanç elevat. + Avanç intermedi. + Avanç escàs. + No iniciat.	

La política de responsabilitat corporativa

La política de responsabilitat corporativa de Gas Natural Fenosa estableix el marc comú d'actuació que guia el comportament socialment responsable de la companyia i determina l'estructura de bona part del present Informe de Responsabilitat Corporativa.

Després de la revisió de la política el 2013, en l'exercici 2015 s'ha procedit de nou a l'actualització d'aquesta, i ha estat aprovada pel Consell d'Administració al desembre de 2015.

L'objectiu principal de la política és establir els principis d'actuació i compromisos amb els seus grups d'interès, en coherència amb l'estratègia corporativa de la companyia, així com determinar les responsabilitats i els instruments de seguiment específics per assegurar-ne el compliment.

La relació adequada amb l'entorn constitueix un aspecte estratègic de primer ordre per a Gas Natural Fenosa. Per aquest motiu, s'han definit uns principis d'actuació i uns compromisos específics cap als grups d'interès enfocats a la generació de valor, mitjançant l'establiment i desenvolupament d'uns sòlids principis d'actuació que facilitin el creixement sostenible en el llarg termini.



Principis d'actuació de la política de responsabilitat corporativa

Excel·lència en el servei.

Compromís amb els resultats.

Gestió responsable del medi ambient.

Interès per les persones.

Seguretat i salut.

Cadena de subministrament responsable.

Compromís social.

Integritat i transparència.

La política és d'aplicació a totes les empreses que conformen el grup. Així mateix, es fomenta el coneixement i l'aplicació d'aquesta per aquelles persones o companyies que treballen amb la companyia i que n'influeixen en la reputació.



La nova política de responsabilitat corporativa

L'objectiu de l'actualització de la política ha estat seguir les millors pràctiques internacionals i donar resposta a la recomanació 54 del Codi de Bon Govern de les Societats Cotitzades. El procés d'elaboració d'aquesta ha comprès les fases següents:

Anàlisi de documentació interna	Benchmark de polítiques de RC	Entrevistes	Redacció d'esborrany	Consulta a Direccions Generals
• Anàlisi de les polítiques internes. • Codis de conducta. • Informes i reglaments. • Compromisos en matèria de RC. • Grups d'interès i principals canals de comunicació. • Mètodes o sistemes de seguiment. • Mecanismes de supervisió dels riscos no financers. • Anàlisi de materialitat.	<i>Benchmark de Polítiques de RC d'empreses de l'IBEX 35 i dels líders sectorials.</i>	• Secretària del Consell. • Direcció d'Estratègia. • Àrea de Riscos. • Direcció d'AI, Compliance i Control Intern.	• Contingut de la proposta de nou text: Introducció, Àmbit d'aplicació, Compromisos i principis d'actuació, Responsabilitats, Sistemes de seguiment i supervisió.	• Integració de canvis. • Proposta de text definitiu per elevar al Consell d'Administració.

Les principals novetats recollides són:

- | | |
|---|--|
| > Inclusió del principi d'actuació de la cadena de subministrament responsable i els seus corresponents compromisos específics. | > Inclusió de responsabilitats del Consell d'Administració i Comitè de Direcció. |
| > Revisió de cada un dels principis d'actuació i compromisos. | > Incorporació de sistemes de seguiment i supervisió dels aspectes recollits per la recomanació 54 del Codi de Bon Govern de les Societats Cotitzades. |
| > Especificació de l'àmbit d'aplicació. | |



Es poden consultar més detalladament els compromisos i principis d'actuació en els corresponents apartats d'aquest mateix informe. La política íntegra es troba a la pàgina web www.gasnaturalfenosa.com

El govern de la responsabilitat corporativa

Òrgans de govern

Consell d'Administració

L'aprovació de la política de responsabilitat corporativa de Gas Natural Fenosa correspon, d'acord amb el seu reglament, al Consell d'Administració, qui a més rep, almenys anualment, informació sobre la implantació i el seguiment general d'aquesta política.

Per tant, la supervisió del compliment de la política recau, en últim terme, en el Consell d'Administració, que ha delegat aquesta funció en la Comissió de Nomenaments i Retribucions.

Així mateix, el Consell d'Administració és l'encarregat de liderar la integració efectiva de la responsabilitat corporativa en l'estratègia de la companyia i en la gestió diària d'aquesta, de manera que així aconsegueix afermar una cultura de la responsabilitat corporativa sòlida.

Comitè de Direcció

El Comitè de Direcció, per la seva banda, és el responsable de vetllar per l'adequada implementació i seguiment dels compromisos assumits en aquesta política, així com d'impulsar-ne la difusió, el coneixement i el compliment, a través dels plans que aprovi amb aquesta finalitat.

Direccions generals i unitats de negoci

Les direccions generals i les unitats de negoci són responsables de definir les actuacions que desenvolupin els plans formulats pel Comitè de Direcció, així com de proposar els objectius quantitatius i qualitatius de cadascuna d'aquestes actuacions i els indicadors de seguiment associats.

Administradors, directius i resta de persones

Els administradors, els directius i la resta de persones que integren la companyia tenen l'obligació de conèixer, comprendre i complir amb les directrius i compromisos continguts en la política de responsabilitat corporativa. Així mateix, Gas Natural Fenosa promourà i incentivarà entre els seus proveïdors i empreses col·laboradores l'adopció dels principis de comportament definits a la política.

Comissió del Codi Ètic

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

La comissió, presidida per l'Àrea d'Auditoria Interna, Compliance i Control Intern, està formada per representants d'algunes de les unitats més directament involucrades en els assumptes contemplats en el codi.

Aquesta comissió reporta les seves actuacions al Comitè de Direcció i a la Comissió d'Auditoria i Control.

El Consell d'Administració és l'encarregat de liderar la integració efectiva de la responsabilitat corporativa en l'estratègia de la companyia i en la seva gestió diària

Funcions de la Comissió del Codi Ètic

- > Fomentar la difusió i 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).
- > Financiación y Mercado de Capitales.
- > Finançament i Mercat de Capitals.
- > Relacions Laborals.
- > Servei al Client.
- > Serveis Jurídics.



Gas Natural Fenosa té comissions locals a l'Argentina, el Brasil, Xile, Colòmbia, Itàlia, Mèxic, Moldàvia i el Panamà. 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 a la Comissió del Codi Ètic

Composició comissions locals*

Argentina, Brasil, Xile, Colòmbia, Itàlia, Mèxic, Moldàvia i Panamà

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.

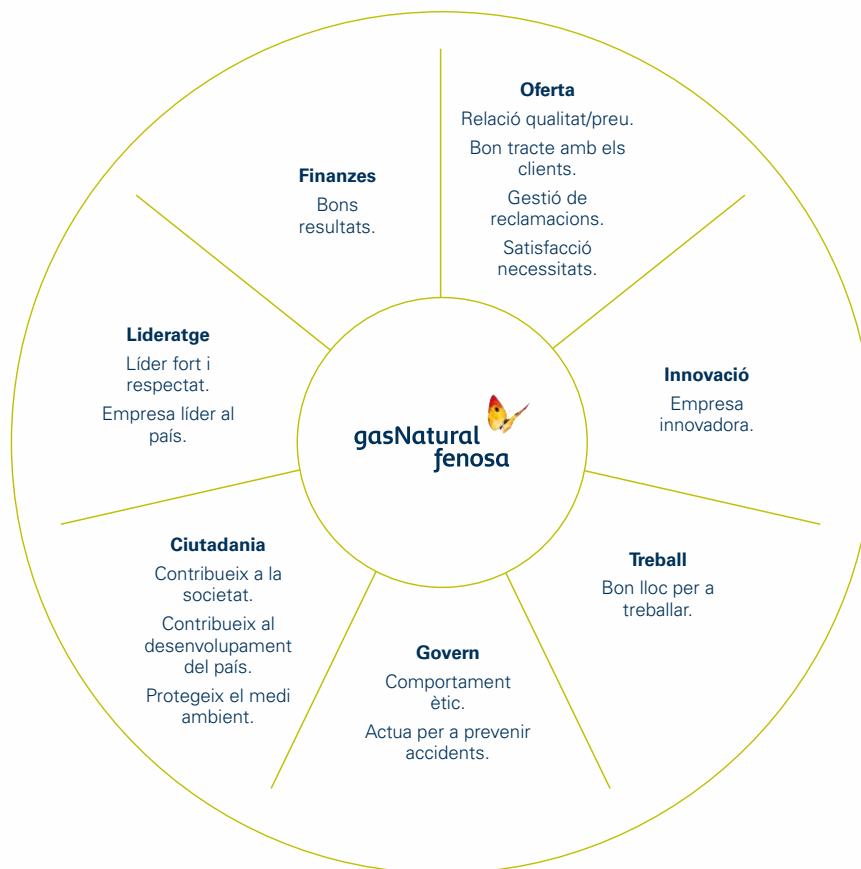
El mesurament de la reputació de Gas Natural Fenosa s'avalua de manera sistemàtica amb el model RepTrak, desenvolupat per Reputation Institute. Aquest model mesura l'atractiu emocional de la companyia, a través de RepTrak Pulse. Addicionalment, aquesta metodologia desenvolupa una anàlisi racional de la reputació de la companyia, RepTrack Index.

Actualment, la companyia utilitza aquesta eina a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Espanya, Mèxic i el Panamà. A Espanya, Gas Natural Fenosa 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.

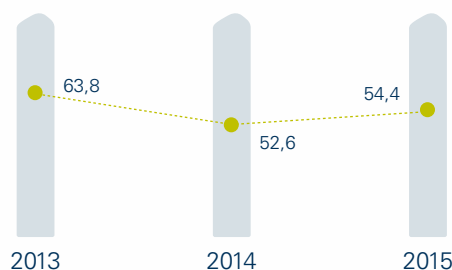
Altres referències independents com el Monitor Empresarial de Reputació Corporativa (Merco) també reflecteixen la percepció positiva de la companyia per a diferents grups d'interès. És rellevant l'evolució positiva experimentada per Gas Natural Fenosa en el ranking, que en l'edició de 2015 va continuar sent la segona empresa més prestigiosa del seu sector.

Així mateix, Gas Natural Fenosa és la tercera companyia amb millor reputació del seu sector en el *ranking* Merco Responsabilitat i Govern Corporatiu.

Metodologia RepTrak

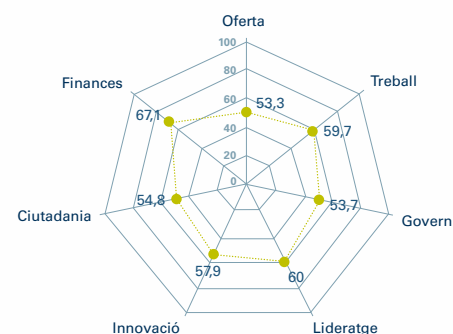


RepTrak Pulse: la percepció de Gas Natural Fenosa a la societat*



Nota: el 2014 va tenir lloc un canvi en la metodologia de l'estudi, que va passar a realitzar la recollida d'informació a través d'enquesta en línia en lloc de telefòniques. D'aquí el descens observat respecte el 2013. La dada de 2015 ja és totalment comparable metodològicament a l'observat el 2014.

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



*Resultat acumulat 2015.

Els grups d'interès

[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 dels mateixos.

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 <i>power purchase agreement</i> .
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 <i>rating</i> . Analistes no financers.
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]

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 per endavant les expectatives i demandes dels seus grups d'interès per a 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 que Gas Natural Fenosa desenvolupa amb els seus grups d'interès 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

Accions		Freqüència
Clients		
Accions de consulta	> Enquestes de satisfacció a través de diferents canals.	Contínua.
	> Focus group sobre satisfacció de clients.	A demanda.
	> Estudi de competència/estudi d'expectatives de clients majoristes.	Puntual.
	> Valoració del procés de contractació fins a la recepció de la primera factura, mitjançant una enquesta telefònica a una mostra representativa de clients majoristes.	Anual.
	> Comunicació periòdica en els moments clau de la relació amb el client (alta de contracte, renovació, reclamacions o baixa).	Mensual.
	> Implantació d'enquestes de satisfacció i recomanació, després de dirigir-se el client a la companyia per fer-ne una sol·licitud.	Contínua.
	> Seguiment del servei Servigas, mesurant la satisfacció a través de Net promoter score.	Contínua.
	> Elaboració d'un estudi per valorar les necessitats d'atenció de les persones amb discapacitat, mitjançant entrevistes realitzades als afectats directes i indirectes.	Anual.

Principals accions de diàleg desenvolupades (continuació)

Accions		Freqüència
Clients		
Accions divulgatives	> Campanya “Compromís Natural” per a la sensibilització ambiental i l'impuls de l'agricultura ecològica.	Anual.
	> Campanya “Compromís Natural” per al consum racional d'energia.	Anual.
	> Enviament a tots els clients pimes, amb antiguitat superior a sis mesos, d'un informe personalitzat sobre el seu consum i potència contractada.	Trimestral.
	> Instal·lació d'un simulador perquè clients domèstics comprovin si la potència contractada és l'adequada al consum realitzat.	Puntual. També es troba de manera permanent en la web.
	> Continuació de les col·laboracions amb les mateixes ONG que en anys anteriors.	Contínua
	> Accions destinades a la sensibilització ambiental de clients.	Contínua.
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.	Contínua.
	> Reunions <i>one on one</i> amb inversors.	Contínua.
	> Atenció a les sol·licituds d'informació d'analistes i inversors institucionals i consultes a la Unitat de Relació amb Inversors	Contínua.
	> Atenció a les sol·licituds d'informació de petits accionistes, tant per Internet, telèfon o correu, com de manera presencial.	Contínua.
	> Reunions presencials i telefòniques amb inversors i analistes que valoren aspectes de responsabilitat corporativa	Puntual.
Accions divulgatives	> Retransmissió de les presentacions trimestrals de resultats via Internet.	Trimestral.
	> Realització de <i>road shows</i> , a iniciativa de Gas Natural Fenosa, per visitar inversors de renda fixa i renda variable, i informar-los de la situació econòmica financera actual i dels plans de la companyia.	Contínua.
	> Realització de presentacions divulgatives destinades a petits accionistes (dues sessions a Barcelona i dues a Madrid).	Contínua.



Principals accions de diàleg desenvolupades (continuació)

Accions		Freqüència
Empleats		
Accions de consulta	> Llançament de l'enquesta per a l'avaluació de riscos psicosocials, per a tota la plantilla del Brasil i República Dominicana.	Puntual.
	> Intercanvi i aplicació de mesures preventives mitjançant el sistema centralitzat de recopilació d'accidents i incidents.	Contínua.
Accions divulgatives	> Jornades de voluntariat ambiental, xerrades, publicacions de fullets divulgatius o materials formatius i campanyes de comunicació a internet, entre d'altres.	Contínua.
	> Realització de tres conferències sobre gestió de les emocions, emmarcades en la campanya "La teva salut sempre a la teva agenda".	Puntual.
	> Divulgació d'informació a Naturalnet sobre el Virus Zika i el Virus del Chikungunya a l'Amèrica Llatina.	Puntual.
	> Divulgació d'informació a Naturalnet sobre l'augment de la incidència de Dengue a la República Dominicana.	Puntual.
	> Participació en el primer Congrés de Seguretat i Salut en el treball realitzat per Sedigas, exposant la tasca de la companyia per a la certificació com a empresa saludable.	Puntual.
	> Iniciatives per a la difusió de la biodiversitat, que tenen per objecte ampliar el coneixement dels hàbitats i espècies presents en els entorns de les instal·lacions.	Contínua.
	> Desenvolupament del conveni de col·laboració amb l'Instituto Galego de Seguridade i Saúde (ISSGA), per a la divulgació de les millors pràctiques preventives i el foment de l'Aula de Prevenció de Risc Elèctric a les seves instal·lacions de Rande (Pontevedra).	Contínua.
	> Col·laboració amb Fundació Fuego per a la conscienciació en la gestió d'emergències.	Puntual.

Les accions desenvolupades amb els grups d'interès són tant divulgatives (unidireccionals) com de consulta (bidireccionals)

Principals accions de diàleg desenvolupades (continuacin)

Accions		Freqüència
Accions de consulta	Proveïdors	
	> Continuació del “Programa Key Account Supplier” (KAS): relació amb els proveïdors més estratègics per valorar les línies de relació actual, així com avaluar accions d'actuació futures.	Contínua.
	> Gestió Integral de Contractes (GIC) per fer un seguiment més proper dels contractes més rellevants tant des d'un punt estratègic com d'impacte econòmic.	Contínua.
	> Procés de qualificació: en base a un qüestionari i la resposta per part del proveïdor, s'estableix una comunicació bidireccional amb un contingut que inclou el codi ètic, estàndards mediambientals, socials, govern, legals, de prevenció de riscos i de qualitat. Aquesta informació a nivell empresa s'avalua amb criteris d'acceptació i <i>scoring</i> per a conformar la Qualificació empresarial de proveïdors.	Contínua.
	> Procés d'homologació: validació del compliment per part del proveïdor dels requisits fixats per la companyia per a realitzar una activitat en concret. Analitzant les evidències aportades pel proveïdor, se li indica si hi ha desviacions que s'hagin de corregir, amb l'objectiu de desenvolupar al proveïdor en les àrees de millora identificades i poder complir així amb el nivell exigít.	Puntual.
Accions divulgatives	> Tallers de lideratge en seguretat i salut: transmissió dels conceptes fonamentals del Compromís de Seguretat i Salut de Gas Natural Fenosa, de manera que s'assenten les bases perquè els proveïdors els adoptin i integrin en la seva activitat i gestió diàries.	Contínua.
	> Llançament del Portal de Proveïdors de Gas Natural Fenosa, que serveix per a realitzar peticions d'ofertes, intercanvi documental i verificació de pagaments i factures. Per a aquesta difusió es van realitzar enviaments massius de correus electrònics i es va impartir formació presencial al Brasil, Colòmbia i Mèxic.	Puntual.
	> Difusió de les comunicacions i formació en els canvis en el sistema de gestió logística als proveïdors de serveis al Panamà.	Puntual.
	> Comunicació als proveïdors de la política sobre atencions empresarials, alineada amb la política de responsabilitat corporativa de Gas Natural Fenosa.	Puntual.
	> Comunicació del Compromís amb la Seguretat i la Salut: sessions convocades pels negocis per a donar a conèixer el compromís adquirit per part de la companyia amb la seguretat i la salut i fer-ho extensiu als proveïdors en les operacions que realitzen per al grup.	Contínua.
	> Contactes de Seguretat: en les reunions amb proveïdors s'inicia la sessió amb un contacte de seguretat, posant en rellevància la importància que té per al grup el compromís amb la seguretat i la salut.	Contínua.

Principals accions de diàleg desenvolupades (continuació)

Accions		Freqüència
Societat		
Accions de consulta	> Recepció i anàlisi de 658 propostes de col·laboració i atenció a organitzacions i entitats, per a obtenir un coneixement més gran dels seus projectes.	Contínua.
	> Participació activa en la reunió anual de la Conferència de les Parts (COP) de la Convenció Marc de Nacions Unides sobre el Canvi Climàtic (CMNUCC), coneguda com a COP21 i celebrada a París.	Puntual.
	> Realització de sessió de consulta i intercanvi d'impressions respecte a la seguretat viària amb la Direcció General de Trànsit a la Comunitat Autònoma de Castella i Lleó.	Puntual.
Accions divulgatives	> Participació en el grup de treball del London Benchmarking Group.	Contínua.
	> A Espanya, publicació de 61 notes de premsa sobre activitats de patrocini i mecenatge.	Contínua.
	> Participació en el Carbon Expo, congrés d'àmbit internacional on es reuneixen els principals professionals en matèria de carboni per a intercanviar experiències.	Puntual.
	> Participació en la III Trobada de Ciutats per a la Seguretat Viària i la Mobilitat Sostenible.	Puntual.
	> Participació en el II Congrés Nacional de Seguretat i Salut en el Treball.	Puntual.
	> Participació en el IV Congrés Ibero-Americà de Seguretat Viària.	Puntual.

Procés de consulta per a la política de drets humans

En el marc del desenvolupament de la política de drets humans de Gas Natural Fenosa, es va dur a terme un procés de consulta amb cinc organitzacions, de diferents països, especialitzades en drets humans.

La consulta, de caràcter confidencial, va consistir a proporcionar l'esborrany del text a les organitzacions seleccionades i, a través de trobades bilaterals i la recepció dels seus comentaris escrits, demanar la seva opinió i suggeriments de millora.

El procés de consulta va resultar molt enriquidor i constructiu. Es van rebre 80 recomanacions, de les quals 72 van ser tingudes en compte en la redacció del text final, i es va comentar amb les organitzacions consultades els motius de la no-inclusió de la resta, i s'hi incorporaren punts de vista essencials i avançats en la matèria.



Premis La Nostra Energia

Reconeixem l'aportació d'idees d'innovació i millora dels empleats amb aplicació a les activitats i negocis del grup.

Els Premis La Nostra Energia es constitueixen com a reconeixement a les millors idees amb aplicació a les activitats i negocis de Gas Natural Fenosa aportades pels empleats en el desenvolupament del seu treball. Aquesta iniciativa permet fomentar la cultura de la innovació i la millora contínua.

Des de la primera edició d'aquests guardons, s'han obtingut beneficis econòmics i també nombrosos beneficis intangibles.

Fet i dit



Informe de
Responsabilitat
Corporativa 2015

Compromisos de responsabilitat corporativa

Excel·lència en el servei. [Pàg. 104](#)

Compromís amb els resultats. [Pàg. 128](#)

Gestió responsable del medi ambient. [Pàg. 136](#)

Interès per les persones. [Pàg. 173](#)

Seguretat i salut [Pàg. 208](#)

Cadena de subministrament responsable. [Pàg. 234](#)

Compromís social. [Pàg. 247](#)

Integridad y transparencia. [Pàg. 265](#)



Per saber més d'aquest projecte, escaneja aquest codi QR amb el teu dispositiu mòbil o visita el *microsite* de l'Informe Anual 2015.



www.informesanuales.gasnaturalfenosa.com



Excel·lència en el servei

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

El client és el centre de les operacions de Gas Natural Fenosa. A través d'un diàleg actiu, la companyia vol ser capaç de donar-li una resposta ràpida i eficient, proporcionant un servei i una experiència de clients excel·lents que, a més de complir amb els requisits legals, estigui d'acord amb les seves necessitats i compleixi els compromisos voluntàriament assumits pel grup.



Compromisos i principis d'actuació responsable amb els clients

- > Treballar per a la millora contínua de la seguretat, fiabilitat i competitivitat de tots els productes i serveis, oferint el nivell de qualitat més alt possible en funció de les millors tècniques disponibles.
- > Promoure una comunicació activa i bidireccional que permeti entendre les expectatives i opinions dels clients i adaptar les respostes de Gas Natural Fenosa a les seves necessitats.
- > Facilitar les gestions dels clients a través d'una operativa simple i eficient.
- > Oferir productes i serveis innovadors que promoguin l'eficiència energètica i contribueixin a la sostenibilitat de la societat.
- > Diversificar i ampliar l'oferta comercial incloent productes i serveis d'alt valor afegit que responguin a l'evolució de les necessitats dels clients.
- > Aplicar la innovació tecnològica i les millors tècniques disponibles com a mitjà per mantenir un subministrament eficient, segur i sostenible.

El client al centre

El client és el centre de les operacions de Gas Natural Fenosa i l'orientació a aquest és 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 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.



Accions de valor

Accions proposades 2015

Implantar la metodologia *customer experience* en tots els canals d'atenció al client a Espanya.



Accions previstes 2016

Consolidar els projectes "Customer Experience" i "Advocacy"

Consolidar el "Projecte Grup reclamacions"

Llançament d'una nova Oficina Virtual per a una millor comunicació i informació bidireccional

Grau de compliment: Acabat. Avanç elevat. Avanç intermedi. Avanç escàs. No iniciat.

Oferta comercial completa,
eficaç i eficient

L'oferta comercial de Gas Natural Fenosa està dirigida a llars, negocis i grans clients. Els productes oferts no se circumscriuen

únicament en l'àmbit del subministrament de gas i electricitat, sinó que també abasten altres facetes.

Productes i serveis adaptats a les necessitats del client

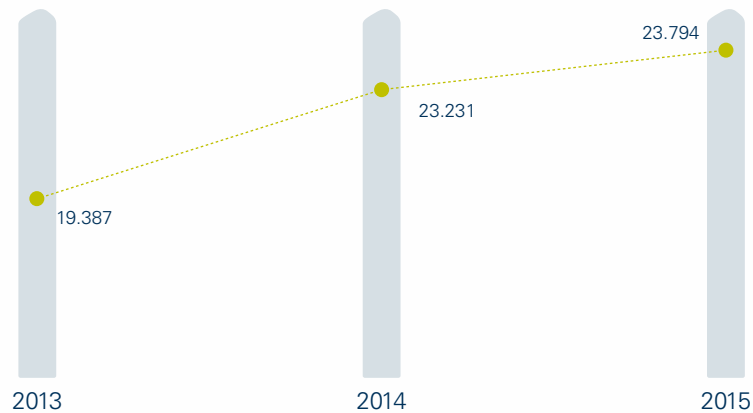
Llars	Negoci	Grans clients
Gas natural i electricitat.		Gas, electricitat i GNL.
Serveis.		Eficiència i sostenibilitat.
Equipament.		Servei de valor afegit.
Estalvi i eficiència energètica.		Gestió personalitzada.
Solucions energètiques.		

El desenvolupament de productes nous es realitza d'acord amb 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.

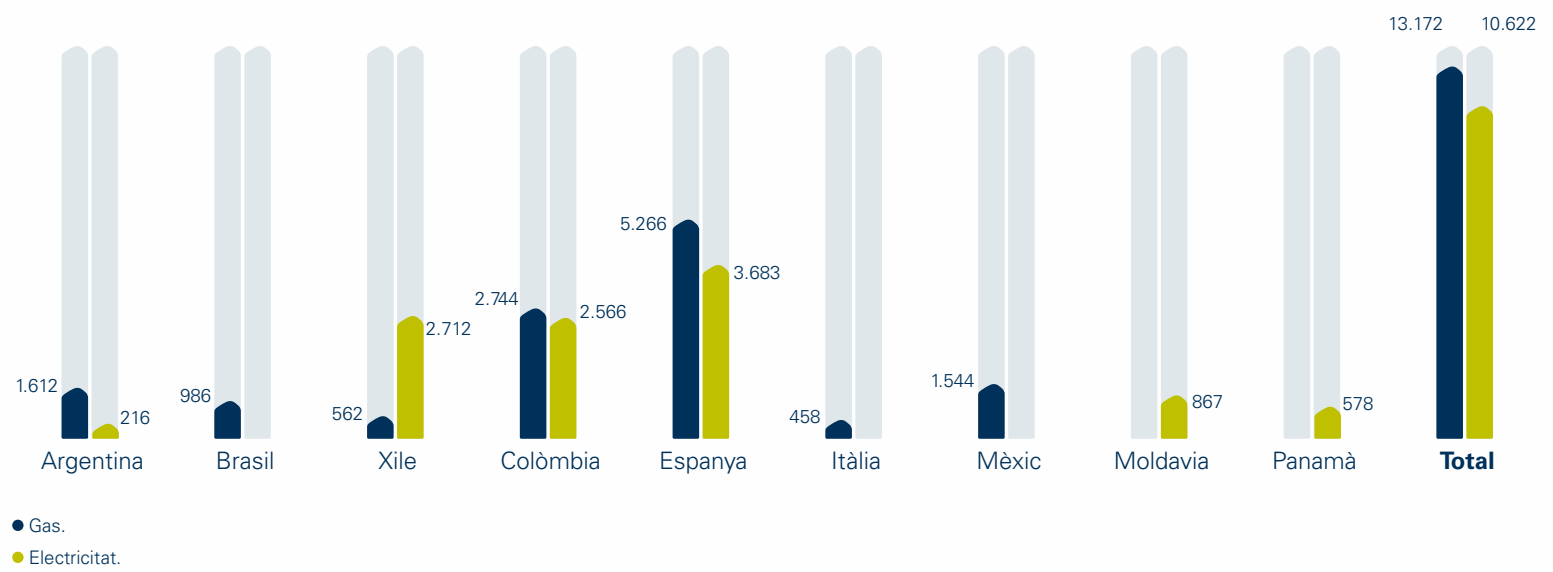
Durant 2015, s'ha centrat l'atenció i esforç a col·locar els clients com a eix central en els propòsits de millora i servei. Per a això, s'han valorat les seves opinions, tant per a productes actuals ja consolidats com per a propostes d'innovació d'altres nous, el que millora la confiança i el posicionament en el mercat energètic.

Tot això és compatible amb la disparitat de clients als quals es dirigeix la companyia diàriament, establint un criteri de qualitat de servei en totes les activitats que es duen a terme.

Punts de subministrament de gas i d'electricitat (milers)



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



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

Clients de gas	2015	2014	2013
Tarifa d'últim recurs	1.392	1.512	1.640
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)	33	34	33
Mercat liberalitzat (resta consums)	2.909	2.832	2.692
Total	4.334	4.378	4.365

Clients d'electricitat	2015	2014	2013
Tarifa d'últim recurs/PVPC	2.385	2.508	2.673
Mercat liberalitzat (potència < 10 kW)	1.883	1.666	1.375
Mercat liberalitzat (potència > 10 kW i vendes fins a 0,75 GWh) (Pimes i altres)	299	312	291
Total	4.567	4.486	4.339

* Dades d'Espanya.

Qualitat i fiabilitat del serve

[G4-DMA-accés]

Per a Gas Natural Fenosa, el manteniment de les instal·lacions de gas i electricitat és essencial per a 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 de la indústria més exigents.

L'objectiu del manteniment és millorar la seguretat i fiabilitat de les xarxes de gas i d'electricitat, així com preservar un alt nivell de qualitat de servei.

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

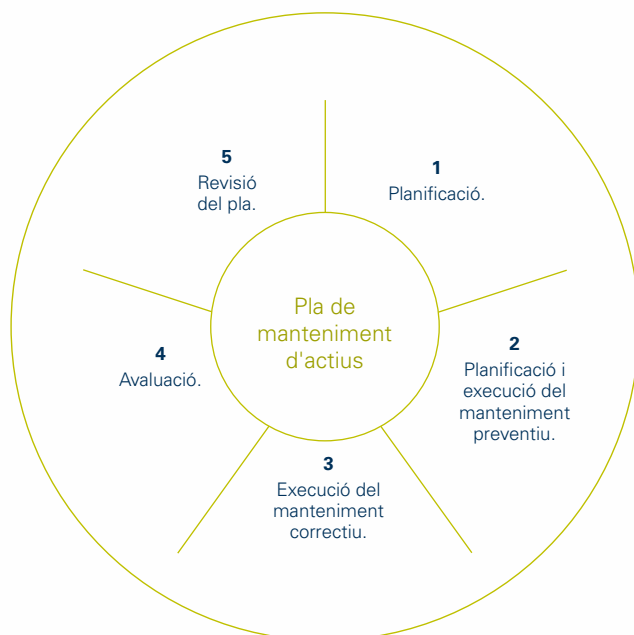
Així mateix, la companyia promou una estreta col·laboració amb les empreses contractistes en una recerca permanent per aconseguir les millors pràctiques en el desenvolupament de la seva activitat.



Pla de manteniment d'actius

En aquest pla es recull el cicle de manteniment d'un actiu de la companyia en totes les seves fases, i s'hi estableixen les cinc etapes:

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 s'escau.

Per al seguiment i control dels plans de manteniment, cadascun 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 en el model són les associades a trencament de tercers, corrosió, factors de disseny i accions externes.

Els processos de manteniment preventiu i correctiu 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'avis d'un error o situació anòmla en la xarxa, el temps d'interrupció per client o potència instal·lada i el nombre d'incidents per quilòmetre de xarxa, entre d'altres.

Per tal de garantir el subministrament segons la demanda, Gas Natural Fenosa també disposa de 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, l'aplicació de drons al manteniment d'instal·lacions d'alta tensió 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 2015, van ser la renovació de la xarxa de gas a Mèxic (47,9 km, principalment a Monterrey) i al Brasil (45,5 km a Rio de Janeiro); la renovació d'escomeses a l'Argentina (12.045 connexions a Buenos Aires), Mèxic (4.253 escomeses) i el Brasil (2.069 escomeses); i 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 que, el 2015, s'ha centrat en les ciutats del Panamà, Santiago i David.



Desenvolupament d'un model avançat de gestió d'actius

El 2015, s'ha iniciat un projecte per a la definició, desenvolupament i implantació d'un model avançat de gestió d'actius en el negoci de distribució elèctrica d'Espanya.

El projecte té l'objectiu de millorar la seguretat de les persones i instal·lacions, augmentar la qualitat del servei prestat als clients i optimitzar el retorn econòmic dels actius.

Amb el projecte es pretén:

- > Identificar les millors pràctiques internacionals en la gestió d'actius.
- > Establir estratègies òptimes de gestió d'actius intel·ligents.

> Optimitzar el retorn dels actius, transformant la presa de decisions en un model de simulacions d'impactes econòmics basat en l'experiència i la regulació aplicable.

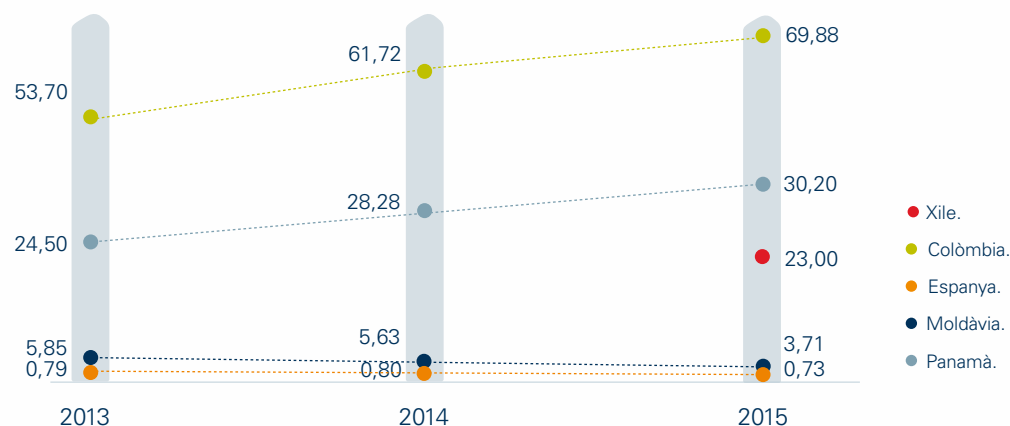
> Aportar eines i sistemes per a optimitzar l'activitat de camp i les decisions centralitzades.

El pla de treball previst possibilitarà l'evolució cap a una gestió d'actius avançada, disposant de punts de situació per a valorar el llançament de les diferents línies de treball, i identificant les implicacions i l'evolució necessària en el model operatiu.

Així mateix, permetrà extrapolar les principals línies de treball i resultats obtinguts a altres negocis i zones geogràfiques on Gas Natural Fenosa és present.

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

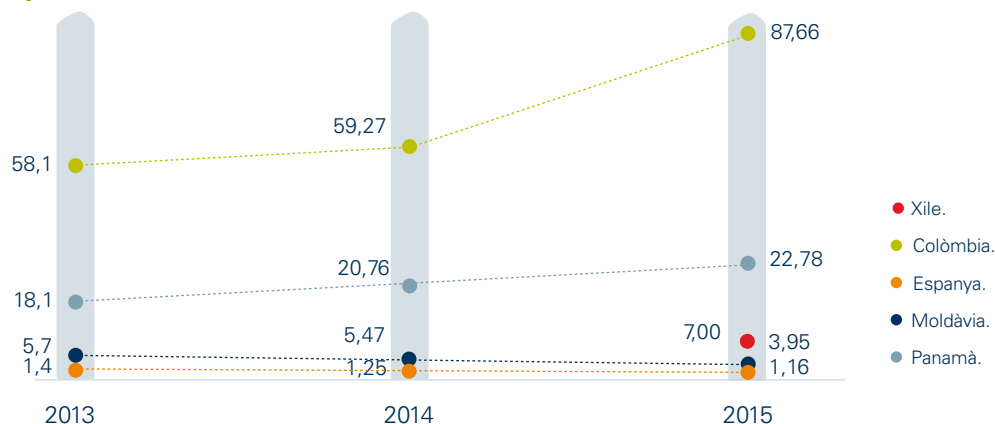
[EU29]



*Dades relatives al negoci elèctric.

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

[EU28]



*Es defineix com el nombre mitjà d'interrupcions que un client experimentaria o System Average Interruption Frequency Index (SAIFI): 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 posa el focus en la satisfacció dels clients actuals, per incrementar-ne la fidelització; i en l'optimització de l'oferta comercial, per incrementar la cartera de clients potencials en tots els segments, tant majoristes com minoristes.

Els projectes de fidelització estan orientats a contribuir que el client es trobi còmode, al mateix temps que la companyia genera seguretat i confiança en la gestió. Les expectatives generades pel client han de respondre amb la millora en l'atenció, la innovació i cobrint qualsevol necessitat, oferint valor afegit al catàleg en totes les seves variants energètiques i de producte.

Per a això, Gas Natural Fenosa té eines i plans específics destinats a conèixer quines són les necessitats i prioritats del client, i així poder adaptar els productes i serveis a les seves expectatives.

Entre les accions que va dur a terme Gas Natural Fenosa, el 2015, per a conèixer les necessitats i prioritats del client destaquen:

- > Testat de servei Manetes per Servielèctric i Servillar. S'han dut a terme diverses proves pilot amb clients, en les quals s'ha enviat un tècnic a la seva llar per a realitzar petits treballs durant dues hores de manera gratuïta. Com a resultat, s'ha decidit incorporar els serveis Manetes de manera permanent en els contractes Servielèctric i Servillar.

- > Testat de tarifes d'energia. S'ha conegut l'opinió del client sobre diferents models de preu, amb l'objectiu de dissenyar noves modalitats de tarifes que s'adaptin a les necessitats reals del client.
- > Estudi de valoració del servei *premium*. S'ha realitzat un estudi, a clients d'alt valor, per conèixer el nivell de satisfacció d'aquests respecte al servei d'atenció premium i altres serveis exclusius.
- > "Proyecto Teseo". Es busca eliminar barreres d'accés a clients amb discapacitat o de més edat. El 2015, s'han detectat barreres existents en els diferents canals (comunicació escrita, en línia, telefònica i presencial) i s'ha impartit formació a 118 empleats. El 2016, està previst implementar millores per eliminar aquestes barreres i formar 74 empleats més.
- > Estudi per a millorar l'experiència de clients amb discapacitat. S'ha realitzat un estudi, emmarcat en el projecte Teseo, per conèixer les deficiències actuals en l'atenció de clients amb necessitats especials.
- > Estudi sobre el consumidor digital. Té l'objectiu de conèixer el comportament digital de l'usuari per poder adequar l'oferta, les eines i els diferents processos a les seves necessitats.

Eficiència operacional en la relació amb els clients

L'eficiència de les accions en què es produeix un contacte amb el client genera beneficis tant per la companyia com per al client. 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.

Un exemple de pràctiques eficients és l'ús de dispositius mòbils en Servigas, que agilitza l'operativa en temps real, de manera que el sistema de suport dels clients en la comercialització (Siebel) es comunica de manera directa en la recepció de la petició del client i, al seu torn, en el resultat de la intervenció realitzada. Per tant, les bases de dades estan permanentment actualitzades i la resposta és més ràpida.

A més, l'ús de dispositius mòbils permet atendre les demandes de servei dels clients en el menor temps possible, en avisar al tècnic de la zona mitjançant la plataforma d'atenció d'operacions, minimitzant així considerablement els temps d'espera. Així mateix, el tècnic disposa d'informació en línia dels recanvis necessaris per a reparar l'avaria en el menor temps possible o que li permeti elaborar un pressupost sobre el valor total de la reparació.

El 2015, s'ha finalitzat el "Projecte Hermes", que es va iniciar el 2012 amb l'objectiu de millorar l'eficiència i eficàcia en totes les operacions de camp i incrementar la qualitat en el servei que la companyia presta als seus clients. Per a això, s'ha desenvolupat una 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 la seva execució i posterior anàlisi.

Productes innovadors

[G4-9]

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

El catàleg de productes i serveis és cada vegada més ampli, i permet la fidelització dels clients actuals i la incorporació de clients nous.



Nous productes i serveis

[G4-4]

Residencial

Servei Manetes elèctric

Dins de totes les modalitats de Servielèctric, s'inclou un servei anual que permet al client disposar d'un professional durant dues hores de manera gratuïta per a realitzar millores relacionades amb temes elèctrics de la llar.

Servei Manetes Llar

Dins de totes les modalitats de Servillar, s'inclou un servei anual que permet al client disposar d'un professional durant dues hores de manera gratuïta per a realitzar millores relacionades amb diferents aspectes de la llar.

Canvi de modalitat Tarifa Plana

El client té la llibertat per a realitzar tots canvis necessiti de modalitat de Tarifa Plana

Tarifes Excelence i Economy

El client disposa de dos nivells addicionals de consum en les tarifes consum amb preu fix, el que permet al client triar la modalitat que millor s'adapta al seu nivell de consum.

Nou model de finançament

Millora del model de finançament amb millors condicions per al client i una major rapidesa de tramitació.

Equipament

Millora el model d'equipament i dona entrada a més fabricants i ofertes per al client.



Nous productes i serveis (continuació) [G4-4]

Pymes

Bateries de condensadors

Optimitza la potència contractada i permet compensar energia reactiva i reduir costos fixos, de manera que ajuda amb això a amortitzar la inversió realitzada en un temps raonable.

Servielèctric Gran Client

Incrementa la cobertura del servei per a clients amb potències contractades no superiors a 50 kW.

Servei d'estalvi energètic

Per a les tarifes 3.0A i 3.1A, la companyia ofereix un servei d'assessorament sobre l'optimització de potència per a potencials clients i clients Energy Class que hi estiguin interessats.

Smart Energy Managment

Servei de gestor energètic que està sustentat en la monitorització energètica i el control de consums. Aporta informació útil per a la gestió rutinària de l'energia i avisa sobre comportaments anòmals, i els acompanya de consells d'estalvi i eficiència.

Ledplus i electricitat

El client disposa de condicions econòmiques avantatjoses per a la contractació conjunta d'aquests productes.

Tarifa Plana Pimes

Permet als clients amb tarifa 2.1A disposar d'una quota fixa mensual d'electricitat durant un any, en la qual ja s'inclou el terme de potència i la part variable de consum d'energia.

Servei Energy Class Plus

Atenció especialitzada per als clients de més valor, en el qual s'assigna un operador al client per a realitzar totes les seves gestions.

Aplicació per a administradors de finques i gestories

Aquesta aplicació permet una gestió integral i centralitzada a clients amb diferent identificador fiscal, perquè puguin consultar de manera conjunta factures i contractes, entre d'altres.

ledplus

No dejamos de agradecer a nuestro administrador de fincas habernos ahorrado hasta un **70%¹** en iluminación

Con Ledplus sustituye toda la iluminación de tu comunidad de propietarios por tecnología led. Obtendrás un gran ahorro desde el primer día, siempre disfrutando de **primeras marcas** y todo con la **garantía** de Gas Natural Fenosa.

€ Sin inversión inicial 🏆 5% descuento²

💡 Hasta 40% más de iluminación ❤️ 50.000 horas de vida útil

Pide presupuesto sin compromiso y sin coste alguno.
900 40 20 20
www.gasnaturalfenosa.es/ledpluscomunidades
eficienciaenergetica@gasnaturalfenosa.com

gasNatural fenosa

¹ Potencial estimado en base a más de 1000 proyectos realizados. El porcentaje de ahorro final dependerá de la situación actual de la instalación del cliente y la tecnología concreta a implantar.
² Este producto ofrece condiciones especiales a clientes de electricidad de Gas Natural Fenosa.

Comunicació i transparència amb el client

Noves vies de comunicació

Els clients requereixen cada dia un nivell d'informació i diàleg més gran amb la companyia. Per a això, Gas Natural Fenosa ha adaptat les comunicacions amb els seus clients a través de l'ús de les noves tecnologies, de manera que s'afavoreix un contacte permanent.



Ús de noves tecnologies

Canal en línia

Destinat 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 d'una major funcionalitat.

Web de contractació

Permet mantenir informat al client les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, i assessorar-lo d'una manera 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 model de gestió dels contactes a través de les xarxes socials, establert en la major part dels països en els quals té clients la companyia, permet tenir una comunicació bidireccional amb els clients, reforçant 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 i Provincia Net. Així, els clients poden presentar-se en les entitats esmentades 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, la confirmació de la contractació s'envia mitjançant SMS o correu electrònic. Fins que no es disposa de l'acceptació per part del client, la venda no es dona per tancada.

Àrea privada mòbil

Desenvolupament d'una nova aplicació que facilita al client realitzar gestions i consultes de manera simple i ordenada, des de qualsevol lloc i en qualsevol moment.

El 2015, la venda en línia de Gas Natural Fenosa a Espanya ha experimentat un gran creixement, amb un total de 34.000 vendes de serveis i subministraments. Així mateix, durant aquest any es van realitzar proves d'abast en el canal en línia de contractació i s'han obtingut resultats importants, els quals han suposat un augment del 200% en la contractació. El 2015, més de 15 milions de clients van visitar i es van informar en línia sobre l'oferta de Gas Natural Fenosa.

Respecte del servei al client, un total de 4,3 milions de clients han utilitzat la plataforma en línia habilitada per la companyia. S'han llançat diferents millores, entre les quals destaca el projecte Gestion@, que ha permès optimitzar l'Àrea Clients, simplificant al màxim les accions dels clients. El Net Promotor Score (NPS) s'ha incrementat en 25 punts el 2015, i s'ha situat en un acumulat del -6% (escala de -100% a 100%).

A més, el 2015, la companyia ha desenvolupat una nova aplicació de l'Àrea Clients per iOS i Android.

Aquests avanços han permès que la taxa d'ús en línia en servicing respecte del fora de línia hagi incrementat dos punts, fins al 17%.

Durant 2015, s'han assolit els 27.000 usuaris en xarxes socials i els *community managers* han realitzat més de 9.500 atencions. Com a resultat, es va aconseguir millorar els nivells de satisfacció dels clients en els processos postvenda situant el NPS en un 24%.



Gas Natural Fenosa a les xarxes socials. Espanya

Xarxa social	Nom del perfil o usuari	URL
	> Gas Natural Fenosa	> https://www.facebook.com/GasNaturalFenosa
	> Gas Natural Fenosa Clients Espanya	> https://www.facebook.com/GasNaturalFenosa.Espana.Clientes
	> Al cinema, com a casa	> https://www.facebook.com/EnElCineComoEnCasa/
	> Museu del Gas	> https://www.facebook.com/museudelgas/
	> MAC, Museu d'Art Contemporani	> https://www.facebook.com/gasnaturalfenosa.mac/
	> @GNF_es	> https://twitter.com/gnf_es
	> @GNFclientes_es	> https://twitter.com/GNFclientes_es
	> @GNFcine	> https://twitter.com/GNFcine
	> @MuseodelGas	> https://twitter.com/MuseodelGas
	> @GNFprensa_es	> https://twitter.com/GNFprensa_es
	> @FundacionGNF	> https://twitter.com/FundacionGNF
	> Gas Natural Fenosa	> https://www.youtube.com/user/gasnaturalfenosa/featured
	> Gas Natural Distribución	> https://www.youtube.com/channel/UCVH2PMTWMqs6draR_4cu1GQ/featured
	> Gas Natural Fenosa	> https://plus.google.com/113333013659018992649/about
	> Gas Natural Fenosa Clients Espanya	> https://plus.google.com/116302927617637104566/posts
	> Gas Natural Fenosa	> https://www.linkedin.com/company/gas-natural-fenosa
	> Fundació Gas Natural Fenosa	> https://www.linkedin.com/company/fundación-gas-natural-fenosa?trk=top_nav_home
	> Gas Natural Fenosa	> http://instagram.com/gasnaturalfenosa
	> GNFcine	> http://instagram.com/gnfcine
	> Museu del Gas	> https://www.instagram.com/museudelgas/
	> Fundació GNF-Museu del Gas	> https://www.flickr.com/photos/museudelgas

Com a resultat de l'atenció a clients a través de les xarxes socials, els nivells de satisfacció en processos postvenda ha millorat, i ha situat el NPS en un 24%



Gas Natural Fenosa a les xarxes socials. Altres països

Argentina		https://www.facebook.com/GasNaturalFenosaArgentina/
		@GNF_ar - https://twitter.com/GNF_ar
		https://www.youtube.com/user/GasNaturalFenosaAr
		https://plus.google.com/+GasNaturalFenosaAr/about
Brasil		https://www.facebook.com/gasnaturaalfenosa.brasil/
		@GNF_br - https://twitter.com/GNF_BR
		https://www.youtube.com/user/GNF2013
		http://instagram.com/gasnaturaalfenosa_br
Xile		Metroambientalistas: https://www.facebook.com/Metroambientalistas/
		Brigada metroambientalistas: https://www.facebook.com/brigadametroambientalista/?fref=ts
		Canal Metrogas Chile: https://www.youtube.com/user/MetrogasChile
		Metrogas Chile: https://twitter.com/MetrogasChile?lang=es
		Club Metrogas: https://twitter.com/Club_Metrogas?lang=es
		CGE: @cged_sos - https://twitter.com/search?q=%40cged_sos&src=typd&lang=es
		CONAFE: @conafe_sos - https://twitter.com/search?q=%40conafe_sos&src=typd&lang=es
		EMELARI: @emelari_sos - https://twitter.com/search?q=%40emelari_sos%20&src=typd&lang=es
		ELIQSA: @eliqsa_sos - https://twitter.com/search?q=%40eliqsa_sos%20&src=typd&lang=es
		ELECDA: @elecda_sos - https://twitter.com/search?q=%40elecda_sos&src=typd&lang=es
Colòmbia		https://www.facebook.com/gasnaturaalfenosa.colombia/
		@GNF_co - https://twitter.com/GNF_co
		@ElectricaribeSA - https://twitter.com/ElectricaribeSA
		https://www.youtube.com/user/gasnaturaalfenosaco
França		https://www.youtube.com/channel/UCyBUV6QaT7ScECRZZFk_ltg
Mèxic		https://www.facebook.com/GasNaturalFenosaMx/
		@GNF_mx - https://twitter.com/GNF_mx
		https://www.youtube.com/user/gasnatmex
Moldàvia		https://www.facebook.com/gasnaturaalfenosamoldova/
Panamà		https://www.facebook.com/gasnaturaalfenosa.panama/
		@GNF_pa - https://twitter.com/gnf_pa
		https://www.youtube.com/user/GasNaturalFenosaPa

La factura com a 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-ne el contingut i com afecten a aquesta els canvis reguladors.

A Xile (a través de MetroGAS), i al Brasil, Gas Natural Fenosa ofereix als seus clients la possibilitat de rebre factures en braille amb l'objectiu de fer-ne accessible la informació a persones amb discapacitat visual. La companyia està estudiant com introduir-lo també en les factures d'altres països.

A més, el 2015, es va dissenyar per al negoci elèctric de Xile una nova factura més clara i simple.

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 adherides a aquest codi es comprometen a fer un ús responsable i veraç dels missatges publicitaris que utilitzen arguments de caràcter ambiental.



La factura com a canal de comunicació

Brasil

- > Impuls de l'Oficina Virtual.

Xile (negoci elèctric)

- > Campanyes de comunicació de fonoclientes, oficina virtual i canals de recaptació externs, entre d'altres.
- > Direcció de Twitter de la companyia, a fi d'impulsar la comunicació a través de les xarxes socials.

Xile (Metrogas)

- > Campanyes de comunicació.
- > Adreces de les sucursals.
- > Mitjans de pagament.
- > Direccions de Facebook, Twitter i YouTube de la companyia, a fi d'impulsar la comunicació a través de les xarxes socials.
- > Informació sobre el Club Metrogas.

Colòmbia (Electricaribe - negoci elèctric)

- > Direccions de punts de pagament.
- > Consells útils sobre l'ús eficient de l'energia.
- > Informació o avisos reguladors.

Colòmbia (negoci de gas)

- > Direccions de Facebook, Twitter i YouTube de la companyia, a fi d'impulsar la comunicació a través de les xarxes socials.
- > Cost de reconexió 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 informar els clients sobre el nou model de revisió periòdica.

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 amb atenció les 24 hores i de la línia gratuïta de Gas Natural Fenosa
- > Canvis de tarifa.

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

	2015	2014	2013
Clients registrats al cap de l'any	1.088	1.288	1.073
Transaccions en línia a l'Oficina Virtual	8.094	6.171	5.841
Altes de client en factura en línia	169	676	170

La privacitat i seguretat de les dades del client

Privadesa i seguretat de les dades

Dins el compromís amb la privadesa i seguretat de les dades dels empleats i clients, Gas Natural Fenosa ha definit una política de seguretat de la informació, que assegura el tractament adequat d'aquesta en tot el seu cicle de vida, des de la seva recollida i el seu tractament fins a la seva eliminació o custòdia en finalitzar la relació amb aquests.

Aquesta política és comunicada a empleats, proveïdors i clients, i es desenvolupa en un cos normatiu alineat amb tots els requeriments legals que regeixen el tractament de la informació, els estàndards i les millors pràctiques internacionalment acceptades.

L'esmentat cos normatiu inclou la Norma Tècnica, que té per objecte garantir la protecció de les dades de caràcter personal, i que és aplicable a totes les unitats organitzatives i empreses de la companyia que recullin o tractin dades de caràcter personal, així com a socis i proveïdors que col·laboren en aquests tractaments.

En aquesta mateixa línia, el 2015, s'ha posat en marxa un procés específic per a la gestió de les reclamacions dels clients pel que fa a la privadesa, per a l'anàlisi d'aquesta, la investigació de causes i el plantejament de solucions individualitzades.

S'han analitzat, investigat i resolt de manera individualitzada, un total de 776 reclamacions de privadesa dels clients, i s'aprecia una millora a causa de la disminució de les sol·licituds d'informació provinents de l'Agència de Protecció de Dades.

La seguretat forma part fonamental del disseny, el desenvolupament i l'explotació de tots els processos i sistemes, especialment d'aquells que tracten informació.

Tots els sistemes de Gas Natural Fenosa inclouen procediments d'autenticació i gestió d'autoritzacions i accessos, i s'han dissenyat per garantir que la seva utilització preserva la seguretat de les dades que manegen.

Hi ha procediments d'actualització i correcció de les noves vulnerabilitats dels sistemes, a fi de propiciar una millor pràctica proactiva en la prevenció d'incidents de seguretat.

A més, s'han establert sistemes de protecció de la xarxa i de les comunicacions contra malware i/o accessos inadequats, incloent la monitorització activa de l'activitat, amb l'objectiu d'avançar tant com sigui possible els problemes i permetre'n la ràpida resolució.



Plan Cybersecurity

El 2015, Gas Natural Fenosa ha llançat el Pla de Cybersecurity, amb una durada de tres anys i que es recolza en tres pilars claus: persones, processos i tecnologia. D'aquests tres pilars, emanen onze línies d'acció que, al seu torn, es desenvolupen en un total de 36 projectes. El desplegament dels diferents projectes té un abast internacional, que inclou els països en què la companyia té presència.

Dins del pla, té especial rellevància la línia d'acció encaminada a interioritzar comportaments segurs i crear una cultura de seguretat en els treballadors de la companyia sobre els riscos associats a les seves activitats diàries. Per a això, s'ha posat en marxa un pla d'accions formatives relacionades amb la privadesa i la seguretat de la informació.



Protecció d'infraestructures crítiques

Per assegurar la continuïtat en la prestació de serveis i processos essencials per al bon funcionament de la societat, s'han desenvolupat, per part dels estats i organismes internacionals, diferents estratègies de seguretat i ciberseguretat, enfocades a la protecció de les infraestructures crítiques.

La companyia és conscient de la seva implicació com a operador crític i està compromesa amb la protecció de les infraestructures crítiques, per això, ha creat i impulsat el "Projecte InCrit".

Security intelligence

Per a la companyia cal disposar de capacitats que donin resposta a les necessitats d'informació, amb la finalitat de proporcionar un avantatge competitiu sobre l'entorn en què desenvolupa les seves operacions, en qualsevol territori, sobre qualsevol problemàtica, davant de qualsevol risc i per a qualsevol horitzó temporal.

Per això, la companyia es dota d'un servei de security intelligence, que té entre les seves finalitats la recollida i l'extracció d'informació de base de manera continuada, emprant les eines de monitorització necessàries per a cobrir les seves necessitats d'intel·ligència.

Aquest servei cobreix de manera genèrica, entre d'altres, les pèrdues no tècniques, les amenaces a les línies de negoci, operacions i actius de la companyia, i la seguretat dels viatgers i dels expatriats.



Projecte InCrit

La finalitat d'aquest projecte és liderar i coordinar la protecció de les infraestructures crítiques de Gas Natural Fenosa, tant el subconjunt d'infraestructures crítiques, designat pel Centre Nacional d'Infraestructures Crítiques (CNPIC), com aquelles que són rellevants per al negoci de la companyia tant en l'àmbit nacional com internacional.

Els objectius del projecte s'emmarquen en el seguiment dels requeriments legislatius específics i en la determinació de la criticitat, la gravetat i les conseqüències de la pertorbació o destrucció d'una infraestructura crítica en funció de:

- > Nombre de persones afectades.
- > L'impacte econòmic en funció de la magnitud de les pèrdues econòmiques.
- > El deteriorament de productes i serveis.
- > L'impacte ambiental.
- > L'impacte públic i social.

Dins d'aquest projecte, s'ha constituït el Comitè InCrit, que coordina, lidera i reporta als negocis de la companyia l'estratègia i mesures de seguretat relatives a la protecció de les infraestructures crítiques, incloent-hi les designades pel CNPIC, i diferents grups de treball a diferents nivells, adequats a cada un dels negocis de Gas Natural Fenosa.

Així mateix, proporciona els recursos analítics necessaris per a interpretar els escenaris d'amenaça, risc o futuribles que puguin suposar una disrupció de seguretat o de continuïtat de negoci per a les operacions i els actius de Gas Natural Fenosa.

En termes d'abast, les capacitats d'anàlisi es despleguen per cobrir tot l'espectre interpretatiu d'intel·ligència:

- > Nivell descriptiu informatiu.
- > Nivell explicatiu interpretatiu.
- > Nivell prospectiu estimatiu.

El resultat de les fases d'obtenció, tractament i anàlisi d'informació es transforma en intel·ligència a través de productes analítics que seran difosos als consumidors de, mitjançant els formats, canals i paràmetres de seguretat que determinen els protocols d'intel·ligència implantats pel servei de *security intelligence* de Gas Natural Fenosa.



La comunicació per a la conscienciació del client

La responsabilitat de la companyia no acaba en els seus empleats, ni tampoc en els seus proveïdors i contractistes. Per això, el 2007, es va iniciar el programa "Compromís Natural", que busca protegir el medi ambient fent participants grans clients.

En el marc d'aquest programa, la companyia ha dut a terme, el 2015, dues campanyes de responsabilitat corporativa i d'estalvi energètic dirigides als clients majoristes actuals i potencials.

La primera d'aquestes va estar destinada a la conscienciació en l'àmbit de la biodiversitat, per impulsar l'agricultura ecològica i el consum de llegums sostenibles. La segona campanya, es va

centrar en la conscienciació en matèria d'eficiència energètica per a un consum d'energia millor i més eficient.

Serveis d'atenció al client

Gas Natural Fenosa ha desenvolupat, el 2015, un nou model d'atenció al client, més proper i personalitzat, de manera que aconseguix que els seus clients estiguin més satisfets amb el servei prestat.



Nou model d'atenció al client

Gas Natural Fenosa ha desenvolupat un nou model d'atenció al client al Brasil, Xile, Colòmbia, Espanya, Mèxic, el Panamà i Portugal.

El model respon les necessitats que els clients han traslladat a la companyia. És àgil, senzill, proper, expert i resolutiu, tot això per a millorar la seva experiència amb la companyia.

Aquest nou model es divideix en tres parts:

- > **Model operatiu i formatiu:** busca anticipar-se a les necessitats que plantegen els clients. S'està realitzant un important esforç en formació en tot el col·lectiu que atén clients per aconseguir un millor tracte i de manera uniforme en qualsevol lloc i mitjançant qualsevol canal. Així mateix, es pretén aplicar un llenguatge molt més proper, empàtic, senzill i adaptat al perfil de cada client.

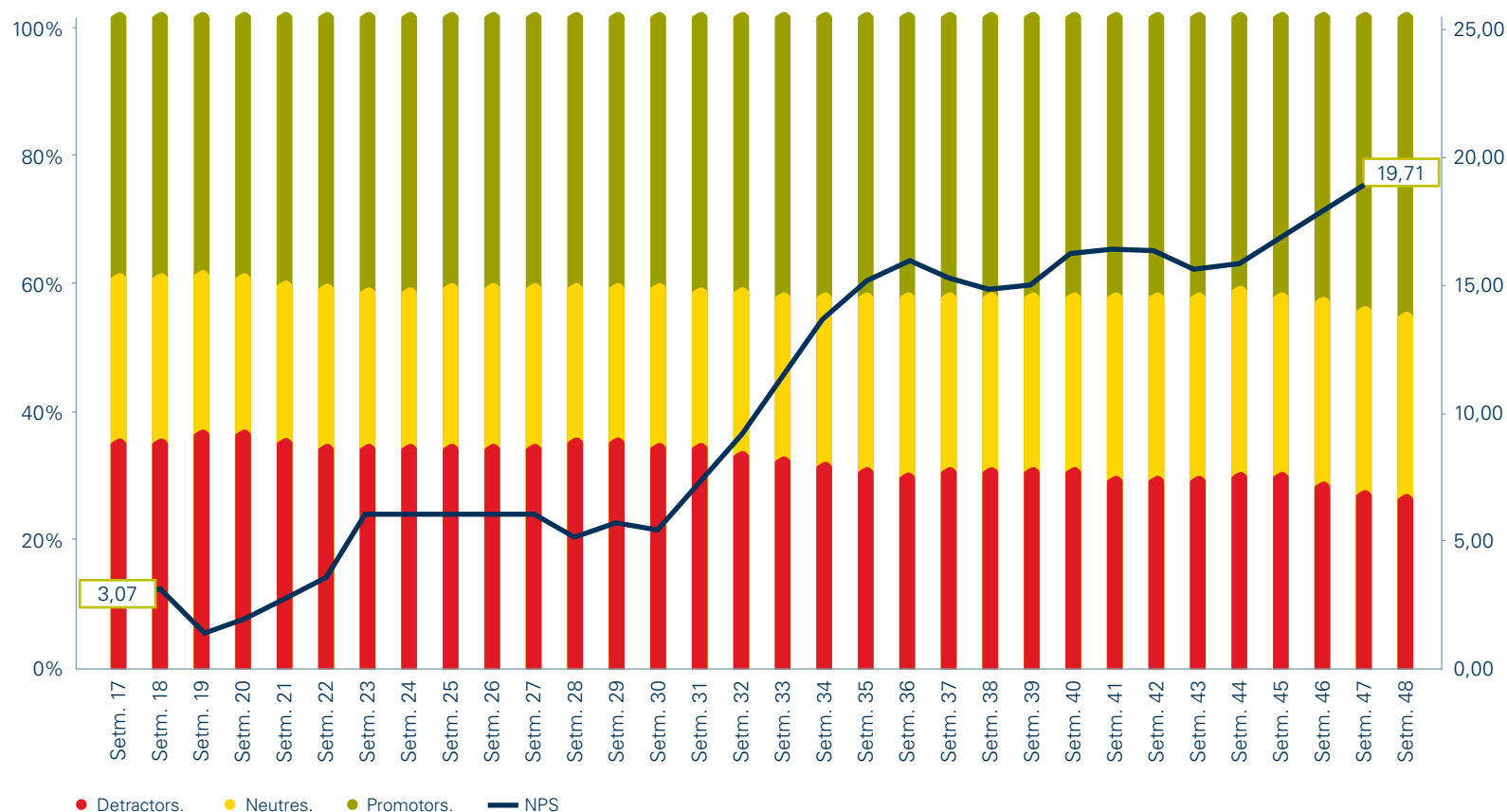
- > **Model tecnològic:** per implementar el model s'ha realitzat una important renovació tecnològica. Entre altres coses, permet classificar les trucades per aplicar les millores necessàries i atendre de manera molt més àgil dirigint la telefonada a la persona que millor la pot resoldre.

- > **Model de contractació i econòmic:** s'ha procedit a disposar d'una única licitació en l'àmbit mundial de tots els call centers d'atenció per homogeneïtzar l'atenció a clients a tots els països.

En totes les trucades es pregunta als clients pel seu grau de satisfacció i sobre si recomanarien la companyia; en cas que la seva resposta sigui negativa es torna a contactar amb ells per conèixer-ne el motiu.

El nou model està sent un èxit, tal com mostra el gràfic, l'índex de recomanació en l'atenció al client, a Espanya, ha augmentat considerablement.

Índex de recomanació de la companyia



Els canals d'atenció al client implantats per Gas Natural Fenosa tenen l'objectiu d'oferir una atenció personalitzada, que aconsegueixi una ràpida resolució de les seves necessitats i garanteixi un servei d'atenció òptim.

Adicionalment, els clients majoristes disposen d'altres canals alternatius, com la plataforma telefònica d'atenció exclusiva, la línia telefònica d'atenció d'incidències 24 hores i el correu electrònic satenciong@gasnaturalfenosa.com.

Amb l'objectiu de millorar i simplificar el procés d'atenció al client, s'estan desenvolupant diferents projectes que busquen oferir un tracte personalitzat al client d'acord amb les seves necessitats. En finalitzar les trucades s'ha incorporat un sistema de comprovació de la seva satisfacció amb la resolució. Mitjançant l'eina Net Promotor Score (NPS), es realitza un qüestionari al client sobre l'atenció rebuda i la satisfacció amb l'atenció, el que ajuda a corregir actuacions internes, posar en valor els nivells d'atenció i extrapolar els aprenentatges. Automàticament, es redirigeix a la plataforma a aquells clients que consideren que la seva petició no ha estat resolta.

Durant 2015, s'ha millorat l'aplicació per a clients en telèfons intel·ligents i tauletes. La nova aplicació inclou diferents funcionalitats que permeten gestionar el seu compte de manera còmoda i senzilla des de qualsevol dispositiu mòbil. Entre d'altres, permet accedir a les factures, la lectura del comptador, els contractes i els consums realitzats, i realitzar gestions d'actualització de dades o sol·licitar equipament.

A més, per cinquè any consecutiu, la companyia ha continuat prestant el servei Energy Class, pioner en el sector energètic i que té l'objectiu d'oferir un servei exclusiu als clients de la companyia de més valor.



Mitjans d'atenció al client de Gas Natural Fenosa

Canals d'atenció i gestors personals

Formats per oferir al client un tracte personalitzat i eficaç, i dotats de les tecnologies més modernes.

Oficina de Garantia

Encarregada d'atendre els organismes que representen als clients.

Web i 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 en línia).

Centres de venda i atenció

Es troben a les principals ciutats dels països on Gas Natural Fenosa té activitat. Cal assenyalar que, el 2015, la companyia ha obert 46 centres d'atenció a Colòmbia gestionats per Electricaribe, i va passar de 68 a 114 centres d'atenció presencial.

Processos d'atenció adaptats a tots els clients

Gas Natural Fenosa també adapta els seus serveis d'atenció al client per 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 2015, a l'Amèrica Llatina, s'ha continuat prioritant l'accés fàcil, còmode i gratuït dels clients als canals d'atenció de la companyia. Aquest objectiu s'ha aconseguit a través de la consolidació de les oficines virtuals, mitjançant les quals els aproximadament 730.000 clients registrats han realitzat 3.200.000 transaccions en un any.

A Xile (a través de MetroGAS), les oficines comercials són fàcilment accessibles i tenen una fila d'atenció preferent per a clients amb discapacitat, majors o persones embarassades.

A Mèxic, s'ha iniciat un procés d'adaptació dels centres, implantant un nou model d'atenció que té en compte les necessitats particulars de cada client i en el qual es busca reduir al mínim les esperes i la reiteració de visites.

La companyia manté una actitud proactiva en la comunicació amb els seus clients, promovent l'accessibilitat als centres presencials i en els mitjans digitals. A més, tots els empleats de la companyia tenen a la seva disposició el Manual d'Atenció al Client amb Discapacitat, en la intranet.

Satisfacció i experiència de client

[G4-PR5]

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

El model de mesurament es compon de dos blocs complementaris:

- > Visió general: de tots els clients de la companyia i de la resta dels clients del sector, que constitueix l'índex de satisfacció global.
- > Visió de procés: on s'analitza l'experiència de 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 en tots els països en què la companyia 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 6,92, en l'àmbit residencial, i de 6,56, en pimes, presentant una diferència positiva enfront de la mitjana de la competència es va situar en 6,13 i 5,95, respectivament. Per a seva banda, en el segment majorista, l'índex de satisfacció global es va situar en 6,79 enfront de la mitjana de la competència que va ser de 6,44. Els clients majoristes van valorar amb un 8,32 el gestor comercial, que és l'atribut més valorat en la relació amb els clients.



Gas Natural Fenosa realitza el mesurament de la satisfacció dels clients de manera contínua, durant tot l'any, a través de diferents canals de contacte, com el telèfon, la resposta de veu interactiva (IVR), els sms i el correu electrònic. Això permet l'acostament a més clients, de manera que la seva opinió i experiència pugui ser recollida i analitzada.

Durant 2015, s'ha consolidat l'eina Customer Experience Management (CEM), com a element clau per a mesurar l'experiència del client. Mitjançant aquesta eina, després d'una interacció del client amb la companyia, se li envia una breu enquesta per a conèixer el seu grau de satisfacció i recomanació, i se li demana una valoració sobre com ha estat la seva experiència.

Permet una actuació correctiva immediata, realitzada mitjançant la gestió d'alertes que s'activen quan no s'assoleixen els límits mínims de satisfacció i recomanació exigits per a mantenir l'estàndard de qualitat que la companyia s'imposa en la relació amb els seus clients.

El mesurament constitueix la base sobre la qual s'assenta el projecte "Customer Experience", ja que permet monitoritzar els moments de contacte amb els clients i desenvolupar plans d'acció per a millorar l'experiència.

A més, Gas Natural Fenosa té implantat un programa de millora contínua, basat en la metodologia Lean Six Sigma, que li permet prioritzar, analitzar i actuar sobre les causes d'insatisfacció, amb l'objectiu d'identificar i corregir les causes d'arrel, i promoure la millora contínua dels processos.

Projecte Customer Experience (2014-2016)

El projecte "Customer Experience" (Cex), amb abast global i emmarcat en el projecte "Smile", va néixer amb el propòsit d'aconseguir la satisfacció del client com a objectiu irrenunciable i assolible, a partir de l'anàlisi de la seva opinió mitjançant enquestes.

Com a fruit de la satisfacció, el projecte permet continuar millorant la fidelització dels clients i potenciant la seva incorporació.

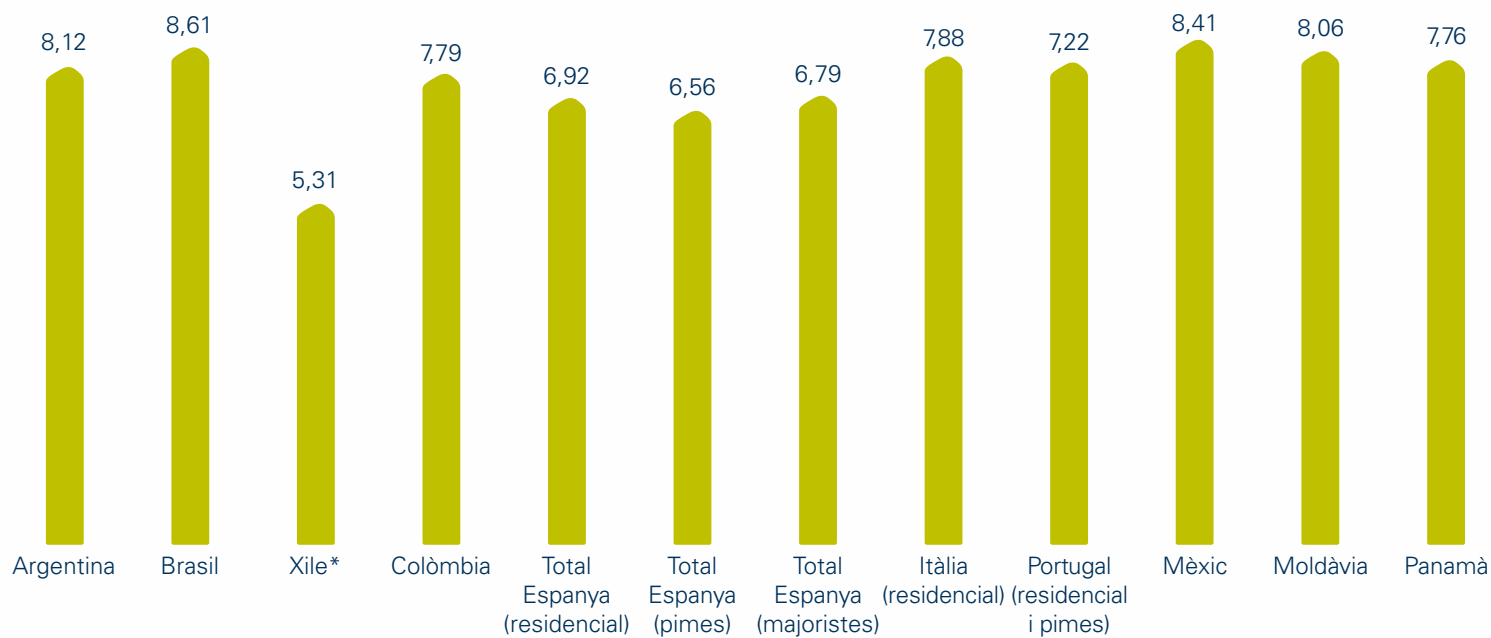
La vivència emocional dels clients és clau perquè les experiències siguin tan satisfactòries com sigui possible. L'objectiu és passar d'un esquema lineal en el qual el client està al final del procés, a tenir al client com a punt de partida i, en tot moment, al centre de l'activitat de la companyia.

Així, Gas Natural Fenosa pretén acompanyar el client al llarg de la seva vida oferint-li una experiència i aportant-li valor afegit mitjançant assessorament personalitzat.

Els cinc pilars del projecte són els següents:

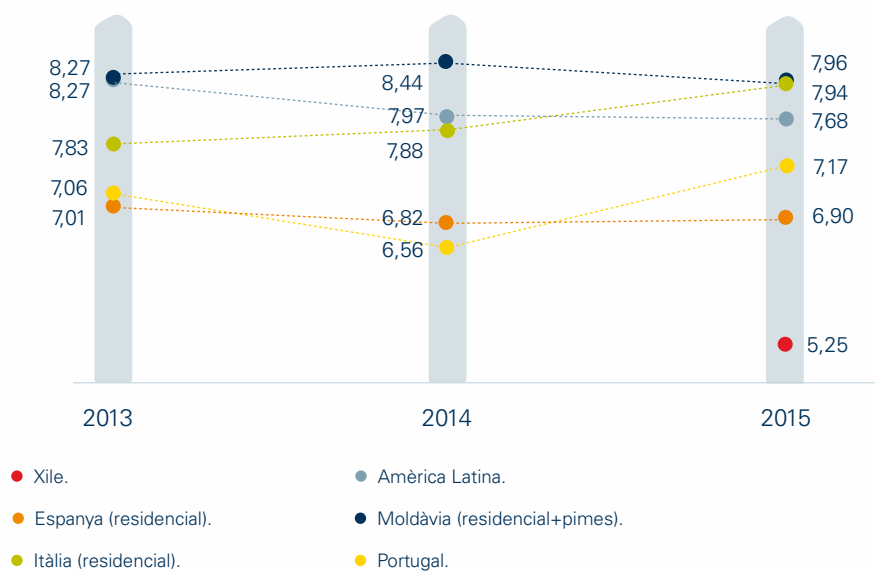
Objectiu	Experiència Excel·lent del Client				
Bases identificades en l'estudi de l'associació per al desenvolupament de l'experiència de client	Identitat única.	Impuls organitzatiu.	Implicació dels empleats.	Interaccions amb el client.	Interpretació i acció.
Accions Gas Natural Fenosa	Identitat de marca.	Lideratge des de l'alta direcció.	Programa d'empleats com a ambaixadors.	Customer Experience i millores d'experiència en canals.	Mesura Customer Experience i millora contínua.

Satisfacció de la qualitat del servei global



*Aquesta ràtio ha estat calculada d'acord amb una escala 1-7, a diferència de la resta de països en els quals s'ha utilitzat una escala 0-10.

Imatge de la companyia



Annex d'indicadors

Clients desconnectats per impagament classificats segons la durada total entre la desconnexió per impagament i el pagament del deute¹. [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]	2013	
	2014	
	2015	
Nre. d'interrupcions equivalent de la potència instal·lada (NIEPI) [EU28]	2013	
	2014	
	2015	
Índex de satisfacció dels principals processos. Clients residencials (en una escala de l'0 al 10)².	Continuïtat del subministrament de gas	
	Continuïtat del subministrament elèctric	
	Facturació i cobrament	
	Atenció telefònica	
	Centres	
	Urgències	
	Inspecció/revisió	
	Nous clients/posada en servei	
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)⁵	
	Gestió comercial	
	Gestor comercial	
Ràtios d'atenció al client³ i ⁴.	Sol·licituds del client resoltes immediatament (%)	
	Temps mitjà de resolució de sol·licituds (dies)	
	Trucades ateses abans de 20 segons (%)	
Volum de vendes-clients de gas (GWh).	A tarifa	
	Accés de Tercers a la Xarxa (ATX)	
Volum de vendes-clients d'electricitat (GWh).	A tarifa	
	Accés de Tercers a la Xarxa (ATX)	

¹ A Espanya, per al negoci elèctric, el període transcorregut entre la desconnexió i el pagament del deute és entre un mes 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.

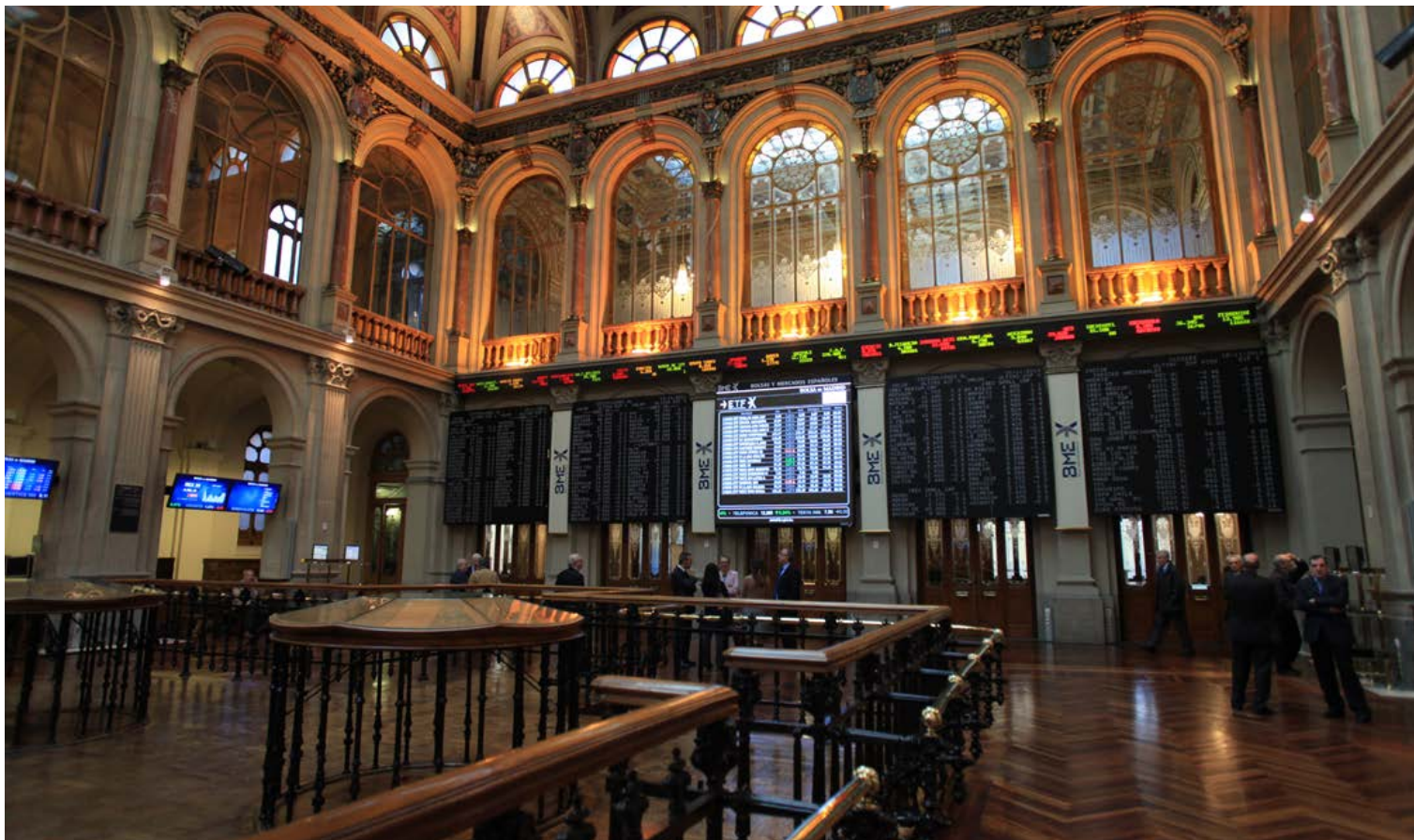
³ A Espanya, la ràtio es calcula atenent les trucades ateses abans de 15 segons.

⁴ Respecte a la ràtio d'atenció al client de Xile, la primera dada que apareix en quadrant correspon al negoci de gas (a través d'MetroGAS) i el segon al negoci d'electricitat.

⁵ El 2015, es va deixar de mesurar el paràmetre de determinació del consum (lectura) ja que tots els clients estan pràcticament telemesurats.

Argentina	Brasil	Xile	Colòmbia	Espanya	Itàlia	Mèxic	Moldàvia	Panamà	Total
21.914	15.406	22.980	207.809	1.686		38.104			
4.903	15.071	12.113	51.938	1.112		41.196			
5.131	13.965	12.490	39.835	1.661		26.523			
3.387	7.374	4.475	45.616	1.412		24.790			
4.699	0	2	0	0		0			
		361.226		82.988					
		67.751		29.821					
		79.705		24.807					
		57.987		9.675					
		3		0					
1.807	1.257	46.352	364.331	928		102.691			
38.168	50.560	3.310	23.436	2.841		27.633			
59	0	2.308	1.488	2.102		199			
		575.856		133.625					
		13.524		13.557					
		1.424		109					
			74,1	1,1			7,2	36,8	
			83.0	1,1			6,8	48,6	
		24,00	93,31	1,02			4,40	58,38	
			44,4				4,7	15,5	
			45,7	0,9			4,4	15,6	
		7,00	60,07	0,88			3,24	16,17	
8,87*	9,17*	–	8,81*/–	8,64*	9,01*	8,98*	–	–	–
–	–	–	–/6,43*	7,84*	–	–	8,79*	7,52*	–
8,30	9,04	–	8,81/–	6,80*	7,91	8,57	9,51*	8,32	–
8,22	8,31	–	7,82/6,86	7,64	8,20	7,28	8,13*	7,90	–
7,80	8,54	–	7,82/5,13	8,02	8,51	7,43	8,16*	–	–
8,51	8,40	–	8,82/–	8,11	9,23	8,60	8,30*	–	–
–	–	–	–	8,53	–	–	–	–	–
–	–	–	–	7,92	–	–	–	–	–
				7,46					
				8,08					
				7,46					
				–					
				7,56					
				8,35					
82,8	77,0	92,0/20,0	30,0	91,5	97,8	91,7	87,0	–	
25,1	6,0	5,6/14,0	12,0	11,5	17,4	1,4	4,8	10,5	
87,7	78,0	87,0/80,0	56,0	76,9	79,5	81,1	66,8	90,0	
27.255	87.372	14.805	25.791	0	0	19.156	0	0	147.379
41.444	16.036	29.278	1.041	177.391	3.821	30.441	0	0	299.452
0	0	15.016	12.348	0	0	0	2.684	4.767	34.815
0	0	840	1.007	31.992	0	0	0	77	33.916

*Dades de l'estudi d'índexs generals.



Compromís amb els resultats

[G4-DMA] (Acompliment econòmic)

Els accionistes i inversors de Gas Natural Fenosa constitueixen un dels principals grups d'interès de la companyia. Per això, gestionar adequadament els riscos, i desenvolupar un model de negoci sòlid

amb potencial de creixement internacional, que garanteixi la sostenibilitat a llarg termini, són dos dels aspectes clau del negoci.



Compromisos i principis d'actuació responsable amb els accionistes i inversors

- Treballar per a obtenir una **rendibilitat sostinguda** adequada als recursos emprats.
- Garantir que la presa de decisions considera els **nivells i llindars de risc aprovats**.
- Promoure una **assignació i gestió eficient dels recursos** dins el marc de la millora contínua dels processos.
- Continuar incorporant aspectes de sostenibilitat en la relació amb **inversors**.

Gas Natural Fenosa compta amb 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 operadors de gas natural liquat (GNL) més gran 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-se 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 va realitzar després del compliment dels objectius en 2012, el que demostra la solidesa de la companyia, tot i enfrontar-se a un context econòmic i regulador advers.

Així, i pel que fa al recentment conclòs pla estratègic, es pot apreciar que el compliment s'estén a totes i cadascuna de les magnituds contemplades.

Un ebitda que, amb 5.264 milions d'euros, compleix amb el compromís d'arribar a una xifra que supera els 5.000 milions d'euros, i un benefici net de 1.502 milions d'euros, una ràtio de deute net/ebitda de 3,0 vegades i un *pay out* del 66,6%, que se situen en els nivells marcats per aquestes magnituds.

Així mateix, també s'ha complert amb els objectius el pla estratègic esmentat a través de la posada en pràctica del pla d'eficiències. Aquest pla s'ha materialitzat amb una xifra d'estalvi acumulada per al període 2013-2015 de 306 milions d'euros, per sobre dels 300 milions d'euros marcats com a objectiu.

Si es té en compte el període del Pla Estratègic 2013-2015, es pot apreciar que la companyia ha proporcionat als seus accionistes una rendibilitat total del 58,4%, que es correspondria amb una rendibilitat anual acumulativa del 16,6%.

El bon acompliment econòmic de Gas Natural Fenosa i la solidesa del seu negoci es veuen enfortits per les seves pràctiques en responsabilitat corporativa. 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 Sustainability Index (DJSI) o Carbon Disclosure Project (CDP), on ha estat la companyia millor valorada en els sectors en què participava. A més, en l'índex DJSI, ha estat la companyia millor valorada del supersector *utilities* (gas, electricitat i aigua).



Accions de valor

Accions proposades 2015

Mantenir la presència en índexs de sostenibilitat.



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 a altres ciutats espanyoles.



Continuar incorporant aspectes de sostenibilitat a la relació amb inversors socialment responsables.



Accions previstes 2016

Mantenir la presència en índexs de sostenibilitat.

Valoració de l'extensió del programa de reunions divulgatives amb petits accionistes a altres ciutats espanyoles.

Continuar incorporant aspectes de sostenibilitat a la relació amb inversors socialment responsables.

Grau de compliment: + Acabat. + Avanç elevat. + Avanç intermedi. + Avanç escàs. + No iniciat.

Enfocament a una rendibilitat creixent i sostinguda

Resultats generals

El benefici net de Gas Natural Fenosa, en l'exercici 2015, es va situar en 1.502 milions d'euros i va augmentar un 2,7% respecte al de l'any anterior.

L'ebitda, sense reexpressar, és a dir, sense tenir en compte la reexpressió dels estats financers dels exercicis 2014 i 2015 per a reflectir la discontinuïtat del negoci de GLP a Xile, va arribar als 5.376 milions d'euros, augmentant un 10,8% respecte a l'exercici anterior i superant l'objectiu fixat en el Pla Estratègic 2013-2015.

Donada l'alta probabilitat de la discontinuïtat del negoci de GLP a Xile, s'han reexpressat els estats financers dels exercicis 2014 i 2015 ja que es considera que es tracta d'una operació interrompuda. Per això, l'ebitda consolidat s'ha reduït en 112 milions d'euros, el 2015, i 8 milions d'euros, el 2014, i s'ha situat en 5.264 milions d'euros i 4.845 milions d'euros, respectivament. D'altra banda, el deute net, el 31 de desembre de 2015, es va reduir en 315 milions d'euros.

Per aquest mateix període, la ràtio d'endeutament es va situar en el 45,8% enfront del 48,5% de l'any anterior. Per la seva banda, la ràtio de deute financer net/ebitda es va situar en 3,0 vegades, i d'aquesta manera es compleix l'objectiu previst en el Pla Estratègic 2013-2015.



Acord amb grup d'accionistes sobre la societat xilena Gasco

Amb data 18 de desembre de 2015, Gas Natural Fenosa que té una participació del 56,62% en la societat xilena Gasco, capçalera dels negocis de gas natural i gas liquat del petroli, va signar un acord amb un grup d'accionistes (Família Pérez Creu que manté una participació del 21,9% en Gasco) per a la divisió de la societat Gasco en dues empreses. Una part dedicada al negoci del gas natural, que romandrà sota el control de Gas Natural Fenosa, i l'altra al negoci del gas liquat del petroli, en la qual la Família Pérez Cruz adquirirà el control.

Un cop materialitzada la divisió, cada una de les parts llançarà una oferta pública d'adquisició d'accions per adquirir el control o incrementar-ne la participació fins a un màxim del 100%, en la seva societat, per tal de desenvolupar el seu propi projecte independent. Les dues parts s'han compromès a ajudar amb les seves participacions l'oferta pública.

Com a conseqüència de l'acord anterior, és altament probable que Gas Natural Fenosa deixi d'invertir la seva participació en el negoci de gas liquat del petroli a Xile, pel que, el 31 de desembre 2015, els actius nets d'aquest negoci han estat considerats com a actius i passius no corrents mantinguts per a la venda, en aplicació de la NIIF 5 "Actius no corrents mantinguts per a la venda i activitats interrompudes".

D'altra banda, s'ha considerat que es tracta d'una operació interrompuda en ser un component classificat com a mantingut per a la venda que representen una línia de negoci significativa i separada de la resta. Com a conseqüència de l'aplicació de la NIIF 5, es presenta en el compte de resultats consolidat el resultat procedent de les operacions interrompudes en una única línia separada de la resta i es presenta de la mateixa manera la informació comparativa del període anterior reexpressada, sense cap impacte en el resultat net.

Compañía General de Electricidad (CGE)

La Companyia General d'Electricitat (CGE) es va incorporar al perímetre de consolidació de Gas Natural Fenosa el 30 de novembre de 2014. Per tant, l'any anterior amb què es compara, només va tenir contribució al mes de desembre de 2014, enfront de l'any complet d'aquest exercici.

CGE aporta 499 milions d'euros a l'ebitda consolidat de Gas Natural Fenosa el 2015 (28 milions el 2014). Aquest resultat compensa, d'una banda, l'impacte diferencial respecte a l'any anterior de les mesures reguladores del RDL 8/2014, que afecta les activitats regulades de gas a Espanya, amb efectes des del dia 5 de juliol de 2014, que ascendeix a 59 milions d'euros; i, d'altra, l'aportació del negoci de telecomunicacions de 32 milions d'euros, desinvertida al juny de 2014.

Activitats internacionals

Activitats internacionals

L'ebitda de les activitats internacionals de Gas Natural Fenosa va augmentar un 16,9% per la incorporació de CGE, representant un 48,0% del total consolidat enfront del 44,7% de l'any anterior. Per la seva banda, l'ebitda provinent de les operacions, a Espanya, va augmentar un 2,0%, i redueix el seu pes relatiu en el total consolidat del 55,3% de 2014, al 52,0%.

Així mateix, l'evolució de les divises en la seva translació a euros ha tingut un impacte positiu de 41 milions d'euros, en l'ebitda de l'any 2015 respecte al de 2014, causat, fonamentalment, per l'apreciació del dòlar enfront de l'euro, mitigant l'efecte de la depreciació d'altres divises com el peso colombià i el real brasiler.

Inversions

Les inversions materials i intangibles de 2015 van arribar als 1.767 milions d'euros, de manera que es va incrementar un 0,9% respecte a les del mateix període de l'any anterior. En aquesta evolució s'ha de considerar la incorporació del vaixell metaner Ribera del Duero, al març de

2014, de 170.000 m3 de capacitat, sota règim d'arrendament financer, per 177 milions d'euros, així com la incorporació de les inversions de CGE, el 2015, de 265 milions d'euros. Ajustant aquests imports, les inversions materials i intangibles van disminuir un 4,6%.

El 2015, les inversions financeres van correspondre, fonamentalment, a l'adquisició del 8,3% de Metrogas (Xile) per 116 milions d'euros, Gecalsa per 104 milions d'euros, un 12,75% addicional de la filial Gasmar (Xile) per 34 milions d'euros; a les inversions realitzades a Costa Rica, d'acord amb el model de concessions de serveis establerts a la CINIIF 12 a la construcció de la central hidràulica de Torito de 50 MW de potència per 27 milions d'euros, i, finalment, a una adquisició addicional del 0,65% del capital de CGE per 18 milions d'euros.

El focus inversor principal es va situar en l'activitat de distribució de gas, que va augmentar un 3,8% i va representar el 41,6% del total consolidat, i se'n destaca el creixement a Espanya. La distribució d'electricitat va augmentar un 12,9%, que suposa el 22,8% del total. Així mateix, la inversió en CGE va representar el 15% del total.

Evolució borsària

Pel que fa a l'evolució borsària de la companyia, les accions de Gas Natural Fenosa van tancar l'exercici 2015 a un preu de 18,82 euros i una capitalització borsària de 18.828 milions d'euros, fet que suposa una disminució del 9,6% respecte al tancament de l'any anterior, enfront d'una caiguda de l'Ibex 35, principal índex de la borsa espanyola, del 7,2%.

La proposta de distribució de resultats de l'exercici 2015, que el Consell d'Administració elevarà a la Junta General Ordinària d'Accionistes perquè s'aprovi, suposa destinar 1.001 milions d'euros a dividends, un 10,12% més que l'any anterior, en línia amb l'increment del benefici net i mantenir el *pay out* en el 66,6%. El pagament del dividend complementari de 0,5922 euros per acció serà realitzat en efectiu.

Indicadors d'estadístiques borsàries

[G4-9]

	2015	2014	2013
Nre. d'accionistes (milers)	73	73	77
Cotització el 31/12 (euros)	18,82	20,81	18,69
Cotització màxima (euros)	20,56	24,45	18,80
Cotització mínima (euros)	17,55	17,83	13,22
Benefici per acció (euros)	1,57	1,46	1,44
Relació cotització-benefici	12,5	14,2	12,9
Capital social (nombre d'accions)	1.000.689.341	1.000.689.341	1.000.689.341
Capitalització borsària (milions d'euros)	18.828	20.824	18.708

Ràtios financeres

	2015	2014	2013
Endeutament ¹	45,8	48,5	48,8
Ebitda/resultat financer net	5,9x	6,1x	6,0x
Deute net/ebitda ²	3,0x	3,2x ²	2,9x
PER	12,5x	14,2x	12,9x

¹ Deute financer net/deute financer net+patrimoni net

² En termes proforma incorporant ebitda de CGE des de gener a novembre de 2014. Si no és així, resulta en 3,5x.

³ Ebitda el 2014 i 2015 reexpressat per discontinuïtat del negoci de GLP a Xile.

Índex de beneficis (milions d'euros)

	2015	2014	2013
Benefici net de Gas Natural Fenosa	1.502	1.462	1.445

Evolució del *pay out* (%)^{*}

*Import total equivalent.

L'ebitda de les activitats internacionals va augmentar un 16,9% amb la incorporació de CGE, i representa un 48% del total

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. El 2015, la companyia va continuar amb la realització de reunions informatives per a aquest col·lectiu, se'n van celebrar dues a Madrid i dues Barcelona.

Així mateix, la pàgina web recopila tota la documentació exigida per la Llei de Transparència i les seves normes de desenvolupament. Disposa d'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 últims cinc exercicis.

La companyia també va continuar amb el programa de comunicació amb analistes i inversors, enfortint, amb la major transparència, la informació econòmico-financera que els permeti el seguiment del projecte empresarial de Gas Natural Fenosa.



Durant 2015, 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, i tant

en les pròpies oficines de la companyia com a les principals places financeres d'Europa, Amèrica del Nord, Àsia i Austràlia. En total, es van organitzar 432 reunions.

Indicadors de canals de comunicació

	2015	2014	2013
Reunions amb inversors i analistes	432	397	491

Presència als 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.

Des de fa deu anys, Gas Natural Fenosa ha format part, de manera ininterrompuda, del Dow Jones Sustainability Index (DJSI). El 2015, la companyia va ser distingida com a líder de supersector Utilities (gas, electricitat i aigua) i, a més, va continuar sent, per quart any consecutiu, líder del sector Gas Utilities, i va valorar amb elevades puntuacions aspectes com codi de conducta, canvi climàtic, ciutadania corporativa, política de defensa de la competència, i pràctiques laborals i drets humans. Així mateix, va ser inclosa, per desena vegada, en la variant europea de l'índex, el DJSI Europe.

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

El 2015, Gas Natural Fenosa ha mantingut la seva presència en altres índexs de sostenibilitat com ara els índexs Ethibel Sustainability Index Excellence Europe, STOXX ESG Leaders Índexs i Euronext Vigeo, del qual 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, Àsia-Pacífic i Europa.

La companyia també forma part del MSCI Global Climate Index, que inclou companyies líders en la mitigació de factors que contribueixen al canvi climàtic en el curt i llarg termini.

La presència en aquests índexs de sostenibilitat posa en valor l'esforç realitzat per la companyia en matèria de responsabilitat corporativa i transparència

informativa i implica un reconeixement extern de la bona evolució de les seves actuacions en aquesta matèria.



Gas Natural Fenosa, supersector líder a Dow Jones Sustainability Index

En l'Anuari de la Sostenibilitat 2016 de RobecoSAM, Gas Natural Fenosa va ser qualificada com Industry Leader del sector Utilities (gas, electricitat i aigua), distinció que la reconeix com la companyia amb la puntuació més elevada i, per tant, com la més preparada per a aprofitar les oportunitats i gestionar els riscos derivats del desenvolupament econòmic. A més, va ser distingida amb la categoria Gold Class dins el sector "Gas Utilities".



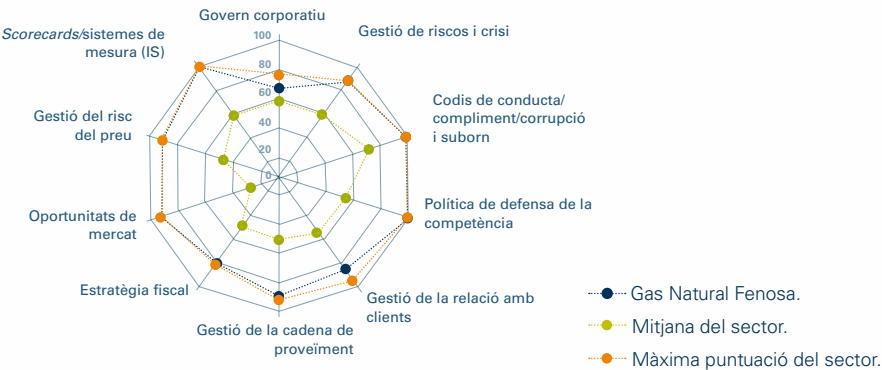
Adicionalment, Gas Natural Fenosa ha estat, el 2016, Industry Mover del sector "Gas Utilities", en passar d'obtenir 86 punts el 2014 a 89 punts el 2015. Aquest any ha estat el primer en què RobecoSAM ha triat, dins el 15% de companyies amb millor puntuació de cada sector, l'Industry Mover. Aquesta qualificació destaca la companyia que ha aconseguit les millores proporcionals més grans en el seu acompliment en sostenibilitat en l'últim any.



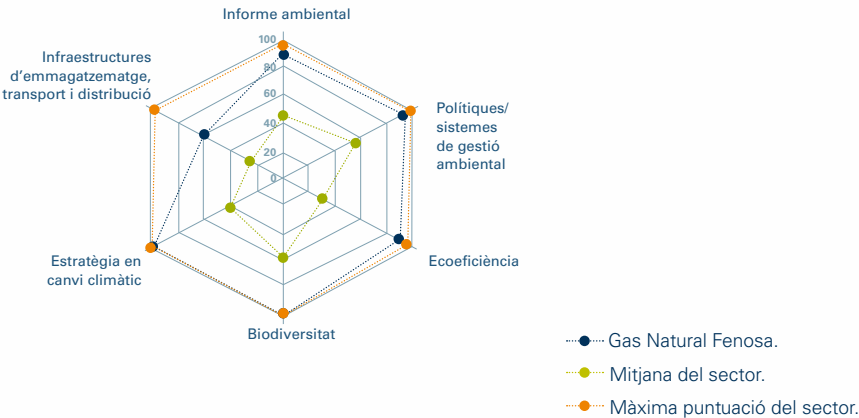
Avaluació de Gas Natural Fenosa al DJSI

Gas Natural Fenosa ha estat distingida amb la categoria Gold Class, dins el sector Gas Utilities, en l'Anuari de Sostenibilitat de 2016 de RobecoSamI

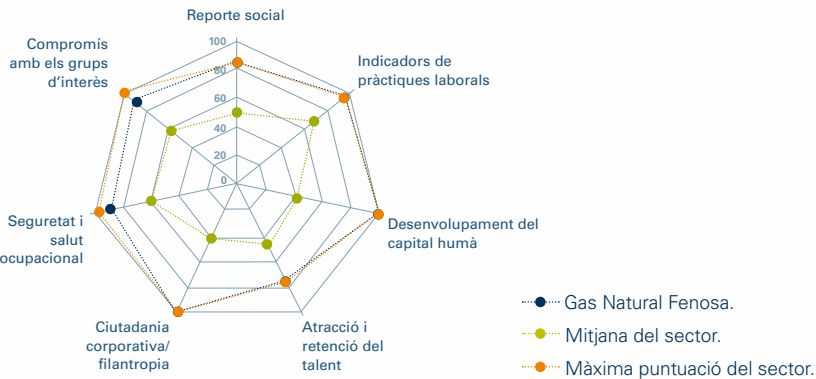
Econòmica



Ambiental



Social



Nota: la categoria "Plantes de Gas Manufacturat" no ha estat inclosa en el gràfic de la dimensió ambiental atès 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 respecte a la mitjana i la nota màxima del sector, en les tres dimensions en què DJSI avalua a les empreses.



Gestió responsable del medi ambient

Gas Natural Fenosa és conscient dels impactes ambientals de les seves activitats en l'entorn on es desenvolupen, per la qual cosa la companyia presta una atenció especial a la protecció del medi ambient i l'ús eficient dels recursos naturals per a satisfer la demanda energètica. En el respecte al medi ambient Gas Natural Fenosa actua més enllà del compliment dels requisits legals i altres requisits ambientals que voluntàriament adopta, involucrant els proveïdors, treballant amb els diferents grups d'interès i fomentant l'ús responsable de l'energia



Compromisos y principios de actuación responsable con el medio ambiente

- 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 i adaptació del canvi climàtic a través d'energies baixes en carboni i renovables, la promoció de l'estalvi i l'eficiència energètica, i l'aplicació de noves tecnologies.
- 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.
- Promoure l'ús eficient i responsable de l'aigua, establint activitats encaminades a conèixer més bé aquest recurs i la millora de la gestió d'aquest.
- Garantir la prevenció de la contaminació mitjançant la millora contínua, l'ús de les millors tècniques disponibles i l'anàlisi, el control i la minimització dels riscos ambientals.



Accions de valor

Accions proposades 2015

Estendre el model de gestió als negocis recentment incorporats.

Participar activament en el desenvolupament d'accions de mitigació adequades al país (NAMA's).

Implantar eines de gestió de la biodiversitat.

Desplegar la primera fase de l'estratègia de gestió aigua.

Accions previstes 2016

+ Iniciar la certificació del model de gestió integrada en negocis recents.

+ Millorar l'eficiència energètica en processos interns.

+ Avançar en el desenvolupament de projectes de biodiversitat alineats amb el Pla d'Acció de Biodiversitat Estratègic.

+ Desenvolupar la segona fase de l'estratègia de gestió aigua.

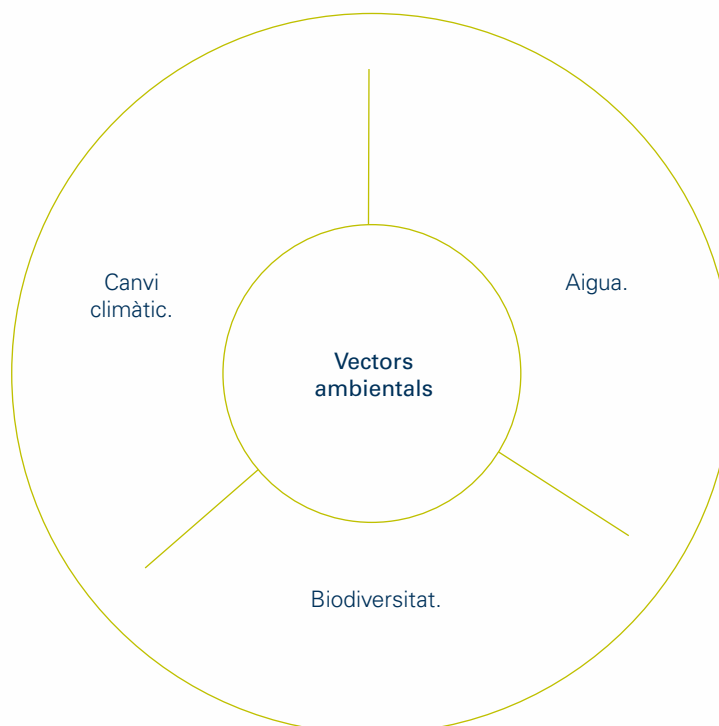
Grau de compliment: + Acabat. + Avanç elevat. + Avanç intermedi. + Avanç escàs. + No iniciat.

Compromís amb el medi ambient

[G4-DMA] (materials, energia, aigua, biodiversitat, emissions, efluent i residus, productes i serveis i transport)

En Gas Natural Fenosa es treballa per garantir el compliment de la legislació ambiental, reduir l'impacte ambiental, mitigar el canvi climàtic, preservar la biodiversitat de l'entorn, optimitzar el consum dels recursos naturals, prevenir la contaminació i impulsar la millora contínua, i va més enllà del que estableixen els requisits legals.

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 l'actuació diferenciadora en tres vectors.



Gas Natural Fenosa pretén donar continuïtat als seus principis a través de les empreses contractistes de béns i serveis i, conjuntament amb aquests, elabora plans d'actuació que facilitin la consecució d'aquests. Per això, es treballa amb els proveïdors i contractistes perquè es comprometin en el desenvolupament de les millors pràctiques ambientals.

El 2015, de manera generalitzada s'han produït increments absoluts i relatius dels principals indicadors ambientals pel que fa a 2014, com a conseqüència de més producció de la generació tèrmica amb carbó a Espanya, i la nova aportació

de les activitats de distribució a Xile. Per raons d'estabilitat del sistema i de mercat, la generació tèrmica espanyola va ocupar l'espai deixat per la menor producció renovable, ja que va ser un any amb menys precipitacions i vent.

Al llarg de 2016, es realitzaran diverses publicacions centrades en vectors ambientals com ara canvi climàtic, biodiversitat i aigua, on s'aprofundeix en aquestes àrees. Aquests documents són publicats en l'apartat de medi ambient de la pàgina web de la companyia.

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, basat en la norma internacional ISO 14001, forma part fonamental del sistema integrat de gestió de qualitat, medi ambient, seguretat i salut de la companyia.

El 2015, es van mantenir totes les certificacions de medi ambient. A més, es va certificar el procés de distribució de gas a l'Argentina i es va ampliar l'abast certificat d'enginyeria al Brasil, Colòmbia, Mèxic i Panamà.

Processos per país amb gestió ambiental certificada

País	Exploració i producció	Proveïment i transport	Gestió de l'energia	Generació	Distribució de gas i d'electricitat	Comercia-lització majorista i comptes globals	Comercia-lització minorista	Servei al client	Gestió dels recursos humans	Gestió dels recursos físics	Gestió de tecnologia i enginyeria
Argentina					+						
Brasil					+		+				+
Xile					+		+	+			
Colòmbia					+		+				+
Costa Rica				+							
Espanya	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Itàlia					+		+				
Kenya				+							
Marroc		+									
Mèxic				+	+						+
Moldàvia					+		+				
Panamà				+	+		+				+
Rep. Dominicana				+							
Sud-àfrica		+									

+ Certificat.
 + En procés de certificació o exclòs del sistema integrat de gestió de Gas Natural Fenosa.

El 2015, el 88,3% 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. Si bé l'entrada de CGE Xile en la companyia ha suposat una disminució d'aquest percentatge, durant 2015, s'ha treballat per a l'establiment de les bases, metodologies i eines que permetin que aquesta societat pugui adaptar els seus actuals certificats al sistema integrat de gestió de Gas Natural Fenosa durant l'any 2016.

Planificació de la gestió

La planificació ambiental es desenvolupa en el marc de la política de responsabilitat corporativa, que va ser actualitzada el desembre de 2015, i de 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 negocisaproven el seu programa de gestió que s'hi integren.

El 2015, es van definir 197 objectius de medi ambient dirigits a assolir la sostenibilitat ambiental i es va aconseguir el 88,48% de compliment del pla.

Línies d'acció del "Pla de qualitat, medi ambient, seguretat i salut"



Resum d'accions dutes a terme el 2015

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 d'hivernacle (GEH) en el marc de l'estratègia de l'empresa en matèria de canvi climàtic.

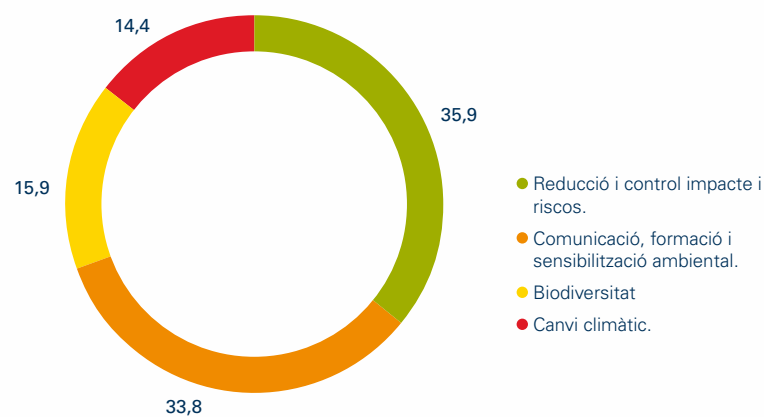
Comunicació, formació i sensibilització ambiental

Accions dirigides a oferir informació adequada, fiable i transparent a totes les parts interessades, així com a formar els empleats per 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.

Repartiment d'objectius desenvolupats per temàtica (%)



Eines i metodologies

Gas Natural Fenosa disposa de diferents eines i metodologies orientades a la gestió d'assumptes ambientals, atorgant consistència i homogeneïtat en els processos de la companyia.

Durant 2015, l'eina Themis, per al control i la gestió dels requisits legals, va prestar servei a prop de 1.544 usuaris, de manera que permet conèixer i accedir a 12.872 requisits legals en matèria de medi ambient, prevenció, salut i qualitat. En aquest any, s'han incorporat a l'eina nous territoris d'Itàlia i Mèxic, així com la legislació aplicable a les activitats desenvolupades pel grup CGE a Xile.

Així mateix, el 2015, es va implantar el nou mòdul de troballes en l'eina Prosafety, per al registre i la gestió de les no-conformitats, observacions i oportunitats de millora detectades en els processos de negoci de la companyia, i de les accions correctives, preventives i de millora necessàries perquè es resolguin. Per a la seva implantació, es va impartir formació a més de 200 empleats. En finalitzar l'any, ja hi havia 900 usuaris, 648 troballes registrades i 767 accions planificades.

També es desenvolupen auditories ambientals, com a eina de millora contínua, per tal d'avaluar el grau de compliment dels objectius, emetre recomanacions i mesures correctores, i informar les part interessades sobre el seu comportament ambiental. El 2015, es va constatar una millora en el control operacional, fruit d'un major control dels aspectes ambientals de les activitats.

A més, cal destacar la metodologia de càlcul de la Petjada Ambiental de Gas Natural Fenosa, a través de la qual s'identifiquen i quantifiquen els impactes ambientals directes i indirectes de les seves activitats.

Riscos ambientals

[G4-EN24]

La companyia identifica i recull cada any els incidents ambientals en tots els llocs rellevants on opera, per tal de desenvolupar, intercanviar i aplicar mesures preventives.

Realitza l'avaluació de les instal·lacions amb risc ambiental emprant com a referència la UNE 150008 i altres metodologies destinades a aquesta finalitat. A través dels plans d'autoprotecció i els seus procediments corresponents, s'identifiquen i recullen les respostes als accidents potencials i a les situacions d'emergència, per tal de prevenir i reduir-ne l'impacte ambiental.

A més, s'utilitzen i desenvolupen sistemes d'informació geogràfica que permeten identificar, geolocalitzar i controlar part dels riscos ambientals.

Durant 2015, s'ha començat la implementació d'un sistema centralitzat de recopilació de dades d'accidents i incidents, entre els quals s'han integrat els successos ambientals. S'han definit criteris comuns d'informe, de manera que així es permet un seguiment adequat i homogeni d'aquests successos. A més, aquest sistema permet el desenvolupament, l'intercanvi i l'aplicació de mesures preventives.

Incident	Localització	Gravetat	Actuació de Gas Natural Fenosa
Vessament de 6.128 litres d'oli d'un transformador durant un acte vandàlic.	Xile	Lleu	Recol·lecció i neteja de l'àrea contaminada i gestió dels residus.
Vessament de 17 litres d'oli de transformadors de distribució d'electricitat durant la gestió com a residu d'aquest.	Colòmbia	Lleu	Recol·lecció i neteja de l'àrea contaminada i gestió dels residus.

Formació i conscienciació

La formació ambiental és una eina bàsica per a prevenir i reduir els impactes ambientals, millorar el control operacional ambiental en les activitats i reduir el risc ambiental.

Durant 2015, Gas Natural Fenosa va formar 8.647 empleats, mitjançant la impartició de 37.582 hores de formació. Les accions formatives es van dirigir als dos assumptes següents:

- > La 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.
- > La millora del control i la gestió dels aspectes ambientals.

Cal assenyalar el curs formatiu "Gestió de la biodiversitat en l'empresa", sobre la legislació en matèria de biodiversitat, i el curs "Adaptació nova Norma ISO 14001:2015", impartida per responsables dels sistemes integrats de gestió.

+ Comunicació i sensibilització ambiental



Gas Natural Fenosa ha consolidat, el 2015, el seu Pla de Comunicació Ambiental, que va ser posat en marxa el 2014, i que tindrà continuïtat en els propers anys.

Durant 2015, Gas Natural Fenosa ha participat en el Carbon Expo, congrés d'àmbit internacional on es reuneixen els principals professionals en matèria de carboni per intercanviar experiències. La companyia va estar present tant en reunions amb experts com mitjançant un stand, i va organitzar una jornada sobre les mesures de reducció de les emissions de CO₂ en els països (NAMA's), adreçada als assistents al congrés.

A més, s'han realitzat els informes interactius de biodiversitat i petjada de carboni, i s'han donat a conèixer a la societat les actuacions que realitza la companyia en aquestes matèries.

D'altra banda, com a part del programa de voluntariat ambiental corporatiu, la companyia ha continuat donant suport a les accions de conscienciació i sensibilització ambiental. L'objectiu d'aquestes accions és fomentar, entre els empleats i familiars, la conservació del medi ambient i la biodiversitat, mitjançant actuacions de millora en els entorns de les instal·lacions i en les àrees protegides i d'alt valor per a la biodiversitat.

A Espanya, durant 2015, han participat més de 200 voluntariat en diverses jornades de conservació ambiental celebrades a enclavaments amb alt valor natural. A més, també s'han realitzat múltiples accions de voluntariat ambiental a l'Argentina, Colòmbia, Mèxic, Moldàvia, el Panamà i la República Dominicana.



Requisits legals

Gas Natural Fenosa realitza un seguiment continu del desenvolupament de la legislació en matèria ambiental, per a conèixer anticipadament la repercussió en la seva activitat i adaptar-se als nous requisits.

En aquest context, el 2015, la companyia ha participat activament en la Conferència de les Parts (COP) de la Convenció Marc de Nacions Unides sobre el Canvi Climàtic (CMNUCC), coneguda com COP21 i que

es va celebrar a París. Durant aquesta, es va adoptar l'Acord de París, un text consensuat i aprovat per la pràctica majoria dels països, que estableix les bases del règim climàtic internacional a partir del 2020.

El 2015, 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).

A fi d'assegurar l'efectiva comunicació amb les parts interessades externes, hi ha diferents mecanismes formals de reclamació en funcionament. Rebre adequadament les queixes ambientals resulta de gran valor ja que suposen una oportunitat de millora de la gestió ambiental. Durant 2015, es van registrar 397 queixes o reclamacions en matèria ambiental; totes van ser ateses, i el 97% de les registrades van quedar resoltes.

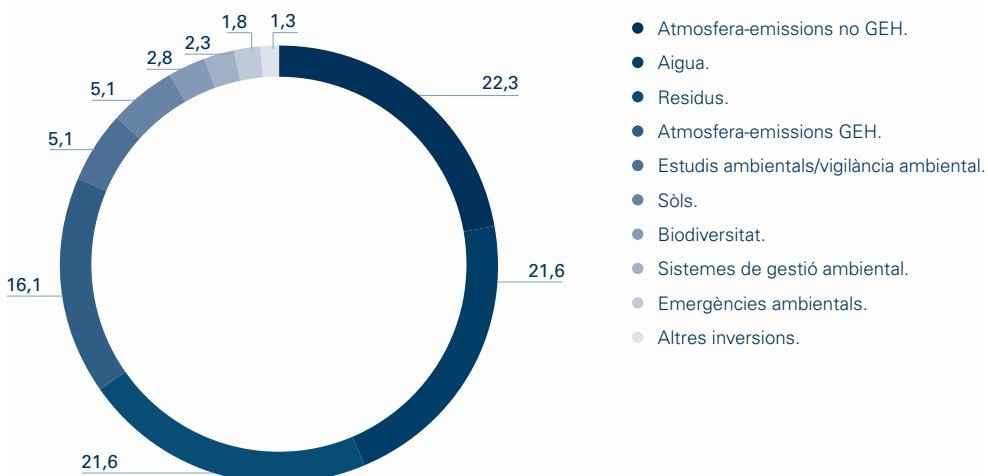
Costos ambientals

Gas Natural Fenosa realitza un esforç significatiu en matèria de protecció ambiental, dotant les instal·lacions dels recursos necessaris per a 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

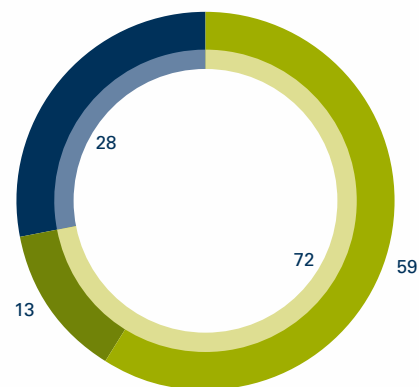
emissions, abocaments i residus, obtenir nous certificats ambientals per a les instal·lacions, millorar els sistemes de gestió i informació ambiental i incrementar la formació i sensibilització ambiental dels treballadors, clients i subministradors.

Les inversions més destacades, en l'exercici 2015, van ser les relatives a la millora del sistema de combustió en centrals tèrmiques, a diverses actuacions de renovació i millora de les instal·lacions de generació, i a millores en la xarxa de distribució per a reduir les emissions de gas natural a l'atmosfera.

Desglossament de costos ambientals (%)

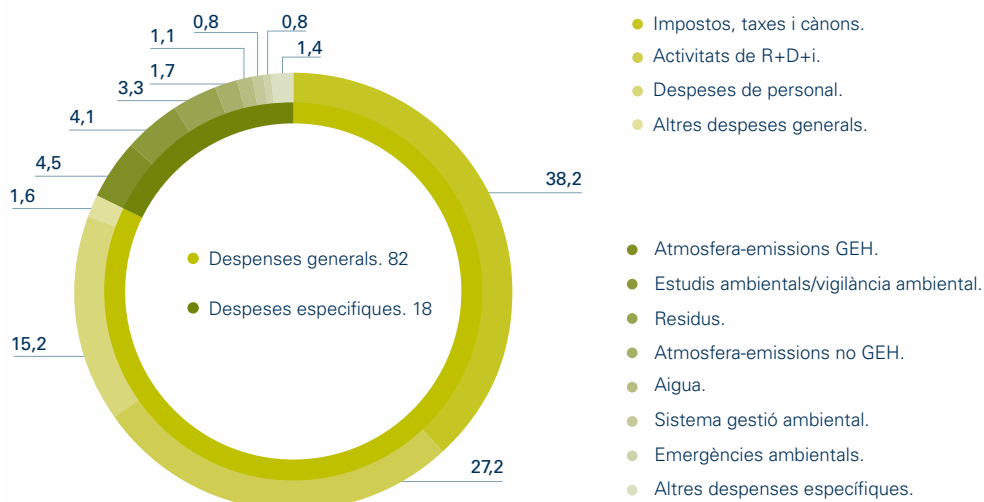


Desglossament de costos ambientals (%)



- Despeses ambientals.
- Despeses generals.
- Despeses específiques.
- Inversions ambientals.

Desglossament d'inversions ambientals (%)



- Impostos, taxes i cànon.
- Activitats de R+D+i.
- Despeses de personal.
- Altres despeses generals.

- Atmosfera-emissions GEH.
- Estudis ambientals/vigilància ambiental.
- Residus.
- Atmosfera-emissions no GEH.
- Aigua.
- Sistema gestió ambiental.
- Emergències ambientals.
- Altres despeses específiques.

Paràmetres ambientals

Emissions a l'atmosfera

[G4-DMA] (emissions) [G4-EN20]

El 2015, s'ha registrat un augment de les emissions absolutes de SO₂, NO_x i partícules suspeses totals (PST) en l'atmosfera, a causa del major funcionament de les centrals tèrmiques de carbó. L'entrada en funcionament d'aquestes centrals està motivada per la menor generació renovable a Espanya en no donar-se les condicions ambientals òptimes per al seu funcionament.

D'altra banda, és important destacar que per donar compliment a la Directiva d'Emissions Industrials, que limita les emissions en l'activitat de generació d'electricitat, es van prendre importants decisions perquè, en el futur, el parc tèrmic espanyol de la companyia compleixi amb la normativa ambiental.

Respecte a les emissions específiques de SO₂ i NO_x han augmentat igualment; en el primer cas han superat el valor objectiu plantejat. Pel que fa a altres emissions, es van emetre 0,2 tones de mercuri, 0,072 tones de HCFC i 0,13 tones de freó R22.

Gestió dels 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 l'adequada segregació, emmagatzematge, control i gestió d'aquestes. 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 2015, s'ha signat un conveni amb Recyclia per a la recollida i gestió d'aparells elèctrics i electrònics, piles i bateries, derivat dels resultats del projecte sobre optimització en la gestió d'algunes tipologies de residus generats a Espanya, amb l'objectiu d'identificar millores en l'àmbit operatiu, administratiu, econòmic i ambiental. Aquest conveni permet aprofitar la figura dels sistemes de gestió integrada de residus, que està prevista en la legislació i que cobreix el cost de gestió que repercuteix econòmicament en la compra d'aquests materials.

El 2015, la generació de residus no perillosos més significatius ha augmentat un 3,6% respecte a 2014. Cal assenyalar l'increment en la generació de cendres i escòries, i la reducció en la generació de terres i enderrocs derivat de la reducció de l'activitat d'expansió de xarxa de distribució de gas, unida a la millora en l'eficiència de les obres d'expansió pel que fa a la reducció del perímetre de rasa realitzat. També ha contribuït la reducció de la generació de llots provinents del rentat del carbó a la mina de Kangra, a Sud-àfrica.

Compliment d'objectius d'emissions atmosfèriques totals (kt)

[G4-EN21]

	Valor objectiu 2015	2015	2014	2013
SO ₂	<27	24,7	22,3	17,5
NO _x	<65	37,3	31,0	30,3
Partícules	<3,7	2,1	1,6	1,8

Compliment d'objectius d'emissions atmosfèriques específiques totals (g/kWh)

[G4-EN21]

	Valor objectiu 2015	2015	2014	2013
SO ₂	<0,48	0,55	0,51	0,37
NO _x	<2,09	0,83	0,71	0,64
Partículas	<1,06	0,05	0,04	0,04

Residus no peril·losos gestionats (t)

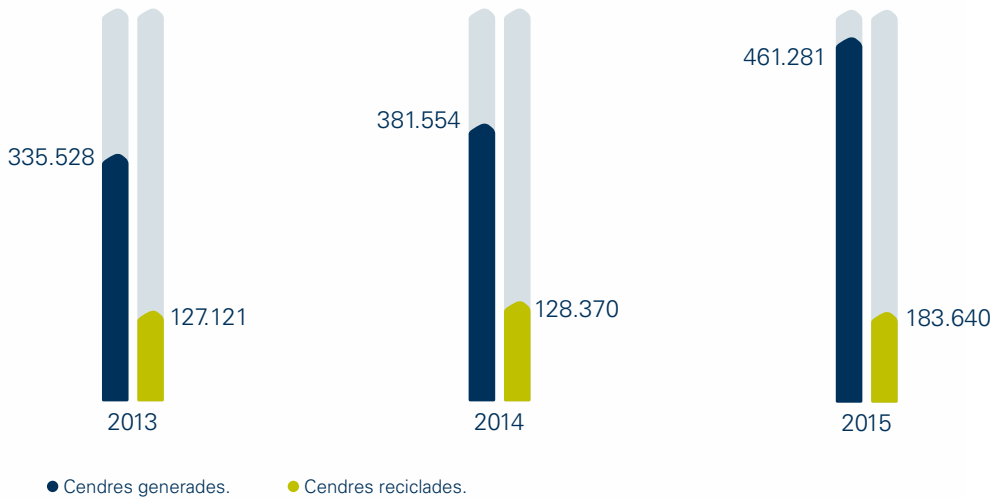
[G4-EN23]

Tipus	Quantitat
Terres i enderrocs	579.209
Cendres	461.281
Llots	230.363
Guixos	109.013
Escòries	94.538
Residus vegetals	6.817
Ferralla	5.485
Total	1.486.706

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

Generació i reciclatge de cendres (t)

[G4-EN23]



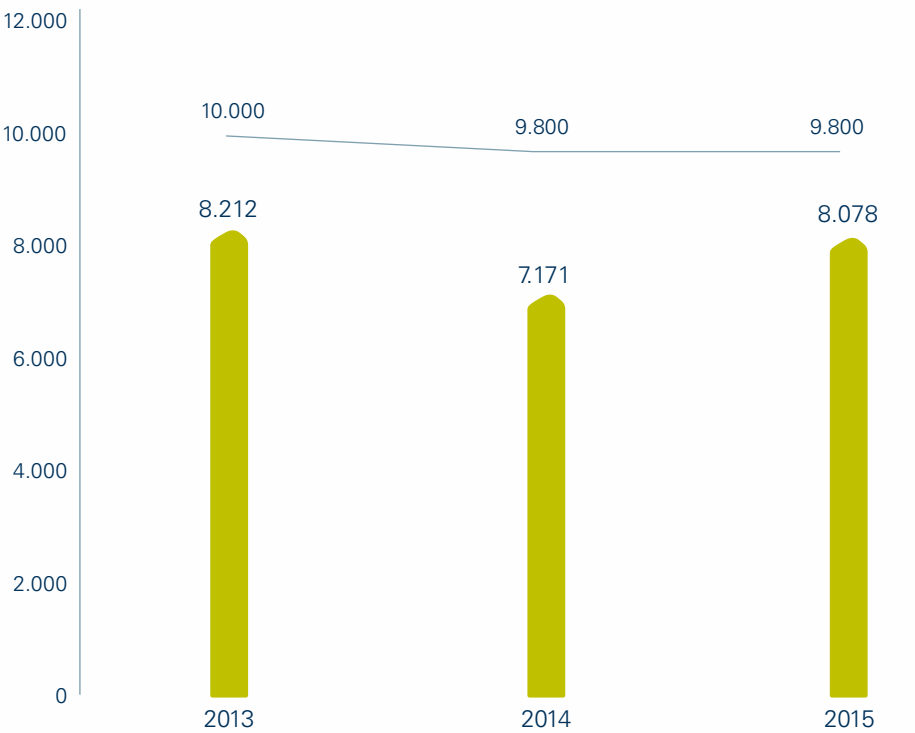
Compliment d'objectius de reciclatge de cendres (%)

[G4-EN23]

	Valor objectiu 2015	2015	2014	2013
Reciclat de cendres	25	40	34	38

La generació de residus perillosos més significatius ha augmentat, durant 2015, un 12,6% respecte a l'any 2014. Això es deu a l'augment dels residus sòlids i terres contaminades amb hidrocarburs, i d'olis provinents majoritàriament de l'activitat de distribució d'electricitat. També cal destacar la reducció de la generació dels llots d'oli i combustible a Nairobi South Power Plant, a causa de menys generació elèctrica d'aquesta planta durant 2015.

Producció de residus perillosos i compliment d'objectius (t)
[G4-EN23]



Residus perillosos gestionats (t)
[G4-EN23]

Tipus	Quantitat
Hidrocarburs més aigua	2.816
Llots d'oli i combustible	1.874
Residus sòlids contaminats amb hidrocarburs	1.171
Terres contaminades amb hidrocarburs	931
Oli usat	554
Vehicles fora d'ús	266
PCB i trams amb PCB	180
Residus elèctrics i electrònics	172
Llots tractament aigua/aigües residuals	115
Total	8.079

Compliment d'objectius de gestió de residus perillosos (%)
[G4-EN23]

	Valor objectiu 2015	2015	2014	2013
Reciclat i valorització energètica	50	58	56	89
Incineració i abocament	50	42	44	11

Productes venuts per la seva reutilització (t)

[G4-EN28]

	2015
Cendres	187.136 ¹
Llots de rentat de carbó	102.625
Escòries	12.957
Llots d'oli i combustible	1.470

¹ La diferència respecte al valor de cendra reciclada es deu a la venda de cendres emmagatzemades en enderrocs en anys anteriors a 2015.

Gestió de l'aigua

[G4-DMA] (aigua), [G4-DMA] (efluents i residus), [G4-EN9], [G4-EN10], i [G4-EN26]

Pel que fa a la quantitat de l'aigua, la major part del consum d'aigua a les instal·lacions de Gas Natural Fenosa es deu al funcionament de les centrals tèrmiques de generació elèctrica. Una part significativa es deu a l'evaporació de l'aigua que es produeix a les torres de refrigeració. La resta es deu als 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.

El 2015, s'ha produït un augment del 13,5% del volum d'aigua consumida, a causa, principalment, de l'augment en l'activitat de les centrals tèrmiques de carbó, de manera que el consum específic de carbó és de 683,36 m³/GWh.



El consum d'aigua representa un 4% del total d'aigua captada i el 96% és retornada al medi receptor. L'1,1% de l'aigua captada es reutilitza dins de la instal·lació, la qual cosa suposa el 27,27% del volum d'aigua consumida.

Gas Natural Fenosa, conscient de l'escassetat d'aigua en la societat, treballa dia a dia tant en la reducció del consum d'aigua globalment com en l'augment de

la utilització d'aigua reciclada o regenerada per al seu ús en les seves activitats, sigui provinent de la mateixa instal·lació o provinent d'altres instal·lacions. El 2015, el percentatge d'aigua reciclada respecte a la total captada ha augmentat un 6% respecte a 2014.

Captació d'aigua per font (hm³)

[G4-EN8]

	2015	2014	2013
Aigua superficial captada (mar)	736,65	896,12	1.074,81
Aigua superficial captada (resta)*	46,28	39,12	16,76
Aigua subterrània captada	0,64	0,19	0,62
Aigua residual utilitzada, procedent d'una altra organització	7,19	7,30	8,16
Aigua captada de la xarxa d'abastament	0,21	0,24	1,02
Volum total d'aigua captada del medi	790,97	945,54	1.103,95

* No s'ha tingut en compte l'aigua d'aportació per omplir del llac de la mina de Limeisa, perquè no és una aigua captada per a procés productiu.

Consum d'aigua (hm³)

	2015	2014	2013
Consum d'aigua en refrigeració	27,05	24,14	29,02
Consum d'aigua en cicle aigua/vapor	1,03	0,82	1,23
Consum d'aigua en altres processos	1,80	1,45	0,28
Consum d'aigua en serveis auxiliars	0,86	0,66	0,35
Consum total d'aigua	30,74	27,07	30,88

Pel que fa 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 i els marcats per la pròpia companyia.

Durant 2015, 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 gestió correcta dels abocaments, sense generar 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 (hm³)

[G4-EN22]

	2015	2014	2013
Aigua abocada al mar	708,82	887,10	1.062,66
Aigua abocada a llit fluvial	28,73	22,90	9,50
Aigua abocada a la xarxa pública	0,26	0,20	0,39
Aigua abocada a fossa sèptica	0,03	0,005	0,03
Aigua abocada per a recàrrega d'un aqüífer	0,03	0,031	0,03
Volum total abocament	737,87	910,23	1.072,61

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.

El 2015, Gas Natural Fenosa va continuar amb l'eliminació de bifenils policlorats (PCB), substància present, principalment, en alguns transformadors elèctrics de més antiguitat. Actualment, queden per retirar 1.975 tones d'olis dielèctrics que tenen una baixa concentració de PCB (inferior a 500 ppm). Aquesta quantitat suposa un increment respecte a l'any anterior com a conseqüència de la incorporació dels negocis de distribució d'electricitat de l'empresa xilena CGE.

El consum energètic total de la companyia, el 2015, va assolir un valor de 217.773 TJ, amb un increment del 13,1% a causa principalment d'un ascens de la generació elèctrica amb carbó a Espanya i a la incorporació de les activitats de Xile. La intensitat del consum energètic de la companyia va assolir un valor de 42,0 TJ per milió d'euros d'ebitda. Per segments de negoci, l'activitat amb més intensitat energètica és la de generació d'electricitat, seguida dels segments de mineria, distribució elèctrica, infraestructures i comercialització de gas, i finalment la distribució de gas.

Materials utilitzats (t)

[G4-EN1]

	Quantitat
Combustibles	
Gas natural	4.599.983
Carbó	3.345.194
Derivats del petroli	402.977
Total	8.348.153
Altres materials	
Carbonat de calci	57.470
Nitrogen	6.896
Magnetita	3.428
Oli lubricant/hidràulic	1.596
Hidròxid de sodi	1.524
Hidròxid de calci	1.390
Àcid sulfúric	1.339
Hipoclorit de sodi	1.170
Total	74.813

Nota: la xifra total d'altres materials representa el 97% sobre el total de materials considerats. L'ús de gas natural, carbó i derivats del petroli és el mateix concepte en les dues taules -consum energètic total dins de l'organització (TJ), i materials utilitzats (tones)- però expressat en unitats diferents, per respondre als indicadors GRI corresponents.

Consum energètic total dins de l'organització (TJ)

[G4-EN3]

	2015	2014	2013
Combustibles no renovables	341.051	314.818	334.926
Gas natural	246.440	243.722	263.133
Carbó	79.236	57.196	55.075
Derivats del petroli	15.375	13.900	16.718
Combustibles renovables	0	2	1
Electricitat adquirida per a consum	17.718	11.880	10.992
Electricitat renovable generada (no inclosa en el consum de combustibles)	21.084	23.987	24.775
Electricitat i vapor venut	(162.081)	(158.195)	(170.394)
Total	217.773	192.490	200.300



Consum d'energia fora de l'organització (TJ)

[G4-EN4]

	2015	2014
Ús final del gas natural comercialitzat	1.962.240	1.808.228
Ús final del carbó extret	46.990	45.969
Consum total	2.009.230	1.854.198

Ràtios d'intensitat de consum d'energia dins de l'organització per segment d'activitat 2015

[G4-EN5]

	Distribució de gas	Distribució d'electricitat	Electricitat	Gas	Mineria	Total
Consum d'energia dins de l'organització (TJ)	5.399	17.418	184.303	10.460	192	217.773
Ebitda (milions d'euros)	2.074	1.023	1.002	1.081	4	5.184
(TJ/milions d'euros d'ebitda)	2,6	17,0	183,9	9,7	48,1	42,0

Canvi climàtic

[G4-DMA] (emissions)

La producció i l'ús de l'energia són responsables de l'emissió de les dues tercers parts de gasos d'efecte d'hivernacle globalment. El compromís internacional assolit en la COP21 de París, de mantenir l'augment de la temperatura mitjana global molt per sota de 2°C

respecte als nivells preindustrials i iniciar la transició cap a un nou model energètic, requerirà significatives reduccions d'emissions alhora que s'assegura el creixement de l'economia mundial, la seguretat energètica i l'accés universal a una energia moderna.

En Gas Natural Fenosa s'aposta per l'ús d'energies baixes en carboni (entre les quals el gas natural jugarà un paper predominant), la promoció de l'estalvi, l'eficiència energètica i les energies renovables com els vectors sobre els quals la companyia projecta la seva activitat, per assegurar la compatibilitat entre el subministrament d'energia a la societat i la mitigació del canvi climàtic.



Posicionament en matèria de canvi climàtic

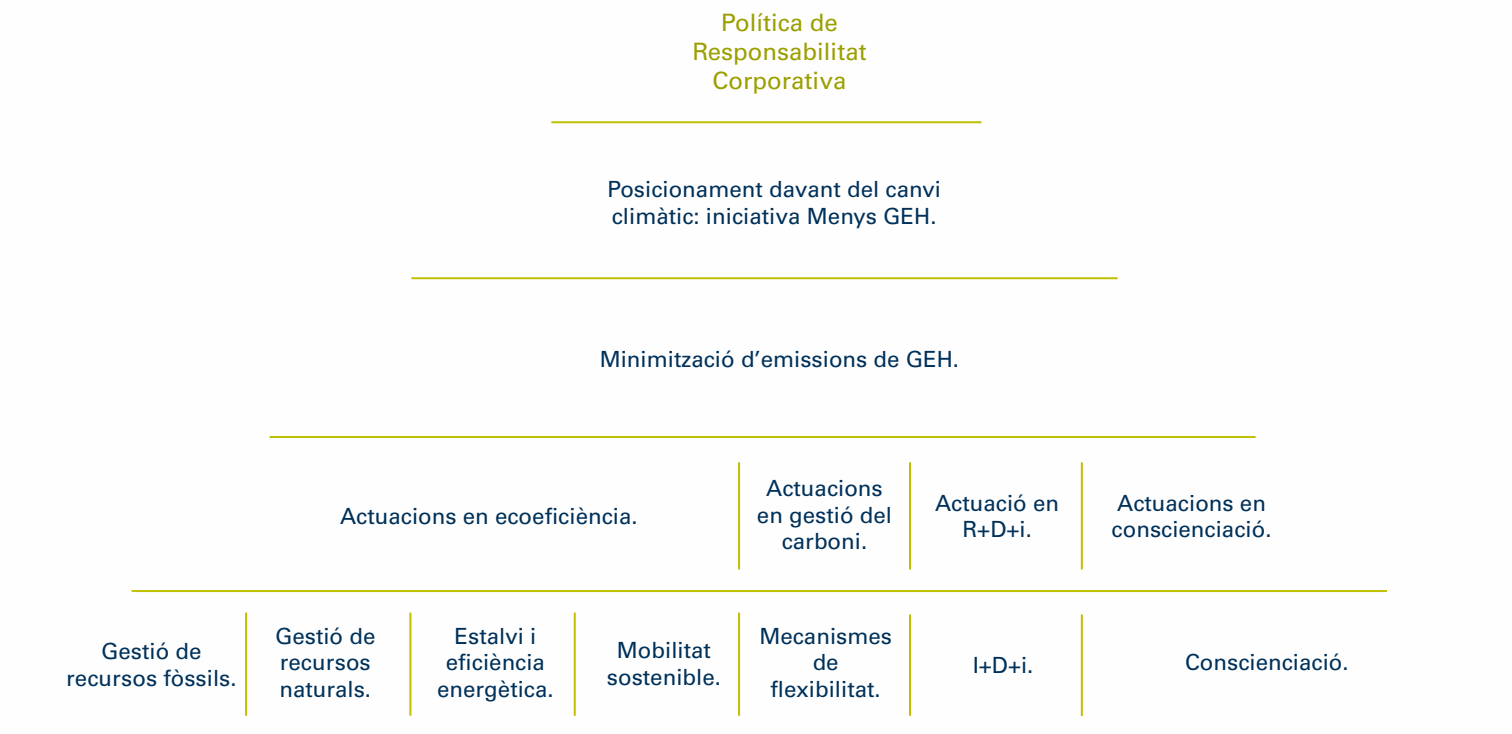
- > Mantenir estratègies i polí-tiques en matèria energètica coherents amb la seguretat de subministrament, competitivitat i sostenibilitat ambiental.
- > Establir objectius quantificats de reducció d'emissions de gasos d'efecte d'hivernacle (GEH).
- > Anivellar el balanç dels vectors socials, ambientals i econòmics per contribuir a una economia baixa en carboni.
- > Optimitzar i fomentar l'estalvi i l'eficiència energètica en les instal·lacions i en les dels clients, com la contribució més eficaç en la lluita contra l'escalfament global.
- > Ser actius en els mercats de carboni i donar suport la seva globalització perquè les tendències en producció i consum d'energia siguin sostenibles.
- > Guiar les actuacions de la companyia per 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 d'hivernacle a escala global, prestant especial atenció a països en vies de desenvolupament.

L'estratègia en canvi climàtic de Gas Natural Fenosa se centra a:

- > 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: la millora de l'ecoeficiència, la gestió del carboni, la R+D+i i la conscienciació.

Piràmide de l'estratègia sobre canvi climàtic



 La gestió del canvi climàtic en xifres

- > Les emissions totals de GEH (abasts 1 i 2) van ser de 23,8 Mt CO₂ eq, fet que suposa un increment del 16% respecte a les del 2014.
- > Les emissions evitades, a través d'actuacions basades en la millora de l'ecoeficiència i la gestió del carboni, van ser més de 15,4 Mt CO₂.
- > Les emissions específiques de CO₂ procedents de la generació elèctrica, excloent la producció nuclear, van assolir 445 t CO₂/GWh cosa que suposa un augment del 9,6% respecte a l'any anterior.
- > Les emissions de metà per quilòmetre de xarxa de transport i distribució de gas van ser de 10,1 t CO₂ eq/km.
- > La reducció d'emissions de gasos d'efecte d'hivernacle en països emergents a través de Mecanismes de Desenvolupament Net va ser de 1,44 Mt CO₂, de manera que va aconseguir per al període 2010-2015 els 6,14 Mt CO₂.

Indicadors principals

	2015	2014	2013
Emissions directes de GEH (Mt CO ₂ eq)	22,4	19,8	20,8
Factor d'emissió sense nuclear (de CO ₂ /GWh)	445	406	399
Emissions evitades (Mt CO ₂ eq/any)	15,4	14,5	15,0
Emissions evitades per projectes MDL (Mt CO ₂ eq/any)	1,4	1,0	0,9
Emissions per fuites en xarxes de gas (t CO ₂ eq/km xarxa)	10,1	9,9	9,9

Per a l'elaboració de l'inventari de gasos d'efecte d'hivernacle s'han utilitzat els potencials d'escalfament global dels gasos d'efecte d'hivernacle segons el "4th Assessment Report de la IPCC", d'acord amb els criteris establerts per Nacions Unides per a la tercera fase de compliment del Protocol de Kyoto pel que fa als Inventaris Nacionals d'Emissions.

Resposta a inversors enfront del canvi climàtic

L'agenda de negociació internacional de canvi climàtic ha incorporat al sector privat com un agent nou i important. Aquesta tendència es va iniciar a principis de 2014 i ha quedat clarament consolidada durant 2015. El protagonisme del sector privat en unes negociacions on fins ara només s'intervenien en l'àmbit governamental és reflex de l'interès que el canvi climàtic ha pres en l'àmbit polític, institucional i social.

Des de fa anys, Gas Natural Fenosa desenvolupa un paper molt actiu en l'acció contra el canvi climàtic, i així ho demostra la valoració que, en aquest camp, realitza anualment Carbon Disclosure Project (CDP), que reconeix ininterrompudament Gas Natural Fenosa com a líder mundial en el sector Utilities en el període 2011-2014.

El 2015, Gas Natural Fenosa ha obtingut una puntuació de 99 A- en el qüestionari Investors de CDP, que reconeix una vegada més l'altíssim nivell d'informe i transparència de la companyia en matèria d'informació climàtica i les seves actuacions de reducció de les emissions de CO₂.

CDP és la iniciativa de referència impulsada per inversors institucionals de tot el món per a distingir les empreses més destacades per la seva estratègia i comportament en matèria de canvi climàtic.

El Dow Jones Sustainability Index (DJSI) també va reconèixer, el 2015, l'estratègia climàtica de la companyia, valorant-la amb la màxima puntuació possible, un 100, millorant en 2 punts l'obtinguda en 2014.

L'acció climàtica és una tendència global que està generant un gran moviment dins el món empresarial. Les noves iniciatives promogudes des del més alt nivell institucional estan tenint molt bona acollida per part de les empreses.

En aquest sentit, Gas Natural Fenosa està participant en les següents:

> Business Leadership Criteria on Carbon Pricing

Es compromet mitjançant aquesta iniciativa a establir un preu del carboni intern, prou alt com per afectar materialment les decisions d'inversió; a advocar públicament per la importància de la fixació de preus del carboni, a través de mecanismes i polítiques que tinguin en compte les economies específiques dels països i contextos polítics; i a comunicar el progrés en el temps en els dos criteris anteriors en els informes públics corporatius.



Preu de CO₂

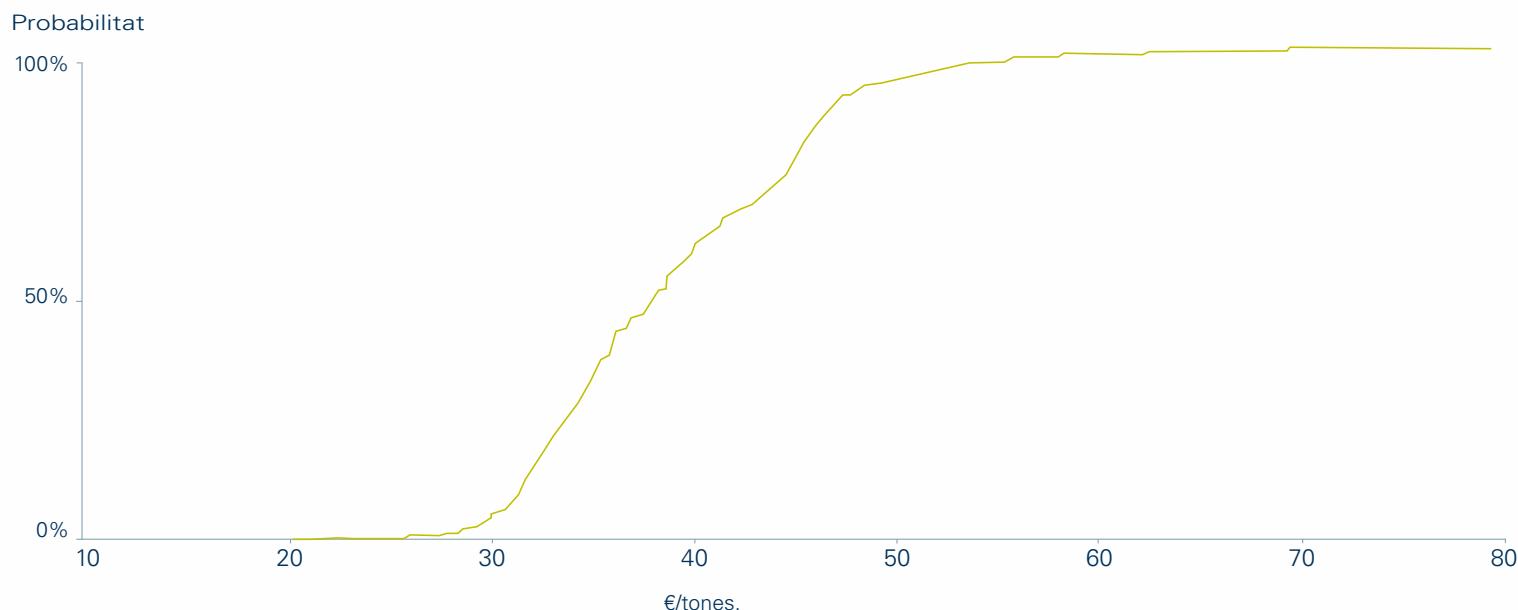
El Sistema Europeu de Comerç de Drets d'Emissió (EU ETS) ha de ser un dels principals instruments per a la consecució de la Política Europea en Energia i Clima.

El desenvolupament de les energies renovables és part important del procés de reducció de les emissions de CO₂, però el poc correcte disseny dels sistemes de suport a les energies renovables ha alterat els mercats d'energia i d'emissions. Les energies renovables haurien de desenvolupar-se d'acord amb el mercat (amb un preu del CO₂ adequat a l'objectiu de reducció d'emissions) però sense subsidis que distorsionin el mercat. Cal un preu efectiu de CO₂ per aconseguir una transició eficient cap a una economia baixa en carboni.

Per avaluar l'impacte econòmic que el preu de CO₂ tindria en les seves activitats, Gas Natural Fenosa ha desenvolupat un model estocàstic amb simulació Monte Carlo per a determinar el cost d'abatiment òptim a la Unió Europea per complir amb els objectius a 2030.

El cost d'abatiment de l'alternativa de mitigació es calcula com el seu valor actual net (VAN) dividit per les reduccions d'emissió assolides. La corba d'abatiment obtinguda pel model no considera les externalitats de les diferents alternatives.

Preu de CO₂ basat en el cost d'abatiment òptim obtingut



El preu mitjà estimat, el 2030, és de 41,5 euros/tona. Les principals estadístiques obtingudes són:

- > La volatilitat del preu dels drets d'emissió seria del 19% (mesura com la desviació típica dels preus estimats).
- > En el 95% dels casos, el preu dels drets d'emissió estaria entre 30 euros/tona i 60 euros/tona.

- > El percentil 99 de la distribució de la previsió del preu és 69,9 euros/tona, de manera que la diferència entre aquest valor i la mitjana és del 68,6%.

Aquest preu s'aplicaria únicament per a la valoració de nous projectes d'inversió a la Unió Europea. Per a la resta de països s'apliquen diferents preus de CO₂.

> Caring for Climate

És la plataforma de lideratge empresarial davant el canvi climàtic. El compromís de Gas Natural Fenosa és millorar en eficiència energètica, reduir-ne la petjada de carboni i proporcionar anualment informació pública de l'evolució de les emissions de la companyia.

La iniciativa té l'objectiu d'ajudar les empreses a avançar en solucions pràctiques, compartir experiències, informar així com donar forma a l'actitud del públic. Els directors executius que donen suport a la Declaració de Caring for Climate, estan preparats per fixar metes, desenvolupar i ampliar les estratègies i pràctiques, i comunicar públicament les emissions com a part del seu compromís amb la divulgació.

> Declaració del deure fiduciari i la divulgació en el canvi climàtic

Aquesta declaració va ser llançada el 23 de setembre de 2014, a la Cimera de Canvi Climàtic del Secretari General de l'ONU a Nova York.

Com a signant, Gas Natural Fenosa adquireix el compromís col·lectiu d'un grup líder d'empreses i inversors institucionals per enfortir i alinear, mitjançant un marc comú, els informes corporatius relacionats amb el clima, dirigits a la comunitat d'inversors. És també una crida a l'acció perquè altres empreses i inversors segueixin el seu exemple.

> Compromís corporatiu amb la política climàtica

El lideratge i l'acció en aquest camp són una sòlida base per al creixement de les empreses, responent a les sol·licituds dels inversors institucionals, que cada vegada estan més interessats en aquests temes. El lideratge empresarial en aquesta àrea col·loca les empreses en una posició forta de cara a l'avaluació comparativa dels grups d'interès.

En acceptar aquest compromís, les empreses estan d'acord per posar en pràctica les accions de la Secció 3 de la Guia d' "Identificar-Assignar-Informar":

- Establir processos d'auditoria interna de totes les activitats que l'empresa participa en què influeix en la política climàtica.
- Treballar per assegurar que tota aquesta activitat és constant.
- Comunicar sobre polítiques posicions, accions i resultats.

> Objectius basats en la ciència

És una iniciativa conjunta de CDP, UN Global Compact, World Resources Institute (WRI) i World Wildlife Fund (WWF). S'hi pretén augmentar l'ambició corporativa en l'acció pel clima, mitjançant la fixació d'objectius de reducció d'emissions cap a objectius coherents amb el nivell de descarbonització requerit per la ciència per a limitar l'escalfament global a menys de 2°C en comparació amb les temperatures preindustrials.

En aquest context, Gas Natural Fenosa ha aprovat dos nous objectius per al 2030. El seguiment d'aquests objectius es realitza en l'Informe de Petjada de Carboni, i empra per a això tot el perímetre financer. L'Informe de Petjada de Carboni recull, a més de la gestió del carboni, els valors desagregats de petjada de la companyia. S'elabora des de 2009 i es publica a la web corporativa durant el primer semestre de l'any.

Carbon Disclosure Project (CDP) ha reconegut ininterrompudament a Gas Natural Fenosa com a líder mundial en el sector Utilities, en el període 2011-2014



Nou objectiu d'emissions absolutes abast 1 i 2

Reduir un 7,5% les emissions mitjanes absolutes de GEH per al període 2013-2020, respecte a l'any base 2012 (en un 1,74% anual) i un 16,1% per al període 2013-2030 (un 2,2% anual).



Nou objectiu d'emissions específiques per a generació d'electricitat

Mantenir la mitjana de les emissions específiques de CO₂ procedents de la generació elèctrica per sota de 390 t CO₂/GWh per al període 2013-2030.

Riscos i oportunitats en canvi climàtic

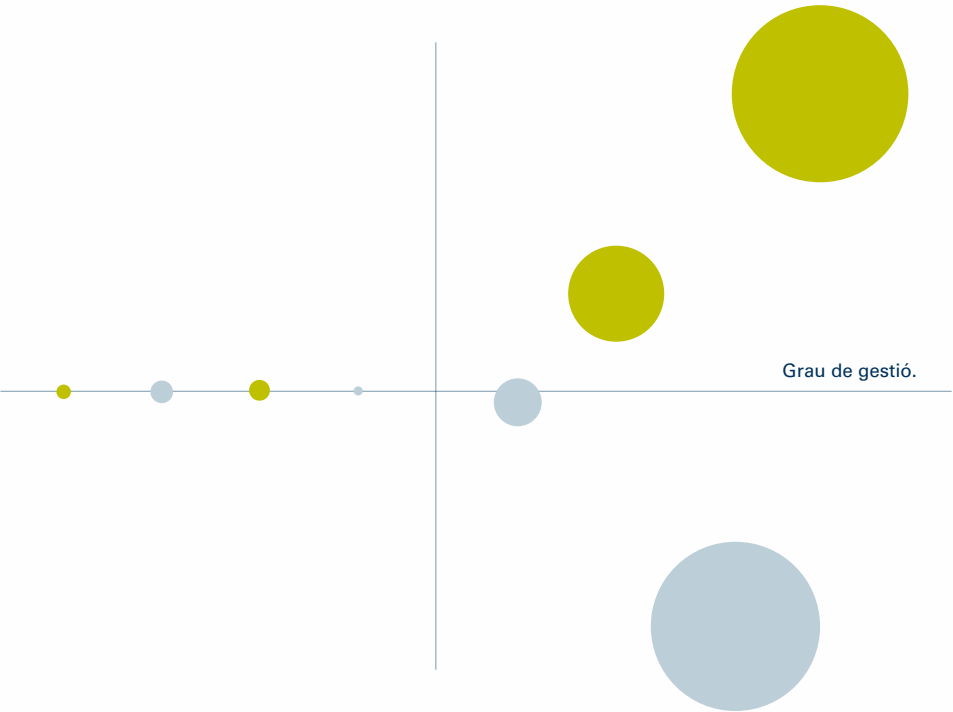
[G4-EC2]

Els riscos i les oportunitats associats al canvi climàtic en Gas Natural Fenosa estan incorporats dins del Mapa de Riscos Corporatius de la companyia. 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.

Categories d'impacte del Mapa de Riscos

Categoria	Factors
Temperatura ambient	Demanda de gas natural.
	Demanda d'electricitat.
	Rendiment dels cicles combinats.
Pluviositat	Despatx de generació.
	Preu del mercat majorista d'electricitat.
Pujada del nivell del mar	Inundacions.
	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.** Existència de mercats de CO₂ com l'EU-ETS i el desenvolupament d'altres possibles mercats de característiques similars.
- > **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.
- > **Reputacional.** 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 i pel que fa als valors resultants d'incorporar el canvi climàtic. Per a la resta de categories de risc, els abastaments 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.** És la principal línia d'acció de l'estratègia en canvi climàtic de la companyia, s'hi aposta pel gas natural com la millor alternativa de reducció d'emissions.

El gas natural permet l'ús de tecnologies avançades i eficients que, al costat de les pròpies característiques de la molècula, suposa incrementar l'eficiència de les tecnologies per a reduir el consum, afavorir la diversificació de combustibles i reduir les emissions a l'atmosfera.

Amb l'ús d'aquest combustible a la generació elèctrica i en els sectors residencial, comercial, institucional, industrial i transport, s'estan evitant emissions respecte als combustibles menys eficients en termes de carboni.

- > **Gestió de recursos renovables.** Pel que fa a la gestió dels recursos renovables, Gas Natural Fenosa aposta per la implantació de tecnologies renovables. En el període 2014-2015, destaca l'entrada en l'operació comercial del parc eòlic de Bii Hioxo (234 MW), a Mèxic: la central hidràulica de Torito (50 MW), a Costa Rica; i la incorporació dels parcs eòlics de Gecalsa (239 MW) i la instal·lació solar fotovoltaica "La Dehesa" (1 MW), a Espanya.
- > **Actuacions d'estalvi i eficiència energètica.** Les actuacions d'estalvi i eficiència energètica se centren en les instal·lacions pròpies de la companyia i en l'ús final de l'energia en les instal·lacions dels clients.

El 2015, s'ha continuat amb el "Pla Operatiu d'Eficiència Energètica" en les centrals de carbó i gas, amb la renovació de canonades i escomeses de la xarxa de distribució de gas, la renovació d'equips amb SF6 i les actuacions d'estalvi energètic dutes a terme en els centres de treball.

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 CO₂ eq, a través de la substitució i renovació de calderes, les solucions de mobilitat sostenible basades en gas natural, el servei d'il·luminació eficient i les solucions de confort amb climatització elèctrica.

Gestió del carboni

[EUS]

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 cogeneradores, que continuen rebent 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.

El 2015, les emissions totals de CO₂ consolidades de les seves centrals tèrmiques afectades per la Directiva 2003/87/CE, que estableix el règim per al comerç dels drets d'emissió de gasos d'efecte d'hivernacle, van ser de 13,5 Mt CO₂ (11,1 Mt CO₂, el 2014).

Pel que fa als Mecanismes de Desenvolupament Net (MDN), emmarcats 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 al 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, a Costa Rica; el projecte Sombrilla per a captura de metà, a Colòmbia; el projecte Quimvale de canvi de combustible a gas natural, al Brasil; el projecte de recuperació de gas metà de l'abocador de Doña Juana i la central hidroelèctrica d'Amalme (a Colòmbia); i el parc eòlic de Bii Hioxo, a Mèxic.

El 2015, totes els projectes MDN registrats per Gas Natural Fenosa van produir unes reduccions de 1,44 Mt CO₂ i van evitar el consum de 7.268 TJ

Recerca, desenvolupament i innovació (R+D+i)

Durant 2015, Gas Natural Fenosa ha continuat amb el seu compromís de dedicar una part important dels seus esforços en l'àmbit de la innovació al desenvolupament i implantació de solucions tecnològiques que permetin millorar i resoldre els seus reptes en sostenibilitat, impacte ambiental i eficiència.



Principals línies de treball de R+D+i en matèria de medi ambient

Mobilitat sostenible

Gas Natural Fenosa defensa el paper del gas natural en el transport com una alternativa viable a curt termini i avantatjosa per al medi ambient. S'està centrant en el desenvolupament de projectes per al transport marítim i terrestre utilitzant el gas com a combustible.

Eficiència i serveis energètics

Gas Natural Fenosa considera que la recerca de l'eficiència energètica és un component imprescindible per a proporcionar als clients serveis energètics competitiu i, alhora, estar alineat amb objectius ambientals cada vegada més ambiciosos.

La companyia se centra a proporcionar serveis energètics sostenibles. Per a això, d'una banda, treballa en la millora dels processos per augmentar l'eficiència energètica en totes les baules de la seva cadena, i de l'altra, posa el focus en els seus clients, i els proporciona informació i serveis que permetin reduir-ne el consum energètic.

Així mateix, la contribució de les TIC té un valor inestimable, ja que proporcionen la informació sobre l'ús de l'energia necessària per al disseny de solucions de millora i l'aplicació de mesures d'eficiència energètica.

Gas renovable

Les actuacions principals en aquesta matèria estan dirigides a produir metà d'origen renovable a partir de diferents fonts, amb especial èmfasi en el curt termini en els residus i biomassa, per a la seva injecció en la xarxa de gas natural o per a ús com a combustible per al sector del transport.

Tecnologies avançades de generació

L'aplicació d'aquestes tecnologies en l'explotació de les centrals de gas i carbó ja existents és una de les línies prioritàries d'actuació, on es desenvolupen diversos projectes dirigits a millorar el rendiment dels actius, a reduir l'impacte ambiental produït per emissions i a millorar la flexibilitat de la seva operació.

Solucions avançades de xarxes de gas

Les activitats principals desenvolupades en aquesta àrea, estan enfocades a les diferents tecnologies i dispositius en desenvolupament amb l'objecte de dotar de més intel·ligència a les xarxes de gas.

Actualment, s'està treballant en el "Projecte Greenhouse Gas Emissions", en el qual s'estan analitzant els mètodes utilitzats a Europa per a estimar les emissions de metà procedents de la xarxa de distribució de gas, i identificar les millors pràctiques per tal de realitzar un enfocament comú europeu en aquest càlcul.

Conscienciació

[G4-DMA] (Transporte), 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, i abordatemes com ara el canvi climàtic, l'estalvi i l'eficiència en l'ús de l'energia i la mobilitat sostenible, entre d'altres. Dins dels nombrosos esdeveniments organitzats per la fundació, va ser d'especial rellevància el XIV Seminari Internacional sobre Energia i Medi Ambient, Empresa i Canvi Climàtic, celebrat a Madrid, i el I seminari organitzat conjuntament amb la Comissió Europea d'Energia i Clima.

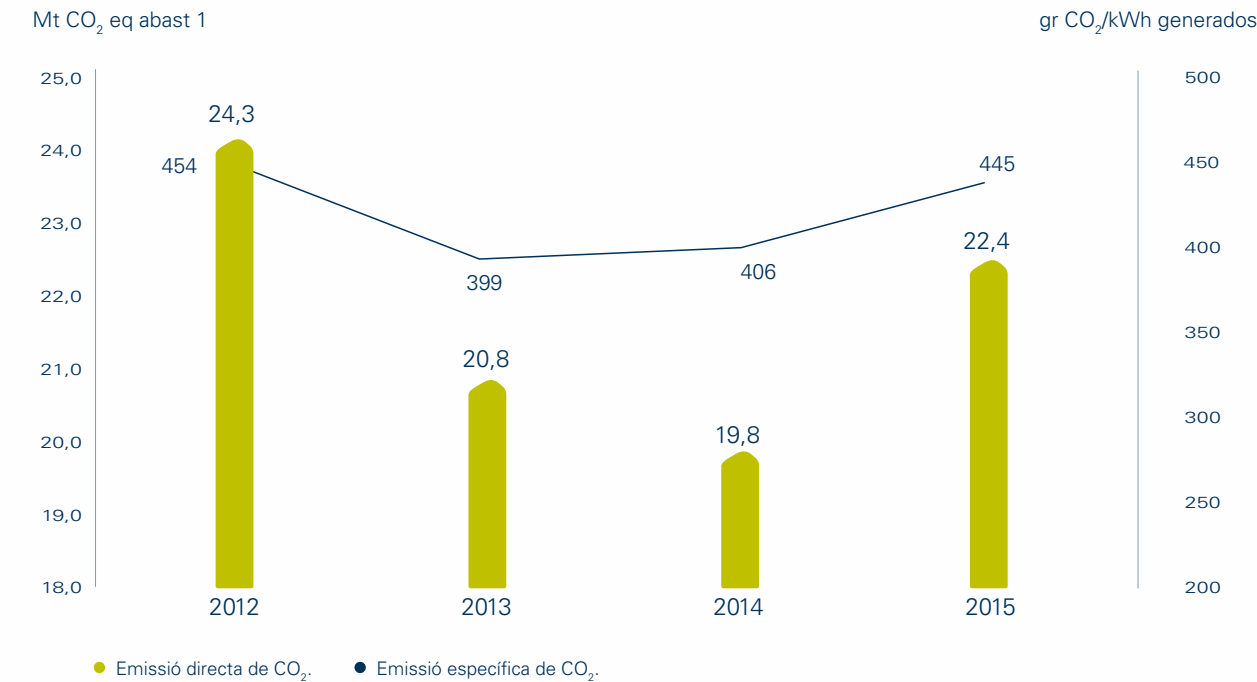


Principals actuacions i comunicacions relacionades amb el canvi climàtic

- > Publicació del sisè informe de petjada de carboni i primer informe interactiu.
- > Patrocinis de l'“Informe de situació de les emissions de CO₂ al món”, en col·laboració amb la Fundació Empresa i Clima.
- > Pla de compensacions voluntàries de gasos d'efecte d'hivernacle, iniciativa Compensa 2 per la qual es van compensar, el 2015, un total de 51.025 t CO₂.
- > Participació en la iniciativa “Un Milió pel Clima”, del Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient, d'Espanya.
- > Adhesió al Clúster de Canvi Climàtic de Forética i al grup espanyol de Creixement Verd.
- > Participació a la COP21 de París, la Convenció Marc de les Nacions Unides sobre el Canvi Climàtic, que té l'objectiu de reduir les concentracions de gasos d'efecte d'hivernacle a l'atmosfera.

Emissions directes de GEH. Total Gas Natural Fenosa (Mt CO₂ eq i gr CO₂/kWh generat)

[G4-EN15]



Emissions directes de GEH. Total Gas Natural Fenosa (kt CO₂ eq)

[G4-EN15]

	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	SF ₆	HFC	PFC	Total grup
Generació d'electricitat	20.297,2	7,2	29,7	0,0	1,1	0,0	20.335,2
Distribució de gas	77,5	1.407,7	0,1	0,0	0,0	0,0	1.485,3
Gas (infraestructures)	569,1	3,2	2,0	0,0	0,0	0,0	574,3
Distribució d'electricitat	0,0	0,0	0,0	26,0	0,0	0,0	26,0
Mineria	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5
Total	20.946,3	1.418,1	31,8	26,0	1,1	0,0	22.423,4

Emissions indirectes de CO2. Total Gas Natural Fenosa (Kt CO₂)

[G4-EN16] i [G4-EN17]

	2015	2014	2013
Fonts fixes. Emissions indirectes de CO ₂ . Abast 2	1.460	678	599
Emissions de gas natural comercialitzat a tercers. Abast 3	109.885	91.297	88.855
Emissions de carbó extret mina Kangra. Abast 3	4.445	4.349	5.650
Total	115.790	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)	1.485,3	26,0	20.335,2	574,3	2,5	22.423
Ebitda (milions d'euros)	2.074	1.023	1.002	1.081	4	5.184
Ràtio (kt CO ₂ eq/milions d'euros d'ebitda)	0,7	0,03	20,3	0,5	0,6	4,3

Iniciatives per a reduir emissions de GEH (kt CO₂) i estalvis d'energia associats (TJ)

[G4-EN6], [G4-EN7] i [G4-EN19]

	Estalvi d'energia (TJ). 2015	Estalvi d'energia (TJ). 2014	Emissions evitades (kt CO ₂ eq). 2015	Emissions evitades (kt CO ₂ eq). 2014	Gasos inclosos en el càlcul	Abast de les emissions*
Generació d'electricitat: cicles combinats.	35.444	43.026	9.587	9.750	CO ₂	A1/A3
Espanya	17.693	19.140	5.966	5.792	CO ₂	A1/A3
Mèxic	17.751	23.886	3.621	3.958	CO ₂	A1/A3
Generació electricitat: renovables	25.701	20.186	2.143	1.721	CO ₂	A1/A3
Eòlica Espanya	14.244	14.049	1.266	1.225	CO ₂	A1/A3
Eòlica Mèxic	7.472	2.224	522	155	CO ₂	A1/A3
Minihidràulica	3.984	3.913	354	341	CO ₂	A1/A3
Solar fotovoltaica	1		0,071		CO ₂	A1
Generació d'electricitat: eficiència energètica. Espanya	9.816	8.124	1.515	1.199	CO ₂	A1/A3
Repotenciació minihidràuliques	2.994	2.817	266	246	CO ₂	A1/A3
Canvi caldera Meirama	6.672	5.047	1.224	912	CO ₂	A1
Cogeneració alta eficiència	149	260	25	42	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 de gas i electricitat. Espanya	10.844	16.762	195	302	CO ₂	A3
Serveis energètics	10.844	16.762	195	302	CO ₂	A3
Mecanismes de Desenvolupament Net (MDN)	7.268	3.570	1.441	1.008	CO ₂ /CH ₄	A1/A3
Total	90.306	92.902	15.407	14.506	CO₂/CH₄	A1/A3

* A1: abast 1. A3: abast 3.

Metodologia o estàndard utilitzat per al càlcul de la taula anterior: aquestes reduccions es calculen com la diferència entre les emissions dels escenaris amb projecte i els 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'haguessin assolit si no s'hagués implementat aquest.

Biodiversitat

[G4-DMA] (biodiversitat)

Compromís

Gas Natural Fenosa manté des de fa anys un fort compromís amb la conservació de la biodiversitat, en el marc de la Política de Responsabilitat Corporativa. Aquest compromís inspira l'estratègia de sostenibilitat ambiental, que té com a principals objectius la conservació del capital natural i la minimització dels impactes sobre els ecosistemes.

Això porta a la companyia al compliment estricte de la legislació ambiental per a la protecció del medi natural, mitjançant l'establiment de mesures addicionals de caràcter voluntari que contribueixen a la mitigació o a la compensació dels impactes derivats del desenvolupament de nous projectes i de l'operació de les instal·lacions després de la seva posada en funcionament.

Adicionalment, es duen a terme diverses iniciatives amb què es pretén ampliar el coneixement dels hàbitats i espècies presents en els entorns de les instal·lacions, especialment d'aquelles que estan pròximes a espais protegits o d'alt valor per a la biodiversitat.

Així mateix, es fomenten les iniciatives d'educació ambiental i sensibilització amb els grups d'interès, especialment entre els empleats de la companyia, conscients que totes les parts són responsables de la conservació de l'entorn, cadascun en la mesura de la funció que exerceix.



Compromisos per a la conservació de la biodiversitat

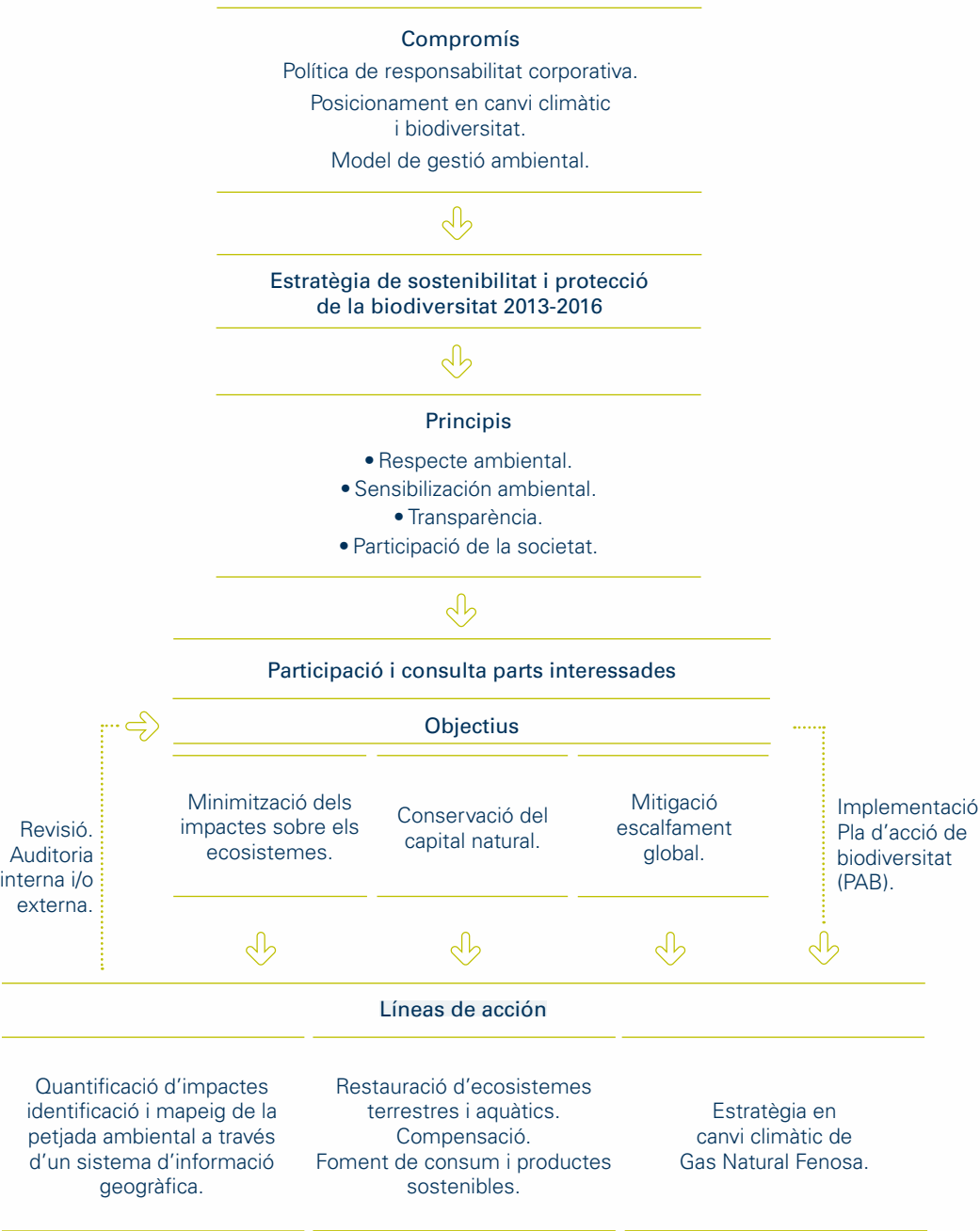
- > Anar més enllà del compliment de la legislació i les disposicions reglamentàries per a la protecció de la natura.
- > Fomentar i col·laborar en la conservació de la biodiversitat a l'entorn de les seves instal·lacions, amb especial atenció sobre els espais protegits.
- > Estudiar l'impacte ambiental de les activitats i els projectes, i els 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 locals 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 a garantir una protecció del medi natural adequada, especialment en les àrees en què hi pugui haver més risc potencial d'afecció.

Per a això, es desenvolupen eines i mètodes de treball que proporcionen més 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 als llocs on es desenvolupen les activitats i projectes.

Estratègia en sostenibilitat



Indicadors

[G4-EN12] i [G4-EN27]

El desenvolupament de les activitats de negoci de Gas Natural Fenosa requereix d'una àmplia ocupació de sòl, sigui de forma 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, fins i tot quan es tracti d'àrees que no tenen 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 (de 10 m a 5 km), 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 a interiors; per la seva banda, les que es troben dins del radi d'afecció a l'espai protegit es consideren adjacents; i, finalment, 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 a països on 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'han 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.	22 ha.	LIC, ZEPA, ENP, RAMSAR, IBA.
	Transport i distribució.	Interior i adjacent.	347 ha/8.668 km.	ENP, LIC, ZEPA, RAMSAR, RB, RN, RPC, SIE, APA.
Electricitat	Generació.	Interior i adjacent.	59.820 ha.	LIC, ZEPA, ENP, RAMSAR, RB, AICA, ARN.
	Transport i distribució.	Interior i adjacent.	169 ha/16.114 km.	LIC, ZEPA, ENP, RAMSAR, RB, MN, RN, PP, MNA, RC, ARN, PN, MN, RFS, CONAF, CM, MN, RNA.
Mineria	Extracció de carbó.	Exterior.	0	–

LIC: llocs d'importància comunitària (Espanya i Itàlia). ZEPA: zones d'especial protecció per a les aus (Espanya i Itàlia). ENP: espais naturals protegits. RAMSAR: aiguamoll catalogat pel Conveni Ramsar (internacional). RB: reserva de la Biosfera definida per la UNESCO (internacional). RN: reserva natural (Marroc i Moldàvia). RPC: reserva permanent de caça (Marroc). SIE: lloc d'interès ecològic (Marroc). APA: àrea de protecció ambiental (Brasil). RNA: àrea d'esbarjo nacional (Panamà). AICA: àrea d'importància per a la conservació de les aus (Mèxic). MN: monument nacional (Espanya, Itàlia i Xile). PP: paisatge protegit (Moldàvia, R. Dominicana). MNA: monument natural (Moldàvia i Panamà). RC: reserva científica (Moldàvia). AR: àrea recreativa (Panamà). PN: parc nacional (Panamà). RFS: refugi de vida silvestre (Panamà). CONAF: àrees designades per la Corporació Nacional Forestal (Xile). CM: consell de monuments (Xile). RNA: reserva nacional (Xile).

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 (EIA) i plans

de vigilància ambiental (PVA), es duen a terme actuacions amb caràcter voluntari que van més enllà del que estrictament estableix la legislació ambiental.

Principals afeccions a la biodiversitat de les activitats desenvolupades per Gas Natural Fenosa*

		Generació d'electricitat					T&D electricitat	Mineria
		Upstream	T&D gas	Tèrmica	Hidràulica	Eòlica		
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 per GRI.

+ Afecció baixa. + Afecció mitjana. + Afecció significativa.

Per a minimitzar aquestes afeccions, la companyia aplica procediments de control operacional i, en les instal·lacions en les quals pugui existir més 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.

Adicionalment 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 propers a aquests. La informació recollida en la taula següent proporciona informació sobre el nombre i la denominació de les espècies presents en l'entorn de les instal·lacions, classificades segons el seu nivell de protecció.

Iniciatives i actuacions

[OG4]

La companyia porta a terme actuacions múltiples i variades 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 en la web corporativa: www.gasnaturalfenosa.com. Durant el primer semestre de 2016, està prevista la publicació de l'informe biennal de biodiversitat on es reporta amb més detall les actuacions desenvolupades en aquesta àrea.

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	11
Aus	1	2	7	27
Rèptils	1	4	10	12
Amfibis	22	12	12	13
Peixos	4	5	11	3

* Segons el catàleg d'espècies de la Unió Internacional per a la Conservació de la Naturalesa (Llista vermella de la UICN).

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 les quals es determina la qualitat físico-química i biològica dels rius i

embassaments, així com el coneixement de l'estat bàsic de l'entorn i l'evolució del medi natural per a 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.

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



Vigilància ambiental en les línies de distribució d'electricitat a Espanya

En compliment del seu compromís amb el medi ambient, Gas Natural Fenosa realitza tasques de vigilància i seguiment ambiental sobre la incidència de les línies elèctriques en el medi natural, amb una especial atenció a l'afecció sobre l'avifauna.

Aquests seguiments es duen a terme de manera contínua i sistemàtica, mitjançant l'aplicació d'una metodologia pròpia i dissenyada per a tal fi, anomenada CRA (Control de Riscos perquè l'Avifauna).

Des que es va iniciar aquesta pràctica, ja fa deu anys, el volum de dades recollides i els quilòmetres de línia elèctrica vigilats han anat augmentant progressivament, incloent-hi els trams de xarxa de nova construcció, els que recorren per espais protegits, així com aquells que, a causa del pas dels anys, tenen estructures i elements que poden comportar més risc per a l'avifauna present a l'entorn.

El seguiment de l'avifauna el realitzen tècnics especialitzats, mitjançant l'aplicació de dues tècniques: la realització de transectes sota la traça de les línies i el recompte dels individus que sobrevolen les línies elèctriques. Aquesta informació s'incorpora a una eina d'anàlisi que ofereix dades sobre la fauna que habita en l'entorn de cada línia elèctrica. En aquest període s'han censat més de 266.000 exemplars corresponents a 198 espècies. L'elevat nombre d'exemplars que transita en aquestes àrees fa que en ocasions passin incidents amb les línies elèctriques.

Mitjançant la sistemàtica de vigilància de línies emprant CRA, es registren punts on es detecten més incidents, després de l'anàlisi s'adopten mesures encaminades a millorar les instal·lacions, com ara aïllar punts d'accés a la tensió i senyalitzar els conductors mitjançant dispositius salvaocells.

La instal·lació d'aquests mecanismes ha anat incrementant al llarg dels anys, i s'ha aplicat de manera habitual en els trams de nova construcció, segons la normativa vigent per tal de reduir els riscos d'electrocució i col·lisió per a l'avifauna.

Les adequacions de suports es realitzen de manera puntual en aquells amb un més incidències, escometent modificacions fins i tot en trams de més longitud, com és el cas de l'adequació realitzada, el 2015, en col·laboració amb la Junta de Castella-la Manxa, de 23 suports d'una línia de mitja tensió propera a l'embassament d'Entrepeñas, a Guadalajara.

Una dècada després d'haver implantat la metodologia CRA per a la vigilància i seguiment ambiental de les línies elèctriques, aquesta es consolida com a metodologia pròpia, que permet la monitorització sistemàtica dels traçats i proporciona indicadors ambientals de la qualitat ornitològica de l'entorn.

Aquesta pràctica està contribuint de manera eficaç a minimitzar els riscos per a l'avifauna, alhora que facilita el coneixement de la biodiversitat present en els espais que ocupen les infraestructures de la companyia.



Actuacions sobre el medi natural

[G4-EN13]

Orientades a la conservació d'espècies i espais naturals 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, en ocasions, 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 apartats anteriors, 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.



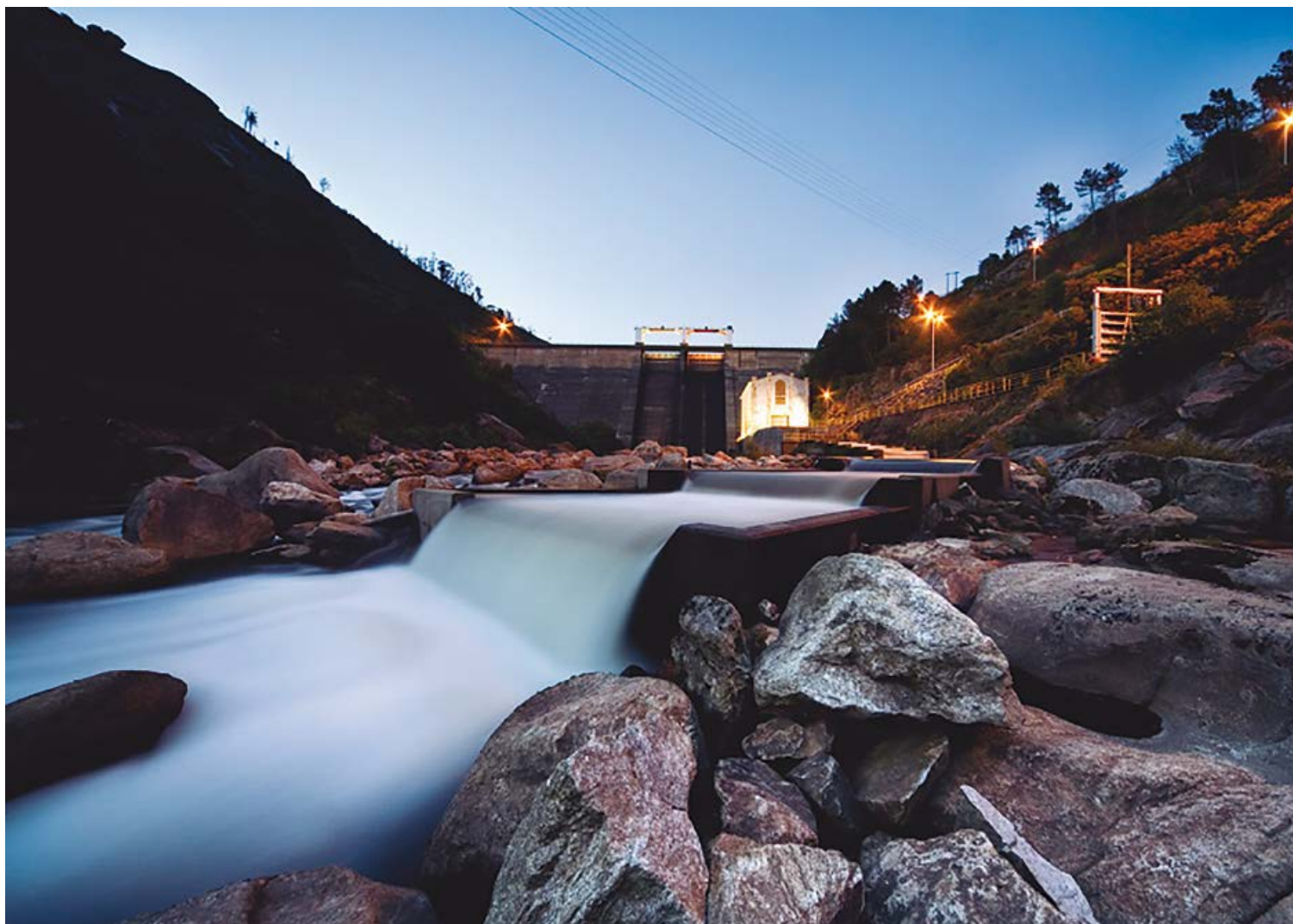
Conveni amb Smithsonian Tropical Research Institute de Panamà

L'aiguamoll de San San Pond Sak és una zona humida Ramsar d'importància internacional, i forma part de la Reserva de la Biosfera L'Amistat, que comprén la zona fronterera entre Costa Rica i Panamà. Entre la fauna present a la zona, destaquen tres espècies protegides molt carismàtiques que conviuen en aquesta àrea: el jaguar (*Panthera onca*), el manatí antillà (*Trichechus manatus*) i la tortuga marina llaüt (*Dermochelys coriacea*).

Gas Natural Fenosa i el Smithsonian Tropical Research Institute han acordat realitzar un projecte de recerca amb l'objectiu d'augmentar el coneixement sobre el comportament d'aquestes

espècies, els seus moviments locals i migratoris, i ús de l'hàbitat, amb la finalitat d'establir bases per a la millora de la gestió d'aquesta àrea protegida per part de les autoritats ambientals.

En el marc d'aquest acord es contempla, també, la promoció d'iniciatives de divulgació i sensibilització a les poblacions locals, a favor de la conservació d'aquest espai natural, així com la participació activa de voluntaris de la companyia en tasques de conservació de l'entorn, com ara neteja de platges, sembra d'arbres, creació de viviers i protecció de nius de tortugues, entre d'altres.



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 gestió d'aquesta 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 distribució i disponibilitat d'aquesta. 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 a la millora en la gestió i al major coneixement del recurs hídric a 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 mitjançant un document estratègic que constitueixi el marc d'actuació global per a la companyia.



Estratègia de l'aigua

L'estratègia de l'aigua de Gas Natural Fenosa emana de la política de responsabilitat corporativa del grup i es basa en els compromisos 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.
- Promoure l'ús eficient i responsable de l'aigua, establint activitats encaminades a conèixer més bé aquest recurs i la millora de la gestió d'aquest.

- Garantir la prevenció de la contaminació mitjançant la millora contínua, l'ús de les millors tècniques disponibles i l'anàlisi, el control i la minimització dels riscos ambientals.

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 el "Pla d'Acció 2014-2016", a través del qual desenvoluparà diferents actuacions englobades en eixos globals d'acció.

Principis 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.	I. Gestió eficient i global de l'aigua.
Responsabilitat i compromís.	3 Anar més enllà del compliment estricte de la legislació aplicable en matèria d'aigua. 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.

Durant 2015, s'han desenvolupat les accions derivades del “Pla d'Acció de l'Aigua 2014-2016”, destacant la identificació d'indicadors claus de rendiment (Key Performance Indicators -KPI-) d'aigua de la companyia.

A més, s'ha desenvolupat un *benchmark*, tant intern com extern, de bones pràctiques en matèria d'aigua, de manera que permeten identificar millores a traslladar a les activitats de la companyia.

D'altra banda, s'han identificat els proveïdors que més repercussió tenen en el recurs de l'aigua, per a dur a terme

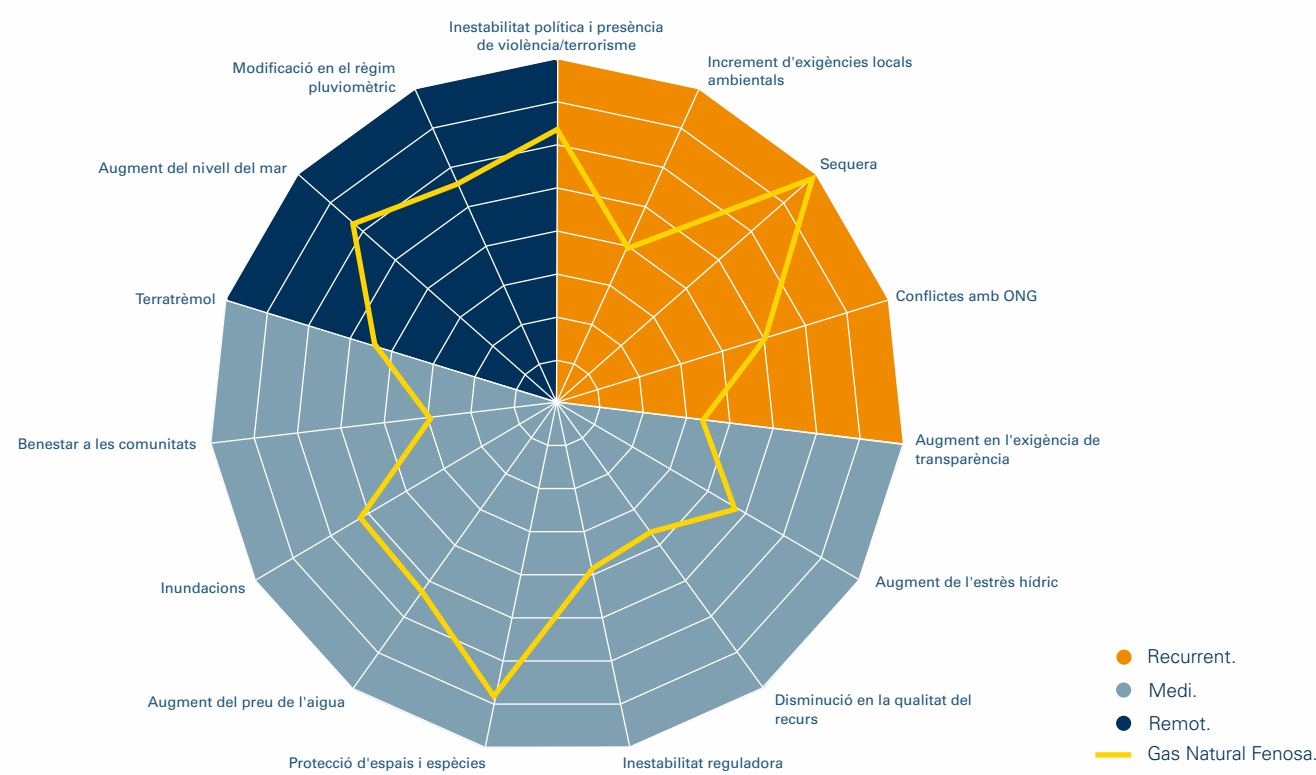
actuacions encaminades a disminuir el possible impacte ambiental en el medi aquàtic. Per a això, s'ha realitzat una anàlisi del risc d'activitat i de país.

Finalment, s'ha desenvolupat una anàlisi de riscos qualitativa, identificant quins factors de risc relacionats amb l'aigua poden afectar en més mesura la companyia.

Identificació de KPIs d'aigua

Zona d'estrès hídric (m³/hab.año)	Potència instal·lada (MW) (%)	Zones climàtiques	Potència instal·lada (MW) (%)	Instal·lacions més risc en matèria d'aigua	Percentatge de potència instal·lada (%)
> 4.000	37	Tropicales	10	Zona seca i <1.000 m³/hab.any	17,4
1.700-4.000	25	Temperades/humides	29	Zona temperada i seca i <1.000 m³/hab.any	17,2
1.000-1.700	5	Temperades/seques	31		
500-1.000	5	Seques	30		
< 500	28			Total	34,6

Anàlisi de risc de l'aigua





Interès per les persones

[G4-DMA] (Ocupació)

Per a Gas Natural Fenosa és fonamental promoure un entorn de treball de qualitat, basat en el respecte, la diversitat, i el desenvolupament personal i professional. Així mateix, Gas Natural Fenosa té un Codi Ètic on s'estableixen les pautes que han de presidir el comportament ètic de tots els seus empleats en el seu acompliment diari i, específicament, pel que fa a les relacions i interaccions que manté amb tots els seus grups d'interès.



Compromisos i principis d'actuació responsable amb els empleats

- > Aplicar les millors pràctiques en la identificació, captació i fidelització del talent necessari per al desenvolupament dels negocis, assegurant els principis d'equitat i no discriminació per cap causa (discapacitat, edat, gènere, trajectòria professional prèvia, etc.).
- > Afavorir el desenvolupament professional de les persones dins del model de gestió del talent, assegurant la posada a disposició, per a tots els professionals, dels mitjans, programes i eines necessàries per a potenciar les seves habilitats i competències.
- > Promoure un entorn de treball motivador que asseguri el reconeixement intern de la cultura de l'esforç, l'autonomia necessària per poder crear, desenvolupar i innovar, i un marc de compensació total en concordança.
- > Assegurar la implantació efectiva de mecanismes de flexibilitat que facilitin l'equilibri entre vida professional i personal i afavoreixin el desenvolupament humà i social de les persones.
- > Fomentar la diversitat i la igualtat d'oportunitats en un entorn de respecte, escolta i diàleg permanent, prestant especial atenció a la inclusió de la discapacitat i fent extensible aquest compromís als proveïdors i empreses col·laboradores.
- > Promoure una interlocució constant entre la companyia i els representants socials que permeti la retroalimentació per a la presa de decisions.



Accions de valor

Accions proposades 2015

Accions previstes 2016

Retribució flexible per a personal de conveni àmbit Espanya.

+ Planificació estratègica de persones.

Increment del compliment Llei General de Drets de Persones Discapacitat, a Espanya, amb contractació directa per sobre del mínim legal.

+ Experiència d'empleat.

Extensió del servei d'atenció a l'empleat a altres àrees de la companyia com Panamà.

+ Transformació cultural.

Comunicació del "Projecte Smile" que consisteix a alinear als empleats en un projecte de transformació dels processos de comercialització i distribució.

+ Model operacional de la gestió dels recursos humans.

Consolidació del model de concentració i escala de processos de la nòmina Amèrica Llatina.

+

Grau de compliment: + Acabat. + Avanç elevat. + Avanç intermedi. + Avanç escàs. + No iniciat.

Les persones a Gas Natural Fenosa

L'interès per les persones és un dels principis inspiradors de Gas Natural Fenosa i sobre el qual s'articula l'estratègia de recursos humans, una estratègia en la qual s'avança cada any. Durant 2015, va continuar el desplegament i la comunicació de la proposta de valor a l'empleat, que té l'objectiu d'atraure talent extern i impulsar el reconeixement intern.

Sota la promesa "Un món per descobrir" es resumeix la proposta de valor a l'empleat, una crida als actuals i futurs treballadors de la companyia, on se'ls convida a créixer en una organització internacional, on el talent troba reptes, amb un gran ambient de treball, i que està compromesa amb la societat.

Durant 2015, ha continuat la implantació del projecte "Desenvolupament Humà i Social", el principal objectiu del qual és promoure un entorn laboral de qualitat, basat en el respecte, la diversitat i el desenvolupament personal i professional.

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.



Quatre grans raons per a unir-se a l'equip de Gas Natural Fenosa

1

Formar part d'una gran companyia internacional.

2

Poder assumir reptes.

3

Tenir un excel·lent àmbit de treball.

4

Treballar en una companyia compromesa amb la societat.

A més, en 2015, s'ha posat en marxa un pla integral de diversitat amb focus en tres palanques: gènere, edat i discapacitat. Aquest pla coordina i implementa un conjunt de noves mesures per a la planificació de la plantilla, unint estratègies de desenvolupament de persones, i noves fórmules d'inclusió i diversitat.

Així mateix, durant 2015, Gas Natural Fenosa ha millorat posicions en els monitors més prestigiosos, com ara Merco Talento, on la companyia ha

ascendit a l'onzè lloc i el ranking de les millors empreses per treballar el 2015 de la revista Actualidad Económica, on s'ha obtingut la cinquena posició.

L'interès de la companyia pels seus professionals s'ha vist reconegut en Dow Jones Sustainability Index (DJSI) 2015, i ha obtingut la màxima puntuació del sector en els criteris "Atracció i retenció del talent" i "Desenvolupament del capital humà". Per a 2016, els reptes seran la renovació del certificat global EFR

(Empresa Familiarment Responsable), un cop finalitzat amb èxit el seu primer cicle (2013-2016). A més, es posarà en marxa un programa de voluntariat corporatiu d'abast global, suportat en el nomenament d'un Comitè Global de Voluntariat, replicat en els països amb comitès de voluntariat locals.



Resum de reconeixements obtinguts

Segells i certificacions



Top Employers Espanya 2016.



Segell Bequal Plus
(és la primera companyia del sector energètic que obté aquesta certificació).



Certificat global EFR
(empresa familiarment responsable).

Posicionament en rànquings



11^a posició en rànquing de Merco Talent 2015.



5^a posició en rànquing d'Actualitat Econòmica 2015.



Inclusió en rànquing Universum de Ocupador Ideal 2015.

Premis



Premis Corporate Energy Management atorgat per l'AEE (Association of Energy Engineers).



PREMIOS TALENT MOBILITY
Lee Hecht Harrison 2015

Premi Talent Mobility 2015 atorgat per LeeHechtHarrison pel projecte "Prefectures".



Premi Catalunya Flexible atorgat per la Delegació del Govern a Barcelona.

PREMIOS
SUPERCUIDADORES

Premi Supercuidadores atorgat per UNIR cuidadores (Universitat Internacional de la Rioja)

L'equip humà: clau de l'èxit

El 2015, s'ha començat l'elaboració d'un nou pla director basat en set palanques estratègiques en tres àmbits clau: persones, organització i cultura.

Àmbits clau	Palanques
Performance organitzatiu	Smart simplicity.
	Extended workforce.
	Human resources operational model.
Desarrollo cultural	Transformació Cultural.
	Experiència de l'empleat.
Liderazgo y talento	Planificació estratègica de persones.
	Lideratge

Així mateix, s'ha renovat la consulta biennal a empleats, mitjançant l'Enquesta de Clima Laboral i Compromís 2015.

En resposta als nous reptes que la companyia té davant seu, en Gas Natural Fenosa s'han desenvolupat un seguit d'accions destinades a promoure el creixement professional i, en conseqüència, consolidar el desenvolupament de la companyia. Entre les diferents accions cal assenyalar:

- > **Programa Savia:** desenvolupat amb l'objectiu de millorar el compromís, la motivació i el desenvolupament professional de les prefectures, augmentant la seguretat en les operacions i optimitzant els costos

operatius. Els premis Talent Mobility 2015 han reconegut aquesta iniciativa i la tasca desenvolupada per Gas Natural Fenosa amb el guardó en la categoria Desenvolupar el Talent.

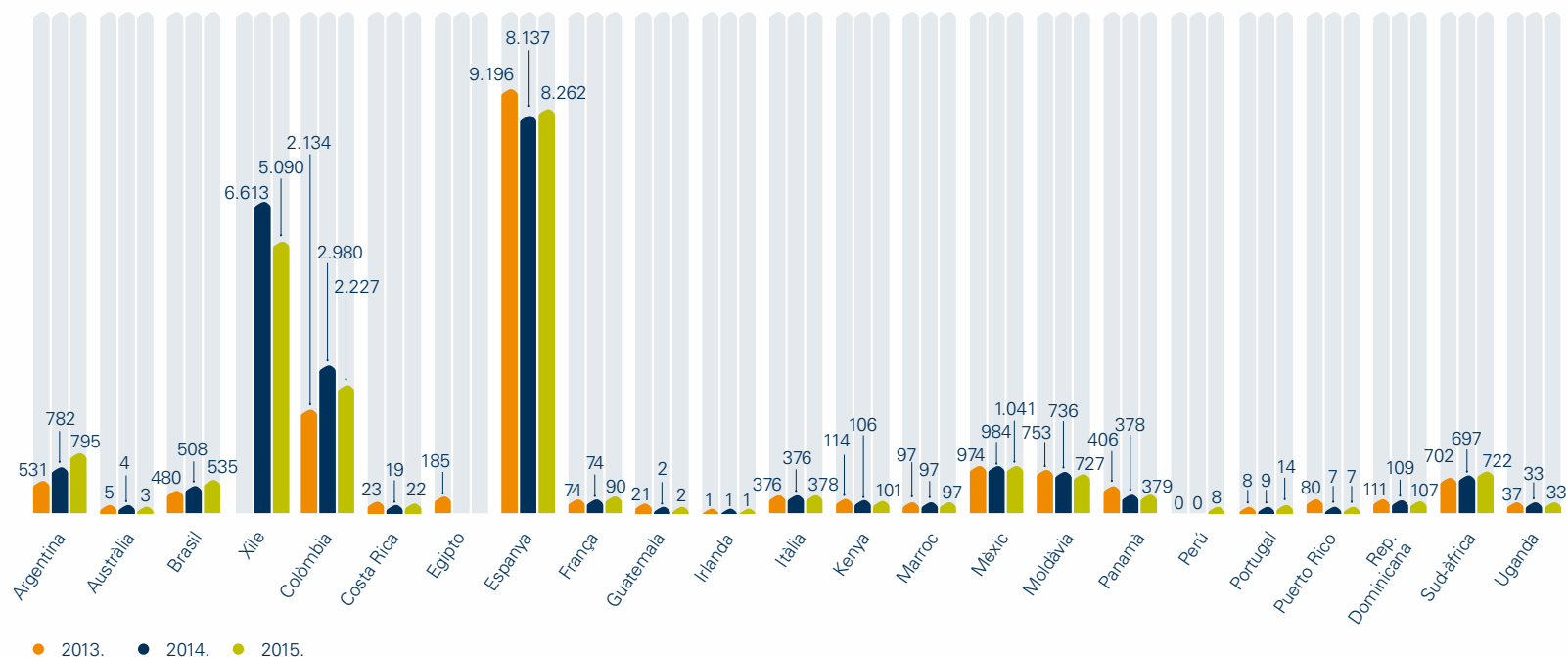
- > **Programa Conèixer-te:** la primera fase d'aquest projecte s'ha llançat el 2015, tracta de dinamitzar la mobilitat interna dels professionals, de manera que s'han generat oportunitats de carrera professional dins la companyia, i despertat interès cap al mercat laboral intern.

Magnituds de l'equip

[G4-9], [G4-10]

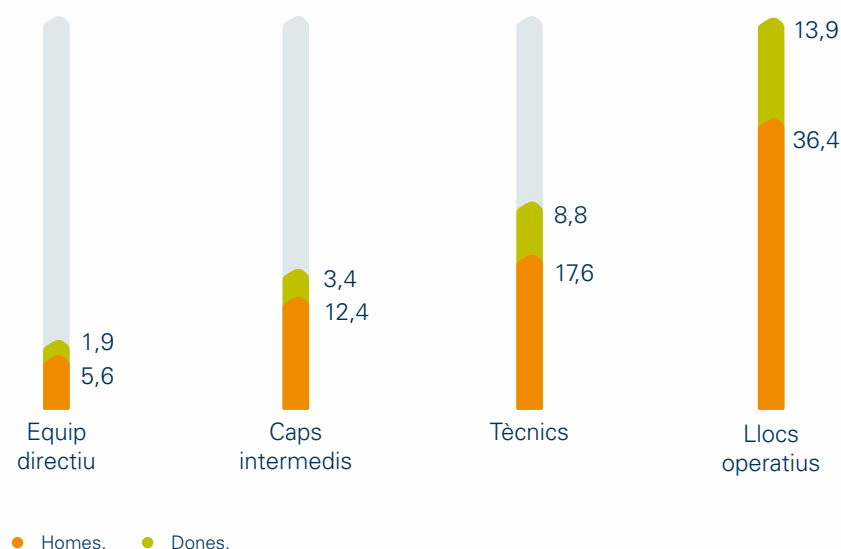
Gas Natural Fenosa és un projecte global que es desenvolupa en 30 països. A finals de 2015, la companyia comptava amb la implicació directa de 20.641 persones, de les quals un 45,9% desenvolupen la seva activitat a Europa, el 49,5% a Amèrica i el 4,6% restant en altres continents. La plantilla estava composta per un 28% de dones i el 72% d'homes, l'edat mitjana dels quals se situava en els 43,2 anys, amb una mitjana d'antiguitat de 13,6 anys.

Índex de plantilla (nombre d'empleats)*



* Nota: nombre d'empleats segons criteri societari NIIF, que va entrar en vigor el 2014. Per als indicadors que es detallen d'ara endavant no s'inclouen les societats que estan controlades conjuntament. Adscrits a aquestes societats hi ha un total de 4.216 empleats repartits de la manera següent: 1.227 a l'Argentina, 1.361 a Xile, 535 a Colòmbia, 149 a Egipte, 870 a Espanya i 74 a Puerto Rico. Les dades de 2013 i 2014 inclouen tota la plantilla adscrita a societats del grup independentment de la capacitat de gestió o el percentatge de participació en aquestes.

Desglossament de la plantilla per categoria professional i gènere (%)



Desenvolupament humà i social

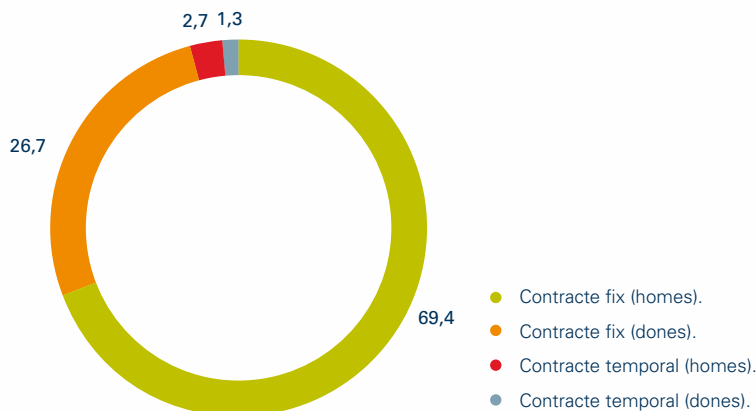
Qualitat de l'ocupació

Gas Natural Fenosa ofereix als seus treballadors una ocupació estable i de qualitat, i una carrera professional sòlida, estructurada i atractiva, on el 96% dels llocs de treball són de caràcter indefinit.

A més, la companyia té un model global de selecció homogeni per a tots els països 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.

Tipus de contractes (%)

[G4-10]

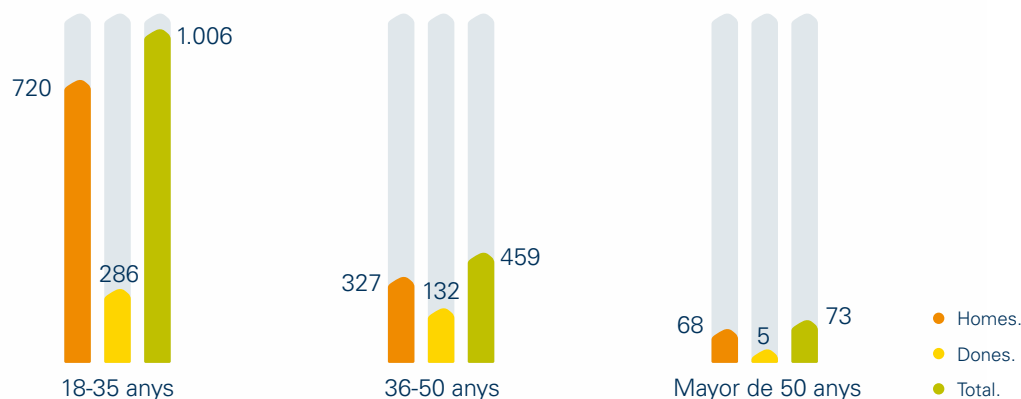


Noves incorporacions i mobilitat

Gas Natural Fenosa continua oferint a tots els empleats la possibilitat de participar en el programa de mobilitat interna. A través d'aquest programa, les persones poden optar a qualsevol posició vacant en totes els països, independentment de la localització de l'empleat. Aquest és un dels principals pilars de la dinamització del desenvolupament professional dels empleats. Així, el 2015, es va llançar el programa "Conèixer-te" amb l'objectiu de conèixer les expectatives de mobilitat funcional i geogràfica dels empleats, de manera que els orienten a millorar el seu desenvolupament professional mitjançant una enquesta d'abast global sobre interessos professionals de cada treballador.

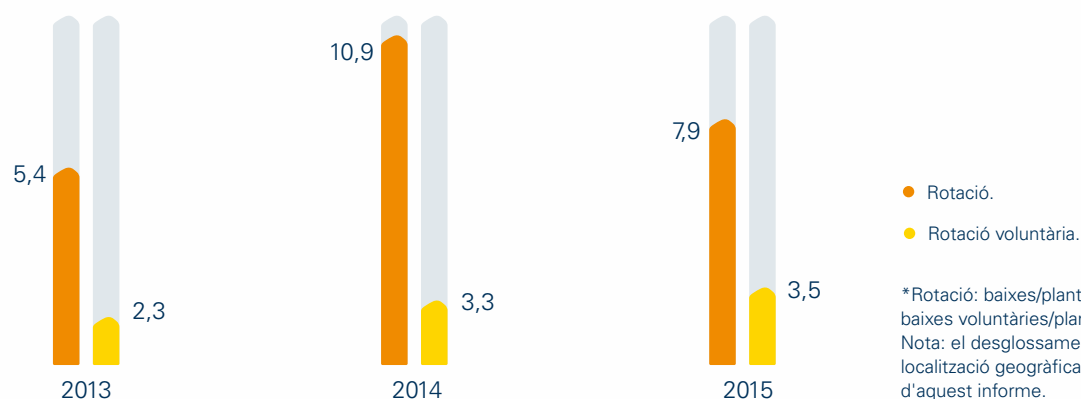
Noves contractacions per gènere i grup d'edat

[G4-LA1]



Índex de rotació i índex de rotació voluntària (%)*

[G4-LA1]



*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.



Índexs de rotació per gènere i franja d'edat (%)*

[G4-LA1]

Rang d'edat		Índex de rotació	Índex de rotació voluntària
18-35	Homes	2,4	1,4
	Dones	0,8	0,5
36-50	Homes	2,3	0,9
	Dones	0,7	0,3
>50	Homes	1,5	0,4
	Dones	0,3	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 27% en l'equip directiu.
- >

Un total de 759 vacants cobertes gràcies a la promoció interna, de les quals 425 van ser a Espanya.
- >

El 5,57% de la plantilla del grup va optar a vacants (1.060 empleats), cosa que va generar 2.741 candidatures, és a dir, una mitjana de 2,58 candidatures per candidat.

Diversitat i igualtat

[G4-DMA] (diversitat i igualtat d'oportunitats)

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, la Política d'Igualtat de Gènere, o el Protocol de Prevenció de l'Assetjament Laboral, Sexual i per Raó de Sexe i, addicionalment a Espanya, del I Conveni Col·lectiu i el Pla d'Igualtat.

El 2015, s'ha avançat en el compromís de desenvolupament d'accions d'igualtat i diversitat per als empleats, amb el disseny d'un "Pla Integral de Diversitat" plurianual en tres categories fonamentals:



Accions del Pla Integral de Diversitat

Gènere

Inclou objectius i compromisos nous que emanen de l'alta direcció. Entre les accions de desenvolupament, destaca el llançament d'un pla de *mentoring* per a dones i un pla de desenvolupament específic per a dones d'alt potencial. A més, amb caràcter transversal, s'han inclòs continguts sobre diversitat de gènere en els programes de l'Escola de Direcció.

Edat

Comprèn un pla d'acció ambiciós anomenat "Cuidem l'Experiència", els principis dels quals són:

- > Prevenir potencials problemes físics i de salut a futur en els empleats.
- > Estendre la trajectòria professional dels empleats, de manera que els permeti completar la seva vida laboral i els assegurí una transició reeixida cap a posicions amb una menor exigència física.

En aquest sentit, és especialment destacable la contractació de personal jove amb formació professional dual.

Així mateix, s'han revisat i adaptat els plans d'ergonomia, s'han reforçat els protocols de prevenció, s'han elaborat plans de reubicació i insourcing, s'ha facilitat formació per a instruir els treballadors en les seves noves funcions, i s'ha dut a terme un pla de comunicació i reconeixement per a aquests treballadors.

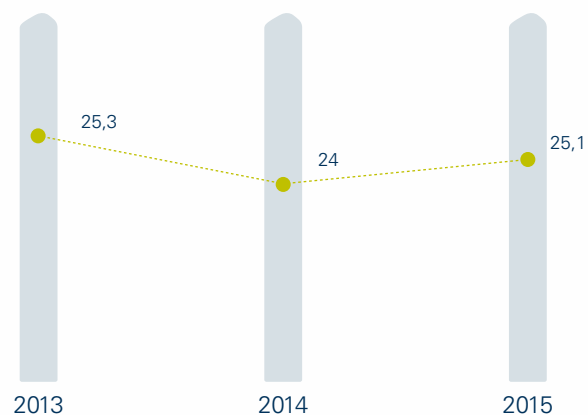
Discapacitat

Conté els programes "Capacitas" i "Aflora", tots dos impulsats amb l'objectiu de normalitzar la integració laboral de professionals amb discapacitat. Des que es van implementar els dos programes, un total de 105 persones amb necessitats especials han gaudit d'ajudes dirigides a la inserció laboral. El 2015, Gas Natural Fenosa que és una de les companyies energètiques pioneres en el seu compromís amb la discapacitat, ha renovat el Segell Bequal Plus.

Es despleguen iniciatives amb l'objectiu d'assolir el requeriment legal en ocupació directa a França, Itàlia i Moldàvia, i millorar la inclusió de persones amb discapacitat a la resta de països que no tenen obligació legal de contractació directa, per absència de marc legal específic.

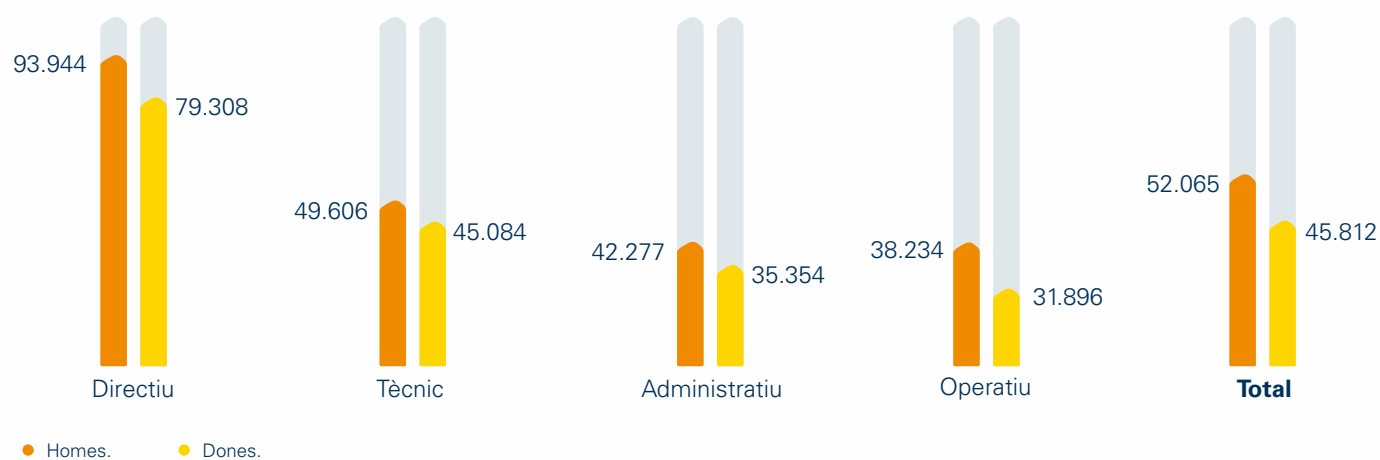
El 2015, s'ha avançat en el compromís de desenvolupament d'accions d'igualtat i diversitat per als empleats, amb el disseny del "Pla Integral de Diversitat", en tres categories: gènere, edat i discapacitat

Dones en càrrecs de direcció (%)



Salari mitjà d'homes i dones per categoria professional (euros)

[G4-LA13]



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

Empleats amb discapacitat. Espanya (%)

Classe	2015	2014	2013
Empleats amb discapacitat	2,40	2,26	2,06

Flexibilitat i suport a l'entorn personal

[G4-LA2]

Gas Natural Fenosa promou la igualtat d'oportunitats, la implantació d'iniciatives que tendeixen a millorar i conciliar la vida personal i laboral, i el suport i l'atenció al desenvolupament de les persones. Especialment d'aquelles que, en atenció a les seves característiques, siguin susceptibles de necessitar més integració i tractament més bo.

Per això, aplica diversos programes i mesures de conciliació recollides en els diferents marcs legals dels països en què la companyia està present, millorant els mínims normatius, d'acord amb la missió, visió i valors de Gas Natural Fenosa, que constitueixen la seva guia d'actuació.

Adicionalment, la companyia amplia els supòsits legals del dret a reducció de jornada i el límit temporal d'aquests, incloent els permisos d'acumulació de lactància i ampliant els terminis del seu 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 consisteix en que aquells treballadors amb familiars a càrrec puguin acollir-se a les polítiques de flexibilitat d'horari i acostament del lloc de treball al domicili. Així mateix, hi ha la possibilitat d'optar a una reducció de jornada en situacions patològiques de gravetat especial.

Igualment, es prioritzen els trasllats sol·licitats per les persones amb discapacitat reconeguda, cuidadors de persones dependents, dones embarassades i lactants, quan es doni la necessitat de reunificació laboral o malaltia del treballador, cònjuge o parella de fet, fills o pares.

Banc de Temps, per gaudir millor del temps

Gas Natural Fenosa posa a disposició dels seus empleats un espai, tant físic com virtual, on poden delegar la realització de tasques quotidianes, de tal manera que s'incrementa el temps lliure que poden dedicar a aspectes de la seva vida personal més enriquidors. El ventall de serveis que se'ls ofereix és molt ampli i s'estructura en tres blocs:

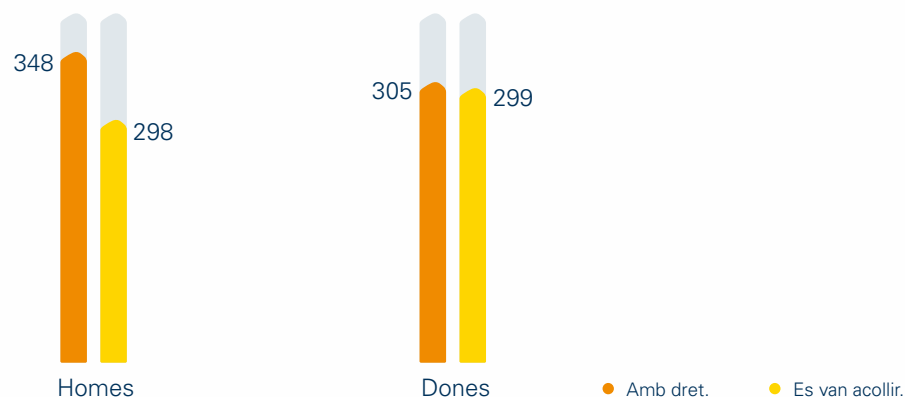
- > Gestions administratives: serveis d'assessorament i acompanyament per a la realització de gestions freqüents.
- > Club d'avantatges: espai virtual exclusiu on gaudir de més de 500 ofertes.
- > Espai *easylife*: serveis de proximitat i adquisició de productes.

El Banc de Temps ofereix a més, serveis contractats sota un pressupost, com ara serveis tècnics, serveis de missatgeria, servei de canvi i devolució de peces, o serveis especials que es presten en campanyes com el Nadal o la tornada a l'escola, entre d'altres.

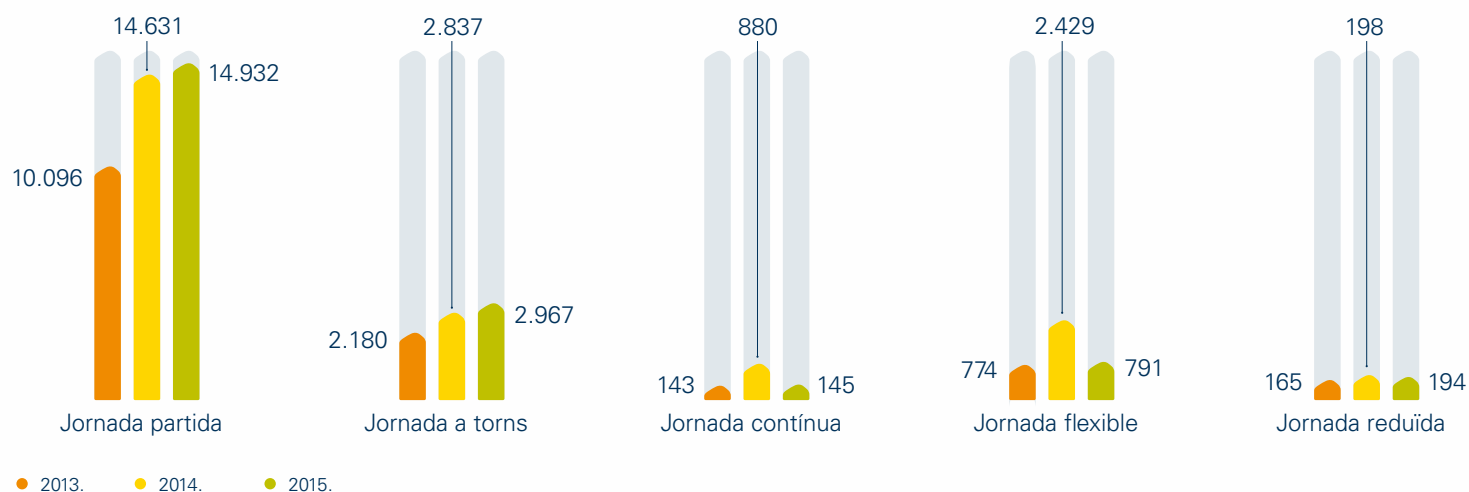
El 2015, el Banc de Temps de Gas Natural Fenosa ha estat una realitat a Espanya, i s'està treballant perquè aviat es pugui exportar aquest model a la resta de països on opera la companyia.

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



Satisfacció dels empleatss

Enquesta de clima laboral

Gas Natural Fenosa ha llançat, en 2015, la III Enquesta de Clima Laboral i Compromís, dirigida a tots els empleats de tots els països on opera la companyia.

L'objectiu és conèixer el grau de satisfacció i compromís de la plantilla en el seu conjunt i en cadascun dels països, àrees i negocis, a fi d'establir plans d'acció, globals i/o locals, que permetin millorar els aspectes que tinguin pitjor resultat i més impacte en el compromís dels empleats.

Cal assenyalar que s'ha introduït una tecnologia accessible multidispositiu de manera que resulta més àgil i accessible la participació en l'enquesta. Els resultats s'han comunicat als empleats durant l'últim trimestre de 2015 i s'està treballant en els plans d'actuació derivats dels resultats obtinguts.

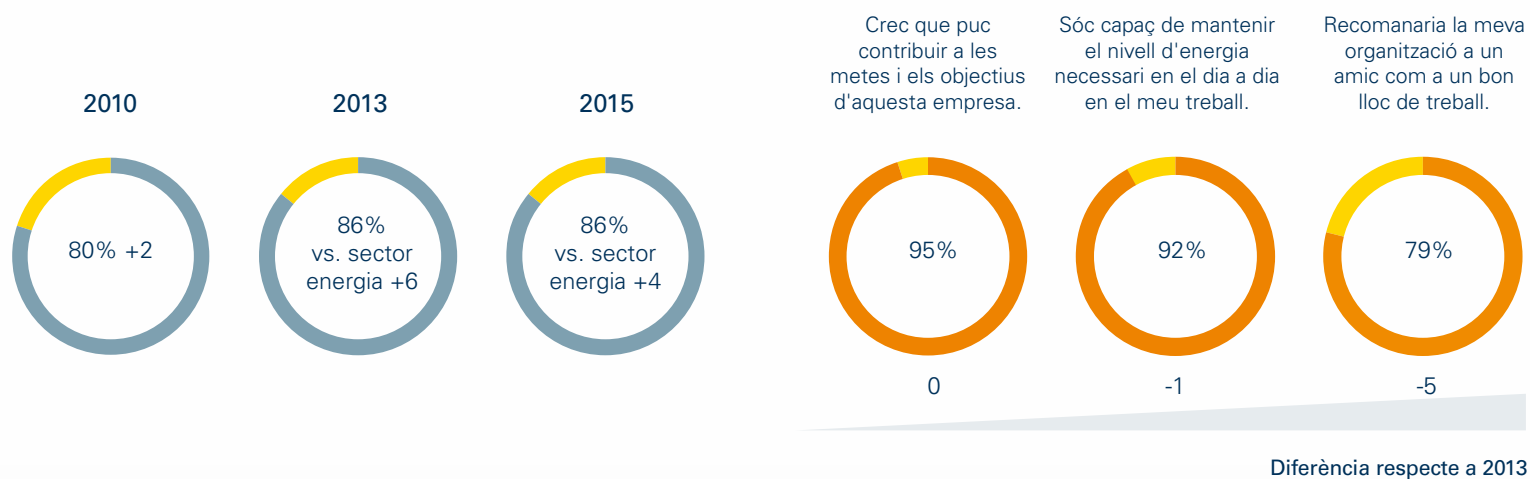


Enquesta de Clima Laboral i Compromís 2015

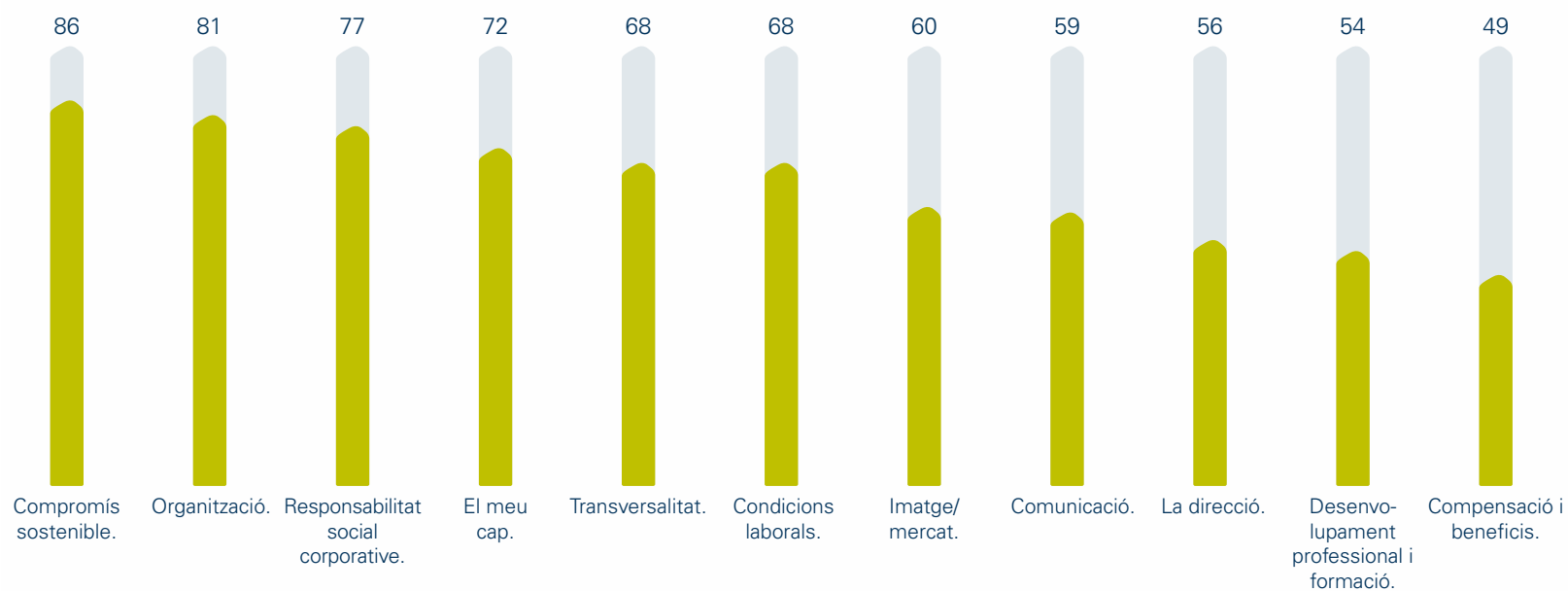
- > L'índex de participació s'ha incrementat un 3% respecte al 2013, i s'ha situat en el 84%. Els resultats demostren la bona acollida d'aquesta iniciativa entre tots els empleats.
- > La responsabilitat social corporativa es consolida com una fortalesa, consistent en el temps i amb una valoració molt homogènia en tota la companyia.
- > Dins de la categoria "Condicions laborals" destaquen les millores en seguretat en el treball, les instal·lacions i les mesures adoptades per conciliar la vida professional i personal.

Compromís sostenible

Respostes favorables sobre Compromís sostenible



Resum dels resultats per categories





Gestió del talent

[G4-DMA] (capacitació i educació)

La gestió del talent en Gas Natural Fenosa aposta pel desenvolupament individual i l'evolució de la carrera professional, i contribueix a definir de manera controlada i consistent l'aprenentatge dels seus professionals, per a assegurar que el seu desenvolupament estigui alineat amb els objectius de la companyia.

El 2015, el procés d'identificació de potencial ha estat validat tècnicament amb el disseny d'un conjunt d'indicadors per a millorar-ne la gestió. La valoració i segmentació del talent té en compte aspectes com el comportament objectiu, els resultats obtinguts, les competències, l'aprenentatge i l'interès per progressar de les persones.

Així mateix, en funció del perfil i potencial de cada persona, el model incorpora variables com la mobilitat o l'assignació a projectes rellevants.

Model de lideratge

Dins del Model de Gestió del Talent, es troba definit un Model de Lideratge únic per a tots els empleats i 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 aquesta segmentació, com a base per al desenvolupament i la successió, que permet oferir oportunitats als professionals en funció del seu potencial i perfil.

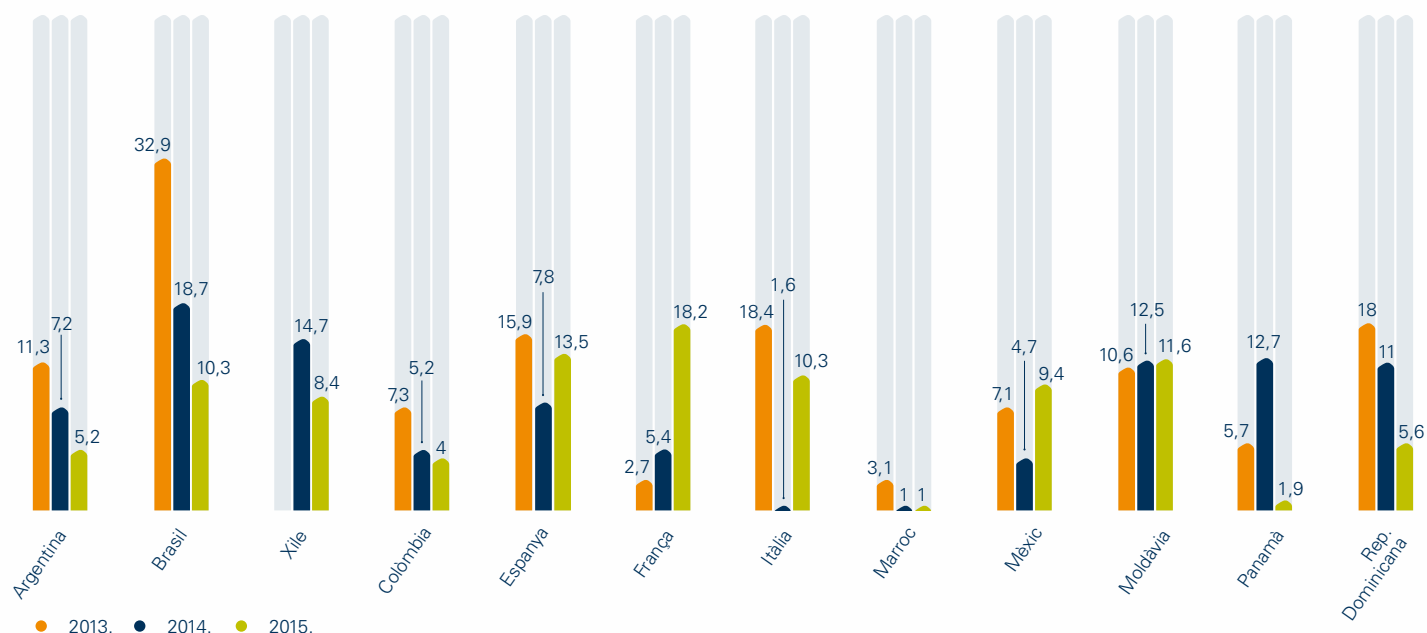
A més, el disseny d'un sistema multifont 360° d'avaluació de competències que s'ha aplicat a poc a poc, i de manera homogènia i consistent a directius i caps intermedis, proporciona als professionals l'oportunitat de conèixer la seva posició davant el Model de Lideratge de la companyia i permet definir accions de desenvolupament vinculades a les diferents competències, a través de plans d'acció individuals.

Entre les accions clau de l'exercici 2015, destaca la revisió i el tancament dels plans individuals que els 146 directors de Gas Natural Fenosa van formalitzar fa dos anys, i la realització d'una nova

avaluació multifont de les competències del Model de Lideratge, que ha arribat a 260 directius. Aquesta nova avaluació constitueix un element de reflexió per elaborar nous plans d'acció en els quals

definir accions de millora, i es recolza en els recursos que posa a la seva disposició la Universitat Corporativa.

Plantilla promocionada (%)



Nota: a Austràlia, Costa Rica, Guatemala, Irlanda, Portugal, Puerto Rico i Uganda no es van produir promocions entre la plantilla el 2015.

Atracció del talent

Conscients de la necessitat de mantenir una constant renovació i actualització del talent, Gas Natural Fenosa va continuar, durant 2015, amb els programes d'incorporació de nous professionals procedents de programes MBA. Com impuls a aquests programes, dirigit a fomentar la internacionalització d'aquests joves perfils, es van 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 Universitat Corporativa és una palanca estratègica de transformació al servei del negoci, que té com a objectiu construir futur, transmetre cultura i crear valor. En definitiva, és un lloc de trobada, debat i formació que promou la innovació i l'excel·lència en el desenvolupament del talent perquè els professionals de Gas Natural Fenosa facin realitat els objectius de la companyia.

Durant 2015, es van impartir un total de 832.144 hores de formació (42,9% en línia) amb 165.987 participants de catorze països. Els 164 experts interns van impartir 34,5% de les hores de formació.

La Universitat Corporativa manté una xarxa d'aliances amb institucions acadèmiques tant a Espanya com a la resta del món. A més, compta amb un Consell Assessor format per la Universitat Politècnica de Catalunya, la Universitat Politècnica de Madrid, l'Institut Tecnològic de Monterrey, les escoles de negoci IESE i ESADE i Boston Consulting Group que, al costat de 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.

El model formatiu de la Universitat Corporativa dona resposta a les necessitats de formació, tant en habilitats com en coneixements tècnics, i ho fa a través de l'Institut de Lideratge i l'Institut Tècnic, respectivament.

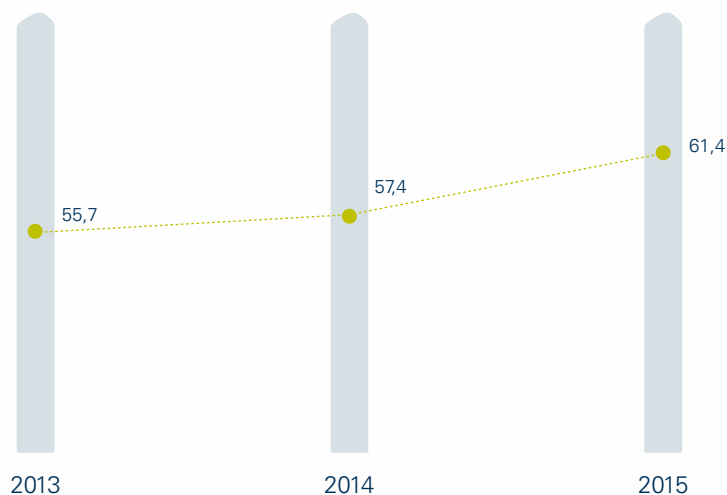
➤ **Institut de Lideratge:** garanteix el desenvolupament de les habilitats associades al Model de Lideratge de Gas Natural Fenosa. Es divideix en tres escoles:

- Escola de Direcció.
- Escola de Prefectures.
- Escola de Contribuïdors Individuals.

➤ **Institut Tècnic:** garanteix la formació associada al negoci i les seves escoles i aules s'estructuren per donar resposta als diferents àmbits de la cadena de valor del grup. Es divideix en cinc escoles:

- Escola de Generació.
- Escola de *up&mid*.
- Escola de Distribució.
- Escola Comercial.
- Escola de Processos Corporatius.

Evolució hores de formació per empleat



A més, els continguts s'estructuren mitjançant itineraris formatius. Aquests itineraris permeten aprofitar les sinergies de la formació i cobrir les necessitats de desenvolupament d'una manera ordenada, completa, i sostenible en el temps.

Aquest model formatiu, la implantació del qual va començar a Espanya, el 2013, s'ha anat estenent a tots els països en què Gas Natural Fenosa compta amb empleats propis. Durant 2015, s'ha produït una revisió dels itineraris del pla 2013-2015 reordenant els mateixos i internacionalitzant-ne part.

Xifres dels itineraris formatius

	2015
Total itineraris implantats	57
Espanya	52
Altres països	5
Capacitació sota aquest model (%)	39,3
Professionals que disposen del seu itinerari formatiu	13.383



Participació en els itineraris formatius

Coneixements de context: generalistes i comuns a tots els itineraris.

- > A l'Aula de Medi Ambient, es van formar 5.217 assistents en diferents matèries, sumant 11.241 hores de formació.
- > A l'Aula de Prevenció de l'Institut Tècnic es van realitzar 220.873 hores de formació a tretze països.
- > Les hores de formació a l'Aula de Qualitat van ser 13.720 i els assistents, 4.651.

Coneixements funcionals: propis del lloc o perfil.

- > Dins de la formació duta a terme a les centrals de cicle combinat, 206 professionals d'Espanya i Mèxic van destinar 3.983 hores a l'entrenament mitjançant simuladors com a preparació davant situacions poc habituals.
- > En l'àmbit de gestió de residus ha participat un total de 1.704 assistents de dotze països (l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Costa Rica, Espanya, França, Itàlia, el Marroc, Mèxic, Moldàvia, el Panamà i la República Dominicana) amb un total de 5.485 hores de formació.
- > A Colòmbia, s'han realitzat 736 hores de formació a parcs naturals amb 349 assistents. A Espanya, destaca el curs de legislació ambiental i distribució elèctrica amb 146 participants i 730 hores de formació.

- > Pel que fa al Curs Superior de l'Energia, 140 participants únics van formar part del programa, que van completar el curs en la totalitat d'aquest o en algun dels mòduls, i que suposa un total de 14.536 hores de formació.

Habilitats: basades en les 24 competències del Model de Lideratge.

- > En total, 3.015 assistents van participar en algun curs orientat al desenvolupament d'habilitats individuals de gestió, amb una suma total de 16.622 hores de formació completades.

Desenvolupament directiu

- > A Espanya, cal destacar els cursos de Lideratge en Entorn Disruptiu (64 assistents, amb 828 hores de formació), Liderant Organitzacions Multinacionals (44 assistents, amb 704 hores de formació) i el Programa Avança (32 assistents, amb 1.600 hores de formació).
- > A l'Argentina, es va realitzar la Trobada entre Directius amb 63 participants.
- > A Itàlia, destaca el curs Learning Agility Programme amb 10 assistents i 870 hores de formació.

Durant 2015, es van impartir un total de 832.144 hores de formació (42,9% en línia) amb 165.987 participants de catorze països



Programes de formació clau

Pla Compromís amb la Seguretat i la Salut

Gas Natural Fenosa s'ha consolidat com una companyia líder en seguretat i salut després de la implantació d'un pla ambiciós orientat a realitzar un profund canvi cultural, que es va iniciar l'any 2012, denominat "Pla Compromís amb la Seguretat i la Salut". La Universitat Corporativa ha contribuït en aquest procés a través del programa formatiu "Programa Compromís amb la Seguretat i la Salut".

Aquest programa ha format 13.500 persones i ha suposat 100.000 hores de formació en lideratge en seguretat i salut, amb un índex de satisfacció de 8,9 sobre 10, a 21 països. S'han realitzat més de 70 sessions individualitzades a directors clau i s'ha continuat avançant en el programa de formació definit conjuntament amb la xarxa de Gestió de Seguretat de Processos.

Gràcies a aquest pla, l'índex de freqüència d'accidents s'ha reduït un 21,6% i l'índex d'incidència va disminuir un 24%.

Després d'aquest impuls inicial, s'ha normalitzat la formació incloent-la en l'itinerari de Prevenció. A més s'ha realitzat un curs en línia "Inducció a Compromís amb la Seguretat" per a noves incorporacions.

El 2015, es van formar 7.453 empleats, que van acumular aproximadament 30.400 hores de preparació, distribuïdes en 102 sessions presencials i 13 mòduls virtuals.

Programa Savia

El 2015, s'ha finalitzat la primera edició del Programa Savia dirigit al col·lectiu de prefectures amb la participació de 2.436 assistents. En aquesta edició, els participants van aprofundir en l'excel·lència operativa i les habilitats necessàries per a la gestió d'equips. Es van impartir 131.000 hores de formació, de les quals un 30% van ser en línia, amb un índex de satisfacció global de 8,9 sobre 10. A més es van celebrar deu esdeveniments d'acreditació a Espanya i internacionalment, amb 2.166 participants.

Aquesta primera edició, s'ha estès a Xile, posant el focus en l'excel·lència operativa i la gestió del canvi per a 683 participants.

La segona edició del programa, "Savia 2.0", es va llançar al juny 2015, amb especial focus en la gestió del canvi i l'experiència amb el client, i dirigit a 2.500 participants amb una previsió de 68.000 hores de formació. Com a novetat, destaca la inclusió d'un simulador de negoci que utilitza una metodologia innovadora i dinàmica.

A més, s'ha relançat el Canal Savia amb una imatge més atractiva i nous continguts adaptats a les necessitats del col·lectiu.

S'han establert criteris d'acreditació per als participants que han estat avalats mitjançant l'emissió de certificats i reconeixements per dues entitats externes: Institut Tecnològic de Monterrey i Deusto Business School.

Programa Cuidem l'Experiència

Durant 2015, s'ha iniciat el programa "Cuidem l'experiència", dirigit a empleats de llocs operatius, que són majors de 55 anys. S'ha realitzat un primer projecte pilot amb 24 persones, que s'estendrà en cinc anys a prop de 300 empleats. Aquest programa té com a objectius

principals posar en valor l'experiència d'aquestes persones, prevenir els riscos relacionats amb la seguretat i la salut, i rejevenir la plantilla a través de noves incorporacions.



Programes de formació clau (continuació)

Proyecto Smile

L'objectiu principal d'aquest projecte és homogeneïtzar, globalitzar i agilitar els processos i sistemes de distribució i comercialització en la companyia. La Universitat Corporativa està duent a terme la formació i la creació de fòrums d'aprenentatge per a assegurar la implantació correcta dels nous processos i sistemes.

En total s'han format, el 2015, 4.300 usuaris, 2.300 dels quals són interns i 2.000, externs, amb un índex de satisfacció per part dels usuaris formats de 8,6 sobre 10.

Dins del "Projecte Smile", s'han dut a terme programes destinats a la gestió de subministraments de gas, la gestió energètica i a la gestió comercial de minoristes, entre d'altres.

Formación Profesional Dual

S'ha realitzat un acord marc de col·laboració amb les administracions públiques en matèria laboral i educativa, per a posar en marxa el nou model de formació professional dual, en què l'estudiant combinarà durant dos anys la formació en el centre educatiu amb l'activitat en la companyia.

Aquest model permet formar, des de l'àmbit acadèmic, els alumnes en els coneixements i les habilitats necessaris per a la realitat de negoci de la companyia. Això suposa un salt qualitatiu en la captació, formació i selecció del talent local.

Programa OnBoarding

Dissenyat per donar la benvinguda i acompanyar les noves incorporacions en la seva integració a Gas Natural Fenosa, a més acompanyarà els professionals en la seva transició a altres llocs de treball dins de la companyia.

Al començament del programa, cada participant rep un paquet de benvinguda amb un curs en línia, fitxes resum amb detalls corporatius

i dues primeres notes informatives, que es complementaran amb altres cinc que aniran rebent durant tot el procés.

Ja s'ha començat la distribució d'aquests packs a Alemanya, Bèlgica, Espanya i Holanda.

Resultats de la Universitat Corporativa

La Universitat Corporativa té un model propi de mesurament. 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, 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 les habilitats en el lloc de treball. Finalment, el mesurament de percepció es realitza a través d'una enquesta en la qual els directores valoren la importància i 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 la norma ISO 9001:2008, que arriba al conjunt de les seves activitats. El 2015, AENOR va auditar els processos de la Universitat Corporativa, sense trobar cap no conformitat.

La Universitat Corporativa ha superat amb èxit el CLIP Mind Term Report de l'European Foundation for Management Development (EFMD) organisme amb seu a Brussel·les reconegut mundialment com acreditador de qualitat per a les escoles de negocis i universitats corporatives. Aquesta institució actua com un catalitzador per a millorar l'excel·lència en l'educació, la gestió del coneixement i el desenvolupament integral de les persones.



Xifres de la Universitat Corporativa

	2015
Enquestes de satisfacció respostes	24.467
Satisfacció mitjana dels participants (0-10)	8,9
Grau d'aplicació mitjà dels coneixements i les habilitats en el lloc de treball (%)	77,8
Nombre de programes amb avaluació de l'aplicació	222
Índex mitjà de percepció (0-10)	8,2

Amb caràcter especial, l'any 2015, s'ha presentat un informe específic dels avanços aconseguits per la Universitat Corporativa en els dos últims anys, anticipant-se a la reacreditació que s'esdevindrà en l'any 2018. Aquest informe es va presentar al mes d'octubre durant les jornades celebrades a Londres, en què l'EFMD, a més dels punts ja reconeguts en l'acreditació 2013, va reconèixer especialment l'avanç de la Universitat Corporativa pel que fa a la seva capacitat d'anticipació, el seu paper fonamental en la internacionalització

de la companyia, el seu suport a l'homogeneïtzació de processos i transmissió de cultura corporativa, així com en la implantació del nou Model de Lideratge en un entorn global.

D'altra banda, la Universitat Corporativa ha rebut un premi al "Programa Savia" en la categoria Programa de desenvolupament executiu, atorgat pel Comitè Avaluador de Guardons en Educació Executiva del TEC (Universitat Tecnològica de Monterrey, Mèxic).

Indicadors de formació

[G4-LA9]

	2015	2014	2013
Plantilla formada (%)	95,1	97,1	97,1
Hores de formació per empleat	61,4	57,4	55,7
Total d'hores lectives	832.144	756.145	752.901
Homes	627.984	572.246	553.375
Dones	204.159	183.899	199.526
Inversió en formació anual (euros)	10.493.080	11.525.099	10.332.184
Inversió en formació per persona (euros)	774,5	874,2	764,5
Assistents	165.987	133.519	92.117
Hores en línia	356.805	169.733	–
Empleats que van accedir a la plataforma en línia (%)	86,3	83,4	
Persones que es van formar a través del canal en línia (%)	73,2	60,5	62,0
Grau de satisfacció dels participants (sobre 10)	8,9	8,9	9,0

Hores de formació per àrees de coneixement

Àrea de coneixement	Hores	Percentatge respecte al total
Institut tècnic	679.991	81,7
Negoci	139.783	16,8
Up & Mid i regulació	1.211	0,1
Generació	40.961	4,9
Mercats energètics	1.235	0,1
Distribució de gas	39.329	4,7
Distribució d'electricitat	29.642	3,6
Comercial	27.405	3,3
Processos	380.992	45,8
Prevenió de riscos laborals	220.833	26,5
Qualitat i medi ambient	24.961	3,0
Enginyeria i innovació	3.674	0,4
Sistemes d'informació	46.444	5,6
Altres serveis corporatius	85.080	10,2
Internacionalització	159.216	19,1
Cultura i responsabilitat corporativa	67.836	8,2
Idiomes	91.380	11,0
Institut de lideratge	152.153	18,3
Direcció i alt potencial	10.681	1,3
Escola d'habilitats	16.622	2,0
Programa Savia (Programa Prefectures)	124.850	15,0
Total pla anual	832.144	100

Hores de formació per empleat i categoria professional

[G4-LA9]

	Equip directiu	Caps Intermedis	Tècnics	Llocs operatius
Plantilla formada (%)	Homes	97,5	99,3	94,6
	Dones	97,9	97,8	93,1
	Total	97,6	99,0	94,1
Hores de formació per empleat	97,4	95,6	56,8	42,3
Total d'hores lectives	127.161	240.452	207.426	257.104

Comunicació interna

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, i a crear sentiments de pertinença i motivació.

Tenint en compte aquesta missió, els objectius de la comunicació interna estan centrats a:

- > Alinear els empleats amb els objectius estratègics de la companyia.
- > Fomentar la cultura i els valors corporatius que, l'any 2015, han estat especialment centrats en el creixement, incloent-hi l'eficiència i la seguretat com a potenciadors d'aquest creixement, i el client, com a centre de tota l'activitat i determinant de la manera de treballar de la companyia.
- > Millorar el clima laboral, potenciant l'orgull de pertinença dels mateixos 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 directa amb els directius i altres equips de treball. Durant 2015, es van realitzar al voltant de 800 publicacions a través de Naturalnet i més de 45 vídeos de comunicació interna, molts dels quals estan protagonitzats pels mateixos empleats.

Campanyes de sensibilització

Les campanyes de comunicació interna han permès no només donar a conèixer als empleats els projectes clau de la companyia sinó, especialment, implicar-los i alinear-los amb iniciatives que repercuteixen directament en el seu dia a dia.

Campanyes com el "Programa Compromís amb la Seguretat i la Salut", sobre el nou posicionament de la companyia, del llançament de l'Enquesta de clima laboral o del "Projecte Customer Experience", esdevenen veritables motors de canvi cultural per a les persones que formen part de la companyia.

Totes aquestes campanyes es posen en marxa a través de diferents canals, sigui mitjançant les publicacions informatives a la intranet, cartelleria en centres de treball, *mailing* a empleats, material audiovisual de divulgació, conferències o accions d'impacte, entre d'altres.

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 mateixos 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 o la mateixa 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 companyia, es fomenta l'orgull de pertinença a la mateixa, a més d'avaluar i potenciar el valor de la innovació. El 2015, van continuar vigents les edicions anuals de lliurament dels "Premis La Nostra Energia" i es van posar en marxa altres iniciatives de participació com el concurs "Contactes de seguretat".

Potenciar la proximitat a través de la comunicació directa

Durant 2015, s'ha continuat amb el "Programa Dialoga", l'objectiu del qual 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" i "Tinc una pregunta", on es plantegen qüestions a directius de la companyia, així com les convocatòries "Parlant de la companyia", en què directores del top 50 ofereixen

sessions informatives, en què 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.

El 2015, es van realitzar 74 accions de comunicació directa, a través del "Programa Dialoga", en què van participar 5.000 persones. D'aquestes accions, 42 van ser "Parlant de la companyia", 6 "Parlant de la companyia internacional", 1 "Parlant de la companyia a Generació", 19 "Esmorzars amb la Direcció" i 6 "Tinc una pregunta".

Altres actuacions com les reunions funcionals de les àrees, han permès a les persones alinear-se 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 mesurar l'impacte d'aquests projectes i la percepció dels empleats.



Campanya de comunicació "Fet i dit" i "Fet per tu"

El 2015, s'ha llançat una nova campanya de reposicionament de marca, basat en l'anticipació, el compromís i el compliment.

"Fet i dit" i "Fet per tu" són els lemes pels quals es reconeix la condició de Gas Natural Fenosa com a companyia que s'anticipa a les necessitats del client i les satisfà, gràcies a l'aptitud i actitud dels seus empleats.

El 2015, s'ha llançat una nova campanya de reposicionament de marca, basat en l'anticipació, el compromís i el compliment.

Aquest nou enfocament reforça la visió com a companyia líder en servei i atenció, i com a marca de referència de la qual els clients, els accionistes, i els mateixos empleats, se sentin orgullosos.

Gas Natural Fenosa és una companyia de fets, que compleix amb els seus compromisos i s'anticipa a les necessitats dels seus clients. Aquesta actitud és la que està present en tots els projectes interns i iniciatives que s'estan realitzant.

La campanya de comunicació interna consolida aquest compromís i transmet als empleats que tot el que es fa per als clients està fet per ells, sota el claim intern: "Fet per tu".

A més, la campanya va estar reforçada des de l'inici per un missatge clar del president de la companyia a tots els empleats, com a mostra de la importància que té el servei excel·lent que s'ha de donar als clients, així com la importància de l'anticipació: primer fer les coses, i després explicar-les, que és valor de marca en Gas Natural Fenosa.





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. S'hi distingeixen dos models:

- > 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 dels fins organitzatius i objectius empresarials.
- > Fomentar una cultura de compromís amb els objectius de la companyia, 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, i els alinea 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, així com amb qüestions de qualitat i seguretat, estant directament vinculada 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 en 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 triennal, vinculats a la consecució d'objectius a termini mitjà. 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)

	2015	2014	2013
Sous i salaris	820	691	657
Costos seguretat social	134	126	122
Plans d'aportació definida	41	36	39
Plans de prestació definida	10	5	5
Treballs realitzats per l'immobilitzat de la companyia	(113)	(86)	(81)
Altres	81	56	85
Total	973	828	827

Beneficis socials i retribució flexible

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 *post-ocupació*.

Així mateix, la companyia ofereix una sèrie de beneficis socials que complementen el paquet retributiu dels empleats. En l'àmbit internacional i, d'acord amb el que estableixen els marcs legals de cada país on la companyia està present, ha establert o ha acordat amb la representació dels treballadors, l'establiment de beneficis socials i diverses mesures de conciliació, l'extensió i límits, de les quals dependrà de cada àmbit, país o conveni regulador.

Així mateix, ofereix un sistema de retribució flexible, consolidat ja en la companyia després del seu llançament, el 2012, per a personal directiu i tècnics exclosos de l'àmbit de regulació del Conveni Col·lectiu a Espanya.

Aquest sistema, permet als beneficiaris dissenyar voluntàriament la composició del seu paquet retributiu.

El 2015, la campanya realitzada sobre el sistema de retribució flexible ha superat en un 12% les peticions realitzades en l'any 2014. Aquest percentatge és indicatiu de l'èxit d'aquest dins de la companyia.

A més, i complint amb l'objectiu fixat el 2014, el sistema de retribució flexible s'ha fet extensiu a tot el personal de la companyia.



La direcció per objectius així com la retribució variable comercial són les metodologies per a incentivar la implicació dels empleats en l'assoliment dels objectius de la companyia i en la participació directa en els resultats

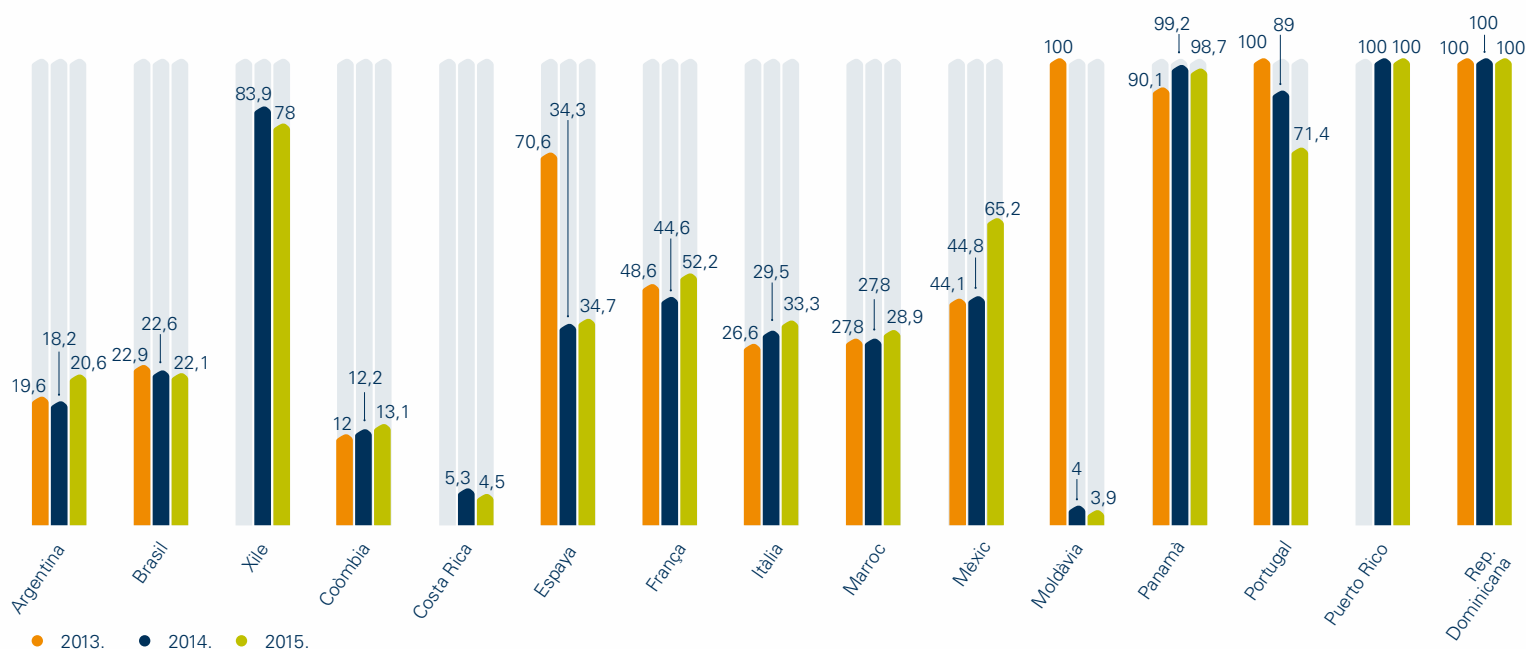


Beneficis socials a empleats

- > Flexibilitat d'horari d'entrada/sortida i jornada intensiva a l'estiu.
- > Ampliació dels permisos per naixement, matrimoni, defunció i altres equivalents.
- > Pòlisses i serveis d'assistència mèdica (hospitalització, assistència, medicaments, avaluació oftalmològica, pla odontològic i altres equivalents).
- > Complementos de les prestacions públiques en els supòsits d'incapacitat temporal.
- > Col·laboració en activitats culturals, esportives i recreatives.
- > Aportacions econòmiques per a compensació despeses de menjar.
- > "Pla Família", dirigit als familiars (pares, fills, germans i cònjuges) d'empleats amb un grau de discapacitat igual o superior al 33% i edats compreses entre els 0 i 65 anys.
- > Ajudes per al desenvolupament d'estudis professionals dels seus empleats i per al desenvolupament de programes de beques per als seus fills, ajudes per a llibres i fons de beques amb diferents regulacions i abast.
- > Plans de pensions i/o fons d'estalvi.
- > Préstecs, bestretes i facilitats creditícies i d'assegurances a empleats i les seves famílies.
- > Bonificacions del consum elèctric i de gas natural.
- > Acords preferencials amb entitats financeres i d'assegurances.
- > Residències de vacances.
- > Ajudes familiars per naixement de fill, matrimoni, per a guarderia i per a professionals que tenen fills amb necessitats especials.

Indicadors de gestió de l'acompliment i direcció per objectius (DPO)*

[G4-LA11]



*Percentatge de persones participants en el sistema direcció per objectius. 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.

Relacions laborals

[G4-DMA] (relacions entre els treballadors i la direcció, i llibertat d'associació i negociació col·lectiva) [G4-HR4]

La voluntat de negociació, i el respecte i la protecció del dret fonamental a la lliure sindicalització i a la llibertat d'associació, constitueixen pilars fonamentals en l'actuació de Gas Natural Fenosa a tots els països en els quals està present. Les societats que formen Gas Natural Fenosa tenen representants dels treballadors elegits lliurement, amb ple respecte al principi de legalitat i de llibertat sindical.

Per això, i d'acord amb el que estableixen els marcs normatius de cada país, Gas Natural Fenosa promou la cultura del diàleg i la negociació amb la representació dels treballadors i els agents socials, promovent i mantenint canals de comunicació permanents com a part activa de les seves polítiques corporatives.

Destaquen els processos de negociació portats a terme en l'àmbit internacional sobre salaris, aspectes convencionals, plans de pensions, implantació de plans d'igualtat, i sobre condicions de treball en diferents àmbits i societats. Entre d'altres, a l'Argentina, el Brasil, Xile, Colòmbia, França, Itàlia, el Marroc, Mèxic, Moldàvia i el Panamà, que el 2015 han assolit la quantitat de 45 negociacions amb sindicats.

Adicionalment, el 2015, a Espanya, es va constituir la mesa negociadora del II Conveni Col·lectiu dels Empleats de Gas Natural Fenosa, que afecta prop de 5.500 treballadors en 23 societats; a més, es van celebrar eleccions sindicals en tots els seus centres de treball, es va aprovar el Pla de Desenvolupament



Professional, i es va negociar i va signar el nou Reglament d'Especificacions del Pla de Pensions de Promoció Conjunta dels Empleats de Gas Natural Fenosa a Espanya.

El 31 de desembre de 2015 s'han comptabilitzat 66.117 visites, consultes i descàrregues d'“Informació Laboral” de NaturalNet a tot el grup i es van realitzar 10.854 consultes, incidències i peticions a través del Servei d'Atenció a l'Empleat, ateses directament per aquest servei o a través de Relacions Laborals.



Organitzacions i representants sindicals el 2015

- > En l'àmbit de totes les societats de Gas Natural Fenosa, un total de 68 organitzacions tenien representació en tots els seus àmbits d'actuació, 7 a Espanya i 61 en el negoci internacional.
- > A Espanya, el 31 de desembre de 2015, hi havia 433 representants sindicals lliurement elegits, en 96 centres de treball i en 25 societats.

Annex d'indicadors

			Argentina	Australia	Brasil	Xile	Colòmbia	Costa Rica	Espanya	França	Guatemala
Nombre d'empleats			795	3	535	5.090	2.227	22	8.262	90	2
Desglossament de la plantilla per franja d'edat (%). [G4-LA12]	18-35		16,48	0,00	33,46	38,02	21,96	36,36	15,21	65,56	0,00
	36-50		39,12	100,00	52,34	43,81	46,61	54,55	52,22	31,11	50,00
	>50		44,4	0,00	14,21	18,17	31,43	9,09	32,57	3,33	50,00
Desglossament de la plantilla per gènere (%). [G4-10] i [G4-12]	Homes		77,0	100	62,2	76,5	66,9	95,5	69,8	61,1	0,0
	Dones		23,0	0,0	37,8	23,5	33,1	4,5	30,2	38,9	100,0
Dones en càrrecs de direcció (%). ¹	2013		16,7	–	32,4	–	42,6	–	24,4	0,0	0,0
	2014		14,7	–	32,4	11,5	43,7	–	24,4	20,0	–
	2015		14,3	–	31,1	16,0	42,5	–	24,9	25,0	–
Alts directius procedents de la comunitat local (%). [G4-LA12]	2013		75,0	–	66,7	–	75,0	–	99,4	0,0	–
	2014		100,0	–	66,7	–	66,7	–	99,4	0,0	–
	2015		100,0	–	60,0	–	50,0	–	99,4	33,3	–
Desglossament de la plantilla per categoria professional i gènere (%). [G4-10]	Equip directiu	Homes	3,8	0,0	5,8	2,0	2,1	0,0	9,9	10,0	0,0
		Dones	0,6	0,0	2,6	0,4	1,5	0,0	3,3	3,3	0,0
	Caps intermedis	Homes	10,8	0,0	12,0	6,8	10,7	9,1	14,8	11,1	0,0
		Dones	3,5	0,0	6,5	1,6	5,2	0,0	3,4	3,3	50,0
	Tècnics	Homes	11,8	100,0	17,2	20,1	12,1	9,1	18,9	40,0	0,0
		Dones	3,6	0,0	12,0	5,2	8,8	0,0	11,7	25,6	0,0
	Llocs operatius	Homes	50,6	0,0	27,3	47,7	42,0	77,3	26,2	0,0	0,0
		Dones	15,2	0,0	16,6	16,3	17,5	4,5	11,8	6,7	50,0

¹ A Austràlia, Costa Rica, Guatemala, Irlanda, Perú i Uganda no hi ha directius.

Irlanda	Itàlia	Marroc	Mèxic	Moldàvia	Panamà	Perú	Portugal	Puerto Rico	Rep. Dominicana	Uganda	Total
1	378	97	1.041	727	379	8	14	7	107	33	20.641
0,00	13,76	14,43	42,07	22,42	33,51	37,50	42,86	28,57	28,97	63,64	25,3
100,00	63,49	57,73	50,82	41,68	29,55	50,00	57,14	42,86	57,94	36,36	48,1
0,00	22,75	27,84	7,11	35,90	36,94	12,50	0,00	28,57	13,08	0,00	26,7
0,0	78,0	85,6	73,8	71,5	70,2	62,5	28,6	71,4	81,3	78,8	72,0
100,0	22,0	14,4	26,2	28,5	29,8	37,5	71,4	28,6	18,7	21,2	28,0
–	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
–	17,6	25,0	20,3	34,6	32,1	–	100,0	0,0	66,7	–	25,1
–	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	–	–	0,0	–	–	94,8
–	0,0	0,0	16,7	50,0	66,7	–	–	0,0	–	–	93,2
–	–	–	33,3	–	66,7	–	–	–	–	–	92,0
0,0	7,4	3,1	4,9	2,3	5,0	0,0	0,0	42,9	0,9	0,0	5,6
0,0	1,6	1,0	1,2	1,2	2,4	0,0	7,1	0,0	1,9	0,0	1,9
0,0	13,0	37,1	16,5	18,0	23,2	12,5	0,0	0,0	19,6	42,4	12,4
0,0	2,4	2,1	3,4	5,4	8,2	12,5	0,0	0,0	7,5	9,1	3,4
0,0	16,9	12,4	22,8	6,3	14,0	25,0	21,4	14,3	7,5	9,1	17,6
100,0	7,1	1,0	10,1	6,2	9,2	12,5	42,9	0,0	7,5	0,0	8,8
0,0	40,7	33,0	29,6	44,8	28,0	25,0	7,1	14,3	53,3	27,3	36,4
0,0	10,8	10,3	11,5	15,7	10,0	12,5	21,4	28,6	1,9	12,1	13,9

Annex d'indicadors

			Argentina	Austràlia	Brasil	Xile	Colòmbia	Costa Rica	Espanya	França	Guatemala
Desglossament de plantilla per tipus de contracte (%). [G4-10]	Contractes fixos	Homes	77,0	100,0	62,2	74,6	55,7	95,5	68,9	61,1	0,0
		Dones	23,0	–	37,8	23,0	25,6	4,5	29,9	38,9	100,0
	Contractes temporals	Homes	–	–	–	1,9	11,2	–	1,0	–	–
		Dones	–	–	–	0,5	7,5	–	0,2	–	–
Salari mitjà d'homes i dones per categoria professional (euros).	Directius	Homes	64.725	–	59.486	124.644	57.349	–	93.944	92.993	–
		Dones	52.293	–	48.534	89.569	45.976	–	79.308	75.629	–
	Tècnics	Homes	27.553	–	20.994	43.753	13.286	–	49.606	44.289	–
		Dones	23.625	–	19.049	37.809	11.952	–	45.084	43.104	–
	Administratius	Homes	21.277	–	16.302	25.013	6.341	–	42.277	26.603	–
		Dones	19.678	–	15.543	23.378	5.719	–	35.354	30.685	–
	Operatius	Homes	23.237	–	12.401	14.309	5.041	–	38.234	–	–
		Dones	26.798	–	17.337	12.993	5.603	–	31.896	–	–
Relació salari mínim estàndard i salari mínim local per país i gènere. ²	Total		2,93	–	2,88	1,52	1,46	–	2,03	1,45	–
	Homes		2,86	–	3,05	1,69	1,50	–	2,03	1,43	–
	Dones		2,99	–	2,70	1,35	1,42	–	2,03	1,47	–
Relació total anual de la persona millor pagada de la companyia amb la retribució total anual mitjana de la plantilla. ^{2 i 3} [G4-54]	2015		6,99	–	12,74	12,14	21,71	–	14,63	4,20	–
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. ^{2 i 4} [G4-55]	2015		1,06	–	1,03	0,78	0,93	–	4,64	1,84	–

² Austràlia, Costa Rica, Guatemala, Perú, Puerto Rico i Uganda presenten un volum de plantilla que no és rellevant a efectes d'aquest indicador.

³ Relació entre la retribució total anual de la persona millor pagada de l'organització a cada país on es duïguin a terme operacions significatives amb la retribució total anual mitjana de tota la plantilla (sense comptar la persona més ben pagada) del país corresponent.

⁴ Relació entre l'increment percentual de la retribució total anual de la persona millor pagada de l'organització a cada país on es duïguin 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.

	Irlanda	Itàlia	Marroc	Mèxic	Moldàvia	Panamà	Perú	Portugal	Puerto Rico	Rep. Dominicana	Uganda	Total
	–	77,8	85,6	66,5	70,8	70,2	50,0	28,6	71,4	81,3	78,8	69,4
	100,0	22,0	14,4	23,9	27,6	29,8	37,5	71,4	28,6	17,8	18,2	26,7
	–	0,3	–	7,3	0,7	–	12,5	–	–	–	–	2,7
	–	–	–	2,3	0,8	–	–	–	–	0,9	3,0	1,3
	–	67.825	81.873	39.612	15.335	41.303	–	–	–	52.409	–	–
	–	63.932	73.936	37.872	16.025	44.033	–	72.150	–	85.706	–	–
	–	36.274	30.683	15.483	6.403	16.734	–	32.808	–	22.341	–	–
	–	37.715	27.607	15.261	6.437	18.387	–	31.950	–	24.547	–	–
	–	29.813	11.100	8.143	6.994	17.954	–	–	–	12.785	–	–
	–	28.527	11.902	10.180	8.411	16.789	–	22.333	–	10.086	–	–
	–	30.399	15.078	6.461	3.987	14.326	–	–	–	12.403	–	–
	–	0	0	6.462	4.121	0	–	–	–	–	–	–
	–	1,25	3,24	3,08	2,51	1,49	–	3,61	–	2,77	–	–
	–	1,26	2,42	2,99	2,63	1,52	–	4,24	–	2,23	–	
	–	1,23	4,06	3,16	2,39	1,46	–	2,97	–	3,30	–	–
	–	3,80	3,19	7,87	6,43	15,17	–	2,81	–	6,60	–	–
	–	0,29	1,03	0,96	0,92	0,81	–	0,88	–	0,96	–	–

Annex d'indicadors

			Argentina	Austràlia	Brasil	Xile	Colòmbia	Costa Rica	Espanya	França	Guatemala
Índex de rotació (nombre de baixes/plantilla mitjana).	2015		3,5	32,5	4,4	18,6	3,4	0,0	2,7	18,0	0,0
		[G4-LA1]									
Índex de rotació voluntària (nombre de baixes voluntàries/plantilla mitjana).	2015		1,8	32,5	1,3	8,2	1,5	0,0	0,8	14,4	0,0
		[G4-LA1]									
Indicadors de gestió de l'acompliment i direcció per objectius desglossat per gènere i categoria professional.	Equip directiu	Homes	4,7	0,0	4,9	2,2	1,7	0,0	9,8	10,0	0,0
		Dones	0,9	0,0	2,6	0,4	1,3	0,0	3,3	3,3	0,0
	Caps intermedis	Homes	4,2	0,0	7,1	7,7	2,6	4,5	3,6	7,8	0,0
		Dones	3,6	0,0	4,7	2,3	1,5	0,0	1,6	3,3	0,0
	Tècnics	Homes	4,7	0,0	1,1	14,9	3,2	0,0	7,6	12,2	0,0
		Dones	1,3	0,0	1,7	3,7	2,7	0,0	4,0	15,6	0,0
	Llocs operatius	Homes	0,4	0,0	0,0	35,1	0,0	0,0	3,1	0,0	0,0
		Dones	0,8	0,0	0,0	11,7	0,0	0,0	1,8	0,0	0,0
	Total	Homes	14,0	0,0	13,1	59,9	7,5	4,5	24,0	30,0	0,0
		Dones	6,6	0,0	9,0	18,1	5,6	0,0	10,6	22,2	0,0
Plantilla promocionada (%). ⁵	2013		9,4	–	32,9	–	7,3	–	15,7	2,7	–
	2014		7,2	–	18,7	14,7	5,2	–	7,8	5,4	–
	2015		5,2	–	10,3	8,4	4,0	–	13,5	18,2	–
Empleats amb conveni col·lectiu. [G4-11]	Excluidos de convenio		18,7	0,0	24,3	1,7	15,6	0,0	26,6	53,3	0,0
	Incluidos en convenio		81,3	100,0	75,7	98,3	84,4	100,0	73,4	46,7	100,0
Afiliació sindical (%).	2013		47,3	–	12,7	–	49,5	–	22,7	–	–
	2014		47,8	–	12	–	58,01	–	24,8	–	–
	2015		31,3	–	10,3	41,9	46,3	–	25,6	–	–

⁵ A Austràlia, Costa Rica, Guatemala, Irlanda, Perú, Portugal, Puerto Rico i Uganda no es van produir promocions entre la plantilla el 2015.

	Irlanda	Itàlia	Marroc	Mèxic	Moldàvia	Panamà	Perú	Portugal	Puerto Rico	Rep. Dominicana	Uganda	Total
	0,0	2,4	0,0	6,7	6,1	10,1	0,0	0,0	0,0	3,7	19,7	7,9
	0,0	1,6	0,0	4,5	2,4	5,2	0,0	0,0	0,0	2,8	19,7	3,5
	0,0	7,1	3,1	4,8	2,3	5,0	–	0,0	42,9	0,9	0,0	–
	0,0	1,6	1,0	1,2	1,2	2,4	–	7,1	0,0	1,9	0,0	–
	0,0	4,8	9,3	14,3	0,3	23,2	–	0,0	0,0	19,6	0,0	–
	0,0	2,4	2,1	3,3	0,0	8,2	–	0,0	0,0	7,5	0,0	–
	0,0	10,8	12,4	22,2	0,0	13,7	–	14,3	14,3	7,5	0,0	–
	0,0	6,6	1,0	9,7	0,0	9,2	–	42,9	0,0	7,5	0,0	–
	0,0	0,0	0,0	5,6	0,0	27,2	–	7,1	14,3	53,3	0,0	–
	0,0	0,0	0,0	4,1	0,0	9,8	–	0,0	28,6	1,9	0,0	–
	0,0	22,8	24,7	46,9	2,6	69,1	–	21,4	71,4	81,3	0,0	–
	0,0	10,6	4,1	18,3	1,2	29,6	–	50,0	28,6	18,7	0,0	–
	–	18,4	3,1	7,1	10,6	5,7	–	–	18	–	–	–
	–	1,6	1,0	4,7	12,5	12,7	–	–	–	11,0	–	–
	–	10,3	1,0	9,4	11,6	1,9	–	–	–	5,6	–	–
	0,0	1,9	33,0	80,2	0,0	59,4	37,5	0,0	57,1	2,8	0,0	20,4
	100,0	98,1	67,0	19,8	100,0	40,6	62,5	100,0	42,9	97,2	100,0	79,6
	–	43,6	69,4	22,1	66,0	35,7	–	–	–	–	–	45,9
	–	40,2	67	21,4	66,2	38,6	–	–	–	–	51,5	–
	–	42,3	67,0	19,8	62,8	39,1	–	–	–	–	39,4	–

Annex d'indicadors

		Argentina	Austràlia	Brasil	Xile	Colòmbia	Costa Rica	Espanya	França	Guatemala
Empleats en edat de retir a cinc anys (%). [EU15]	Equip directiu	14,3	–	6,7	5,0	8,8	–	2,6	0,0	–
	Caps intermedis	8,8	–	5,1	5,4	6,2	0,0	7,9	0,0	0,0
	Tècnics	6,5	0,0	4,5	2,8	4,1	0,0	3,7	0,0	–
	Llocs operatius	18,5	–	3,0	5,1	17,5	0,0	11,6	0,0	0,0
	Total	15,1	0,0	4,1	4,5	12,6	0,0	7,3	0,0	0,0
Empleats en edat de retir a deu anys (%). [EU15]	Equip directiu	45,7	–	15,6	18,5	21,3	–	12,5	0,0	–
	Caps intermedis	30,7	–	17,2	12,7	20,8	0,0	20,8	0,0	0,0
	Tècnics	15,4	0,0	9,6	6,5	13,1	0,0	12,6	3,4	–
	Llocs operatius	39,6	–	8,5	12,7	42,6	0,0	32,7	16,7	100,0
	Total	34,8	0,0	11,0	11,3	32,2	0,0	21,7	3,3	50,0
Noves contractacions. [G4-LA1]	2013	14	–	26	–	55	2	94	11	2
	2014	26	0	45	890	844	0	176	16	0
	2015	41	0	50	644	236	3	306	31	0
Nombre d'empleats amb dret a baixa per maternitat/paternitat. ⁶ [G4-LA3]	Homes	7	0	9	32	22	0	201	2	0
	Dones	4	0	9	117	25	1	96	1	0
	Total	11	0	18	149	47	1	297	3	0
Nombre d'empleats que es van acollir al seu dret de baixa per paternitat/paternitat. [G4-LA3]	Homes	7	0	9	31	22	0	165	2	0
	Dones	4	0	9	117	25	0	96	1	0
	Total	11	0	18	148	47	0	261	3	0
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	0	1	2	0
	Dones	0	0	1	6	0	0	2	1	0
	Total	0	0	1	6	0	0	3	3	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	100,00	–	100,00	90,63	81,82	–	98,10	100,00	–
	Dones	100,00	–	100,00	72,67	79,17	–	95,96	100,00	–
	Total	100,0	–	100,00	75,82	80,00	–	97,28	100,00	–

⁶ 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 els quals opera Gas Natural Fenosa i que s'han de tenir en compte quan s'interpretin 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 que el nombre de persones que no van tornar al seu lloc finalitzat el període de permís sigui alt en aquest país.

Irlanda	Itàlia	Marroc	Mèxic	Moldàvia	Panamà	Perú	Portugal	Puerto Rico	Rep. Dominicana	Uganda	Total
–	0,0	0,0	3,1	11,5	21,4	–	0,0	33,3	0,0	–	4,1
–	3,4	10,5	2,9	18,8	19,3	50,0	–	–	6,9	0,0	7,9
0,0	0,0	15,4	2,3	12,1	14,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,7
–	2,6	0,0	4,2	26,1	34,0	0,0	0,0	0,0	11,9	0,0	10,6
0,0	1,9	6,2	3,3	22,1	24,0	12,5	0,0	14,3	8,4	0,0	7,9
–	5,9	75,0	7,8	26,9	32,1	–	0,0	33,3	33,3	–	14,9
–	10,3	44,7	7,2	30,0	35,3	50,0	–	–	10,3	5,9	19,9
0,0	5,5	23,1	4,7	15,4	19,3	0,0	0,0	0,0	6,3	0,0	10,4
–	14,4	23,8	12,9	40,7	52,1	0,0	0,0	0,0	18,6	7,7	26,0
0,0	10,8	34,0	8,7	34,5	37,7	12,5	0,0	14,3	15,0	6,1	20,1
–	13	–	85	31	22	–	–	–	7	8	373
0	9	1	87	38	25	–	2	1	2	2	2.164
0	11	0	126	36	40	0	5	0	2	7	1.538
0	5	3	35	18	0	0	0	0	3	5	348
0	13	1	17	6	10	0	0	0	3	0	305
0	18	4	52	24	10	0	0	0	6	5	653
0	5	3	35	6	0	0	0	0	3	4	298
0	13	1	17	7	5	0	0	0	2	0	299
0	18	4	52	13	5	0	0	0	5	4	597
0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4
0	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	16
0	1	0	0	6	0	0	0	0	0	0	20
–	100,00	100,00	91,18	–	–	–	–	0,00	100,00	66,67	95,52
–	100,00	100,00	95,45	90,00	100,00	–	–	0,00	100,00	–	84,68
–	100,00	100,00	92,86	90,00	100,00	–	–	0,00	100,00	66,67	89,62

Seguretat i salut

[G4-DMA] (Salut i seguretat al treball)

Gas Natural Fenosa planifica i desenvolupa les seves activitats assumint que no hi ha res més important que la seguretat, la salut i el benestar de les persones. En aquest sentit, l'actuació de la companyia va més enllà del compliment de les obligacions legals i altres requisits que voluntàriament adopta, impulsant la millora contínua en les condicions de treball i en la gestió de la seguretat, la salut i el benestar, de manera que no només involucra les persones que formen Gas Natural Fenosa, sinó també els proveïdors, empreses col·laboradores, clients i altres grups d'interès, amb l'objectiu d'evitar i prevenir els accidents i els danys a la salut, proporcionant un ambient segur i saludable així com promocionant la seva salut i benestar.



Compromisos i principis d'actuació responsable amb la seguretat i salut

- > Garantir que la seguretat i la salut són una responsabilitat individual no delegable, que a través d'un **compromís col·lectiu** visible és liderada per l'alta direcció i assumida de manera 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 empreses col·laboradores d'aquesta.
- > Vetllar perquè qualsevol situació potencial de risc que pugui afectar els treballadors, proveïdors, clients, públic i a la seguretat de les instal·lacions sigui **notificada, avaluada i gestionada d'una manera apropiada**.
- > Treballar per mantenir un entorn laboral exempt de riscos de manera que s'integra en la gestió empresarial la prevenció de riscos laborals i les actuacions de protecció i promoció de la salut i el benestar.
- > Establir l'**aprenentatge** com a motor de la cultura de la seguretat, mitjançant la formació contínua, l'anàlisi d'accidents i incidents, la difusió de les lliçons apreses i l'educació i la promoció de la salut.
- > 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.
- > Invertir en noves estratègies **d'educació sanitària i promoció de la salut**, que permetin que el lloc de treball es converteixi en el vector de transmissió de conductes saludables per al treballador i el seu entorn.
- > Implementar actuacions orientades a millorar la **qualitat de vida, el benestar i la salut** de les persones que integren les **comunitats** on la companyia opera.
- > Proporcionar els **recursos i mitjans** necessaris que possibilitin el compliment dels estàndards de seguretat establerts en cada moment.



Seguretat i salut com a estratègia

La seguretat i la salut són elements essencials dins de l'estratègia de Gas Natural Fenosa, i així ha estat ratificat pel Consell d'Administració. És una qüestió prioritària que ocupa la seva agenda diària, així com un aspecte que està totalment interioritzat en tots els segments de la companyia, que no concep una altra manera de pensar, ni de treballar.

Els principis de la cultura empresarial de la companyia es basen en el lema "no hi ha res més important que la seguretat i la salut".

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:

- > Mantenir una cultura sòlida de seguretat i salut com a conseqüència de la implantació del "Pla de Compromís de Seguretat i Salut".
- > 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.

L'actuació de la companyia va més enllà del compliment de les obligacions legals i altres requisits que voluntàriament adopta, impulsant la millora contínua en les condicions de treball i en la gestió de la seguretat, la salut i el benestar



Accions de valor

Accions proposades 2015

Accions previstes 2016

Consolidació de l'eina de gestió global de la companyia, que unifica totes les tasques de prevenció.	+	Pla d'actuació global per a empreses col·laboradores.
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.	+	Implantació global de l'eina de gestió documental Controlar (Achilles).
Definició d'un marc d'auditories internes i externes que permetin garantir la implantació correcta de totes les eines en totes les unitats.	+	Implantació del "Pla de Compromís de Seguretat i Salut" a Xile.
Pla de reducció d'accidentalitat en els negocis regulats elèctrics on hi ha més accidents amb conseqüències fatals.	+	Implantació de la cardioprotecció, mitjançant la introducció progressiva de desfibril·ladors, en l'àmbit internacional als centres de treball i en tots els serveis mèdics de la companyia.
Implantació del model d'empresa saludable de manera progressiva en l'àmbit internacional.	+	Implantació progressiva del model d'empresa saludable als països pendents que s'implanti.

Grau de compliment: + Acabat. + Avanç elevat. + Avanç intermedi. + Avanç escàs. + No iniciat.

Pla de Compromís de Seguretat i Salut

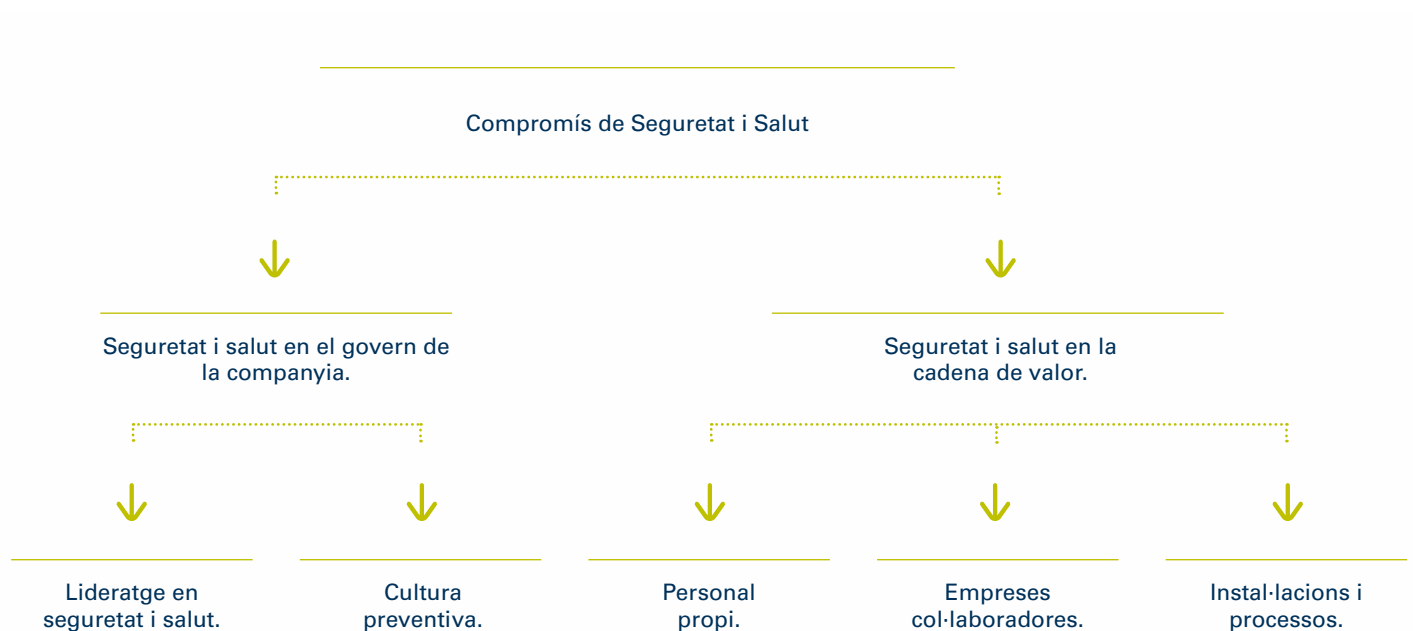
El "Pla de Compromís de Seguretat i Salut", iniciat el 2012, es basa en el desenvolupament de quatre eixos d'actuació: lideratge, empleats, empreses col·laboradores, instal·lacions i processos, que són les palanques que guien la transformació cultural de Gas Natural Fenosa i permeten una extensió i cobertura més gran del seu compromís amb la seguretat i salut.

El pla ha aconseguit un canvi qualitatiu en la cultura de seguretat en la companyia mitjançant un nou enfocament basat en comportaments individuals segurs i en la identificació i anticipació de les situacions de risc pels mateixos treballadors. Aquest ha continuat avançant i desenvolupant-se el 2015 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.

Aquests avanços permeten afirmar el lideratge de Gas Natural Fenosa en aquesta matèria, i que el canvi cultural en aquest àmbit s'ha fet extensiu a la resta de camps d'actuació.

Aquesta cultura s'ha fet palpable i real en la companyia pels motius següents

- > Ha estat una aposta del màxim responsable executiu de la companyia des de l'inici del pla.
- > S'ha realitzat una gran inversió i el desplegament de mitjans ha estat creixent.
- > Les accions realitzades comporten un impacte visible i mesurable.



Els avanços del projecte són positius, encara que s'incideix en la necessitat de seguir millorant. Per això, el 2016 es continuarà treballant en la mateixa línia

que en aquests últims tres anys i es reforçarà la creença que tots els accidents són evitables i que les accions del dia a dia li donin suport.



Avenços en el "Pla de Compromís de Seguretat i Salut"

Fase de diagnòstic

Durant l'any 2012, es va posar en marxa el "Pla de Compromís de Seguretat i Salut". Es va realitzar un diagnòstic per conèixer la situació de partida en gestió de la seguretat i salut dins de la companyia.

Fase d'arrencada

La segona fase es va desenvolupar al llarg de 2013 i va tenir com a objectiu implantar una nova cultura de seguretat i salut mitjançant la creació de deu xarxes de disseny i implantació coordinades per un equip central, que actua com a dinamitzador i responsable últim, i dóna resposta a les necessitats dels diferents grups.

Fase d'implantació

Durant 2014, es van aconseguir totes les fites relacionades amb els drivers identificats. A més es van consolidar eines per assentar les bases per a la gestió de seguretat en els processos.

Fase de consolidació

El 2015 i 2016, amb l'execució completa del pla s'espera aconseguir que tots els empleats interioritzin que la seguretat és una prioritat de primer nivell i que la tolerància amb els actes insegurs i el seu perímetre social ha de ser zero. Es busca que tots els empleats se sentin motivats i orgullosos de treballar en un entorn segur i siguin conscients que la seva contribució és vital.

Lideratge

Gas Natural Fenosa ha treballat amb el focus posat en el compromís visible de tota l'organització, conscient que la seguretat i la salut és la clau del seu lideratge empresarial.

El lideratge és considerat el motor del canvi cultural en la companyia. Aquest suposa un esforç a tots els nivells organitzatius i és promogut des de la direcció, de manera sòlida i ferma, perquè sigui percebut en totes les preses de decisions empresarials, que sempre tenen en compte la seguretat.

Com a mostra del compromís visible, liderat des de l'alta direcció i extensible a tots els nivells de l'organització, s'ha atorgat especial rellevància als indicadors de seguretat i salut dins de l'avaluació d'acompliment.

A més, convé destacar la posada en marxa dels Comitès de Direcció de Seguretat i Salut, fòrums de presentació, discussió i decisió de propostes, i de coordinació, establiment de plans, seguiment i supervisió de les activitats de seguretat i salut en les diferents direccions de la companyia.

Gas Natural Fenosa ha apostat per una formació de qualitat en aquest àmbit, liderada per personal amb responsabilitat en la companyia i dirigida no només a tots els empleats de la companyia, sinó també a les empreses col·laboradores que participen en el desenvolupament d'activitats en tots els negocis i països on Gas Natural Fenosa té activitat.

La transmissió del missatge a les empreses col·laboradores a través de diferents accions, com els tallers de lideratge i sensibilització, es revela com una manera excel·lent de transmetre externament aquests conceptes amb eficàcia i qualitat.



Cultura de seguretat i salut entre els empleats

Gas Natural Fenosa posseeix la ferma creença que preservar la seguretat i la salut de tots aquells que treballen per a l'organització, siguin empleats propis o els d'empreses col·laboradores és un element tan important per a la companyia com ho són la producció, els beneficis o els mateixos clients.

Aconseguir l'objectiu de zero accidents implica que totes les persones han de ser capaços de prendre decisions i de fer canvis, en el dia a dia, que consolidin aquest compromís amb la seguretat i la salut.

L'esforç de totes les persones que formen part de Gas Natural Fenosa, des que es va posar en marxa el pla el 2012, ha estat clau. Els empleats són els principals responsables dels bons resultats obtinguts.

Durant 2015, Gas Natural Fenosa ha continuat amb la posada en marxa de noves eines i amb la consolidació de les ja existents, amb sessions de formació i amb diferents accions preventives i de comunicació per a tot el grup, específiques per a alguns col·lectius i empreses col·laboradores.



Enquesta de percepció de la cultura de seguretat i salut

Durant els últims anys, s'ha aconseguit passar de ser una companyia els empleats de la qual no sempre adquirien la responsabilitat suficient i molts creien que la seguretat i la salut eren més una qüestió de sort que de gestió, a una companyia en la qual els treballadors prenen responsabilitat per ells mateixos, i consideren que la seguretat és una responsabilitat personal.

Aquesta és una de les principals conclusions de l'enquesta de percepció sobre cultura de seguretat i salut realitzada a tot el grup, i que ha tingut una participació del 62%, un 2% més de la realitzada el 2012, com a anàlisi prèvia a la posada en marxa del pla.

Tres anys després, la comparació de les dues enquestes posa de manifest el canvi produït a tot el grup en matèria de seguretat i salut. El 2015, Gas Natural Fenosa se situa per sobre de la mitjana de la indústria elèctrica i pràcticament al nivell de la indústria del gas, quan el 2012 estava per sota de les mitjanes totals.

Cultura atenent els estàndards més alts

Amb la ferma creença que les exigències en matèria de seguretat i salut han de ser les mateixes, independentment del país, de la normativa o de la realitat social existent, el 2015, Gas Natural Fenosa ha continuat identificant criteris uniformes en tots els països, així com dissenyant, publicant i implantant alts estàndards de seguretat i salut:

- > Orientació i informació a empreses col·laboradores.
- > Reunions periòdiques de seguretat i salut.
- > Treballs en baixa tensió.
- > Avaluació de l'acompliment en seguretat i salut de les empreses col·laboradores.
- > Senyalització.
- > Gestió d'aprenentatges i experiències.

- > Requisits per a qualificació, selecció i avaluació d'ofertes en processos d'adjudicació a empreses col·laboradores.
- > Classificació del risc en seguretat i salut de les empreses col·laboradores.
- > Descàrrec d'instal·lacions elèctriques de distribució de tensió ≥ 1 kV per a realització de treballs sense tensió.
- > Gestió dels treballs d'empreses contractistes.
- > Quadre de comandament de seguretat i salut.
- > Tolerància zero amb les desviacions (tolerància 0).
- > Règim sancionador aplicable a empreses contractistes.
- > Programa de pla d'acció personal (PAP).

Gestió de riscos

L'objectiu principal de les àrees de seguretat i salut és evitar la materialització dels riscos i millorar les condicions en què desenvolupen la seva activitat els treballadors. Per a això, la companyia compta amb una sèrie de mecanismes específics dirigits a gestionar els riscos, prevenint aquest tipus d'episodis i mitigant-ne les conseqüències.

Avaluació de riscos

L'avaluació de riscos laborals és un procés dirigit a estimar la magnitud d'aquells que no hagin pogut evitar-se. Amb aquest, la companyia obté la informació necessària per a jutjar si cal adoptar mesures preventives i, si escau, quines són les més adequades.

Gas Natural Fenosa disposa d'un procediment general d'aplicació a tot el grup, que estableix les pautes i els principis que s'han de seguir per a la identificació, avaluació i control dels riscos laborals. De la mateixa manera, estableix un període màxim per a la revisió de les avaluacions de tres anys, controls periòdics de les condicions de seguretat i salut anuals, i seguiments trimestrals de les mesures preventives a implantar com a conseqüència de l'avaluació de riscos i controls periòdics.

Altres mecanismes per a la gestió del risc

Gas Natural Fenosa disposa d'altres mecanismes específics de gestió per fer efectiu el seu objectiu de reduir al mínim el nombre d'accidents:

- > **Observacions preventives de seguretat:** orientades a la conscienciació sobre els actes insegurs, i en les quals els mateixos empleats detecten conductes que poden millorar-se pel que fa a la seguretat. El 2015, se'n van realitzar 21.128.
- > **Inspeccions documentades:** orientades a la supervisió efectiva de la seguretat i salut en el treball i a la correcció de les anomalies detectades. El 2015, en van ser realitzades 49.173.

- > **Tolerància Zero:** orientat a eliminar situacions de risc en l'origen. L'any 2015, se n'han registrat un total de 6.436.
- > **Pauses de seguretat:** orientades a reforçar el compromís amb la seguretat i la salut, realitzant una comunicació dirigida a tota l'organització que incideixi en la necessitat d'adoptar canvis en el nostre dia a dia que consolidin el nostre compromís amb la seguretat de manera eficaç. Se'n van registrar 5.694.
- > **Plans d'Acció Personal:** en els quals cada líder es compromet a desenvolupar accions personals per posar en valor la seguretat i salut en el seu àmbit. Al llarg de l'any 2015, se n'han realitzat 4.448.
- > **Seguiment d'accions:** orientat a portar una adequada gestió de les accions a realitzar com a conseqüència de la detecció de deficiències mitjançant qualsevol de les eines de gestió de la companyia, i garantir-ne l'efectiva implantació i resolució. Durant 2015, se n'han registrat 22.854.
- > **Investigació d'accidents i incidents:** orientada a aprendre dels errors comesos per no repetir-los i amb l'objectiu de reduir la sinistralitat. El 2015, s'han investigat tots els accidents i incidents ocorreguts.
- > **Lliçons apreses:** recomanacions que s'obtenen de l'anàlisi d'accidents i incidents, relacionats amb comportaments insegurs, i que es comparteix amb els treballadors de l'organització per evitar-ne la recurrència. El 2015, se n'han publicat 85.
- > **Contactes de seguretat:** totes les reunions s'inicien amb un contacte de seguretat, en el qual s'exposen casos reals que permeten millorar la nostra conducta en el dia a dia. S'han registrat 130 contactes de seguretat.

Amb aquests pilars, Gas Natural Fenosa continua treballant per gestionar els riscos, minimitzar els accidents i els actes insegurs en l'activitat quotidiana.

El compromís de seguretat i salut s'ha reforçat amb les publicacions periòdiques en la intranet de l'organització, i amb la implantació i consolidació de Prosafety, l'eina informàtica per a la gestió global de la prevenció en la companyia.

El 2015, s'ha llançat una norma de gestió on es recullen i desenvolupen els compromisos establerts en Gas Natural Fenosa per a la creació i el manteniment de les condicions de security, en què les persones estiguin segures, els actius i la informació protegits, els processos dels negocis puguin desenvolupar-se, se salvaguardi i enforteixi la reputació de la companyia, i siguin identificades oportunitats per a la millora, captant valor per a l'organització.

Plans d'acció

Al llarg de 2015, s'han dut a terme diversos plans específics que tenen rellevància en els èxits assolits en matèria de seguretat i salut.



Pla de comunicació

El pla de comunicació del “Pla de Compromís de Seguretat i Salut”, ha tingut dos objectius prioritaris per al 2015:

- > Reforçar el compromís.
- > Reconèixer l'esforç.

Aquests dos objectius s'han assolit mitjançant les accions següents:

- > Posant el focus en les oficines i les empreses col·laboradores.
- > Proporcionant un valor afegit a l'empleat a través d'accions participatives.
- > Donant protagonisme a l'empleat a través del reconeixement.



Pla de xoc “Seguretat en xarxes elèctriques”

El 2015, s'ha llançat i implantat un pla d'accidentalitat en els negocis regulats d'electricitat on hi ha més accidents amb conseqüències fatals.

La missió del pla és disposar d'una radiografia detallada de la gestió en seguretat (tant en l'àmbit tècnic com gerencial) que realitzen les empreses col·laboradores que treballen per al negoci de distribució elèctrica a Espanya. D'aquesta manera, es pretén dirigir l'evolució cap a l'excel·lència en la gestió de la seguretat, per part de les empreses col·laboradores, mitjançant un procés de selecció i millora contínua. Els objectius d'aquest pla han estat els següents:

:

- > Diagnòstic inicial de la gestió en seguretat de les empreses col·laboradores.
- > Elaboració i posada en valor de plans d'acció concrets per a la millora en seguretat de les empreses col·laboradores.
- > Mapa global de la gestió en seguretat de les empreses col·laboradores.
- > Observatori de l'evolució de la millora contínua de la gestió de la seguretat en empreses col·laboradores.
- > Materialització de les normes tècniques aplicables a empreses col·laboradores.



Pla de Seguretat Viària

Gas Natural Fenosa va continuar amb la tasca iniciada, el 2014, per completar durant 2015 l'ambició “Pla de Seguretat Viària”, adreçat a tots els empleats de la companyia en els més de 30 països en els quals està present.

El projecte es basa en la formació presencial, en línia, campanyes de revisió de vehicles i accions de conscienciació i informació en seguretat viària.

S'ha format en seguretat viària, amb simuladors de conducció, eficiència i bolcada, a més de 9.600 empleats que treballen a les oficines de la companyia a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Espanya, Itàlia, el Marroc, Mèxic, Moldàvia i el Panamà, entre d'altres.

El compromís és que tots els empleats coneguin els riscos com a conductor i vianant, i el més important, que sàpiga com evitar-los i minimitzar-ne les conseqüències per a reduir el nombre d'accidents. Les campanyes que es duen a terme tenen com a objectiu principal millorar la seguretat en la conducció.

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 en la companyia.

Per això, el 2015, s'ha llançat i implantat una nou sistema per assegurar que hi ha una comunicació periòdica en seguretat i salut, que permet mantenir viu el compromís en aquest àmbit, i fomentar la sensibilització i participació de tots els empleats, de manera que dona resposta a les seves necessitats d'informació a través de les seves línies de comandament.

En relació amb aquesta nova iniciativa, tot el personal de la companyia està convidat a assistir i participar activament en el desenvolupament de les reunions periòdiques de seguretat i salut organitzades en el seu àmbit corresponent. En aquest sentit, durant 2015, s'han realitzat 10.870 reunions.

L'existència d'aquestes és addicional i no substitutiva dels diferents comitès de seguretat i salut laboral que, per legislació laboral, corresponen a cada país.

Aquest marc s'aplica a tota la companyia, fet que suposa que el 100% dels treballadors tenen habilitat un canal de participació directa mitjançant les reunions de seguretat i salut conjuntes entre la direcció i els empleats.

Entre els assumptes de seguretat i salut tractats amb els representants dels treballadors, i que han quedat formalment establerts en els diferents comitès de seguretat i salut de la companyia, cal destacar:



- > Pla de Compromís de Seguretat i Salut.
- > Anàlisi de l'accidentalitat.
- > Salut integral.
- > Llançament de nova normativa interna d'obligat compliment.
- > Seguiment trimestral de mesures preventives.
- > Llançament durant la Setmana de la Seguretat i la Salut de la nova campanya de comunicació interna sota el lema "Ens agrada la Seguretat i la Salut" que, a través d'un gest positiu, reconeix tant els comportaments segurs com a aquells empleats, equips, seus o instal·lacions més implicats en matèria de seguretat i salut.
- > Organització del "Concurs de Contactes de Seguretat i Salut" de Gas Natural Fenosa amb l'objectiu de promoure la conscienciació i la participació activa dels empleats mitjançant el reconeixement a les persones que elaboren contactes de seguretat i impulsen amb els seus comportaments la seguretat i salut en el treball.

Així mateix, durant 2015, s'han posat en marxa diverses iniciatives per a la participació dels empleats:

Formació i sensibilització

La formació en seguretat i salut és l'àrea de coneixement a què s'han dedicat més hores de formació en els últims anys.

Durant 2015, la companyia va impartir 220.833 hores de formació en seguretat i salut, per 67.491 assistents a 3.409 sessions. El nombre mitjà d'hores de formació per empleat va ser de 15,46 hores.



Sensibilització i lideratge per a empreses col·laboradores

S'han designat 400 dinamitzadors interns per transmetre la filosofia del compromís de seguretat i salut de la companyia, a través dels tallers de lideratge en els quals han participat els directius i comandaments de totes les empreses que col·laboren amb Gas Natural Fenosa en el desenvolupament dels treballs.

Els mateixos han estat els que posteriorment s'han encarregat de difondre dins de les seves organitzacions els missatges entre la resta dels seus col·laboradors, a través dels tallers de sensibilització dissenyats amb aquest objectiu.

D'aquesta manera, el compromís ha anat calant en tots els àmbits d'actuació de la companyia, tant de personal propi com d'empreses col·laboradores.

Gas Natural Fenosa només podrà treballar amb aquelles empreses col·laboradores que assumeixin, comparteixin i apliquin el seu compromís de seguretat i salut. Per a això, ha establert els mecanismes de difusió, comunicació i sensibilització més adequats i eficaços.



Conscienciació en la gestió d'emergències per equips d'evacuació

Al llarg de 2015, s'han elaborat i revisat 419 documents relacionats amb emergències i s'han realitzat més de 226 actuacions formatives en relació amb la gestió d'emergències. També s'han dut a terme 388 simulacres d'emergències a les instal·lacions i edificis.

En els principals edificis corporatius de la companyia s'han desenvolupat sessions específiques de conscienciació en la gestió d'emergències, amb l'objectiu de dotar de les millors eines de gestió a les persones que han de prendre decisions operatives durant una situació d'emergència.

Es tracta d'una metodologia de formació nova, amb un enfocament molt didàctic i innovador, en el qual es pretén posar l'accent en les actuacions pràctiques dels equips en una emergència.

Aquestes sessions s'han tancat amb tallers pràctics d'evacuació de persones en situacions de visibilitat reduïda i suport a l'evacuació de persones dependents o amb algun grau de discapacitat.

Formació en matèria de seguretat

	2015	2014	2013
Assistents sobre el total de la plantilla (%)	85,88	96,15	70,26
Actuacions formatives realitzades	3.409	3.605	2.464
Hores de formació per empleat	15,46	16,32	14,46

Dins el “Pla de Compromís de Seguretat i Salut”, la formació ha estat una peça fonamental per a reforçar la conscienciació i el compromís. S’ha aconseguit formar en aquest àmbit tota la plantilla, gràcies a la col·laboració de més de 100 formadors interns en tots els països i negocis en què la companyia està present.

Així mateix, s’ha dut a terme una nova revisió i s’ha potenciat la formació en seguretat i salut en tots els itineraris formatius. Aquests itineraris recullen les necessitats formatives en relació amb els riscos derivats de l’activitat laboral. També, s’ha disposat una sistemàtica de gestió

de la formació que garanteix que cada persona de la companyia disposa de la millor capacitat en cada moment.

Indicadors de sinistralitat (empleats)

[G4-LA6]

	Objetiu	Objetiu	2015			2014			2013		
	2016	2015	Total	Homes	Donas	Total	Homes	Donas	Total	Homes	Donas
Accidents amb baixa ¹	106	106	125	109	16	118	102	16	152	129	23
Dies perduts ²	3.122	2.732	3.674	2.639	1.035	3.035	2.887	148	4.184	3.524	660
Víctimes mortals ³	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0
Índex de freqüència ⁴	2,61	3,54	3,08	3,72	1,41	3,93	4,82	1,80	5,07	6,10	2,61
Índex de gravetat ⁵	0,07	0,09	0,09	0,09	0,09	0,10	0,14	0,02	0,14	0,17	0,07
Índex d’incidència ⁶	5,38	7,49	6,33	7,66	2,90	8,32	10,21	3,81	10,56	12,69	5,43
Taxa d’absentisme ⁷	1,92	1,77	2,02	–	–	1,86	–	–	1,70	–	–

Nota: s’han reduït els índexs globals de sinistralitat, en relació amb l’any anterior, derivat del “Pla de Compromís de Seguretat i Salut”. L’any 2015 ha estat el primer any de consolidació de les empreses dependents del grup CGE, cosa que ha fet que l’elevat descens d’accidentalitat respecte l’any anterior quedi emmascarat. Comparant les dades de 2015 amb les de 2014, i tenint en compte el mateix àmbit d’actuació (excloent CGE), s’observen notables avanços en matèria d’índexs d’accidentalitat, amb una reducció del 38% en els accidents amb baixa i un 35% en l’índex de freqüència.

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 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 1000 treballadors.

⁷ Taxa d’absentisme: absències dels treballadors dels seus llocs de treball.

Durant 2015, la companyia imparteix 220.833 hores de formació en seguretat i salut, per a 67.491 assistents, en 3.409 sessions

Indicadors de sinistralitat per països (empleats)

	Accidents amb baixa	Dies perduts	Víctimes mortals	Índex de freqüència	Índex de gravetat	Índex d'incidència	Taxa d'absentisme
Argentina	13	403	0	7,78	0,24	16,45	4,45
Brasil	1	86	0	1,01	0,09	1,92	1,48
Xile	45	790	0	3,94	0,07	8,66	–
Colòmbia	33	522	0	7,76	0,12	15,33	1,45
Espanya	17	1.242	0	1,19	0,09	2,33	2,35
Itàlia	0	28	0	0,00	0,04	0,00	1,89
Kenya	1	12	0	4,92	0,06	9,73	0,35
Mèxic	5	186	0	2,20	0,08	4,87	0,62
Moldàvia	1	105	0	0,63	0,07	1,36	2,35
Panamà	5	9	1	6,60	0,01	12,97	1,06
Sud-àfrica	4	291	0	2,74	0,20	5,63	2,92

Nota: no s'han produït accidents amb baixa a Alemanya, Austràlia, Bèlgica, Costa Rica, Egipte, França, Guatemala, Holanda, Irlanda, Itàlia, Marroc, Perú, Portugal, Puerto Rico, Rep. Dominicana i Uganda. S'han reduït els índexs globals de sinistralitat, en relació amb l'any anterior, derivat del "Pla de Compromís de Seguretat i Salut". S'ha produït un descens pràcticament generalitzat de les dades d'accident amb baixa i els diferents índexs de sinistralitat. Cal assenyalar l'eliminació de la totalitat d'accidents a Itàlia i República Dominicana, el descens del 71% a Mèxic, del 54% a Espanya, del 50% a Moldàvia i el 34% a Colòmbia. A més, la incorporació de les empreses dependents del grup CGE, incorpora a Xile entre els països amb accidents amb baixa i emmascara la reducció respecte a l'any anterior d'altres països, com l'Argentina.

Gestió d'accidents i incidents

Es podria pensar que els principals riscos per als treballadors de la companyia vénen derivats de les activitats del negoci, com poden ser contactes elèctrics, incendis, intoxicacions o incidències de gas, però la realitat és que aquestes activitats suposen menys del 2% dels accidents.

En termes estadístics, els principals riscos es deriven de cotxes, caigudes i càrregues, que representen les dues terceres parts del total dels accidents amb baixa del grup. Per aquest motiu, es va començar amb el "Pla de Seguretat Viària" i s'estan desenvolupant actuacions per a reduir les caigudes al mateix nivell i els sobreesforços.

L'anàlisi detallat d'aquests successos aporta informació molt valuosa per conèixer la manera d'afrontar aquests riscos, de manera que es fomenta la realització de campanyes específiques i el compromís de tota la línia jeràrquica i de tots els treballadors.

Aconseguir l'objectiu d'eliminar o reduir les situacions de risc i, amb això, els índexs d'accidentalitat, és fonamental i constitueix un gran repte. Durant el 2015 s'han reportat 1.556 incidents, és a dir, successos que no han produït danys personals o al medi ambient però que, sota altres circumstàncies, podrien haver derivat en danys personals o de l'entorn.

L'índex de freqüència s'ha reduït, des de l'inici del projecte, un 54%, encara que la companyia considera que no és suficient.

Es vol continuar augmentant l'exigència i el rigor en la investigació dels incidents i accidents. Els aprenentatges que s'obtinguin i el seu trasllat a tota la companyia per a una implantació ràpida i homogènia són les claus per aconseguir l'eradicació de les situacions que els originen.

Una de les principals preocupacions 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 sis 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.
 - > Gestió d'aprenentatges.
 - > Comitès de direcció de seguretat i salut.
 - > Reunions periòdiques de seguretat i salut.
 - > Classificació del risc d'empreses col·laboradores.
- Les noves actuacions desenvolupades i les normes derivades del projecte han permès assolir fites importants de cara a la reducció de l'accidentalitat.

Actuacions desenvolupades per a reduir l'accidentalitat

- Increment del pes dels objectius associats a la reducció de l'accidentalitat, entre els comandaments, especialment d'àrees operatives.

Creació del comitè d'accidentalitat, format pels principals representants de les direccions generals, a fi d'establir els plans d'acció per a tota la companyia.

Augment de la implicació directa de la línia de comandament en totes les fases del succés.

Creació dels comitès d'anàlisi i investigació d'accidents i incidents en els negocis operatius, a fi d'adoptar mesures comunes per evitar-ne la repetició

Establiment de la "Pausa de Seguretat" per a tota la companyia en cas d'accidents mortals, a fi que les causes i mesures preventives arribin a tots els empleats.

Anàlisi dels accidents i incidents en tots els comitès i les reunions periòdiques de seguretat i salut que es realitzen en la companyia.

Establiment de plans de xoc específics, a més dels de l'any anterior, a fi de reduir els accidents i les deficiències derivats d'incompliments concrets juntament amb plans específics per país.
- Estandardització de l'enviament setmanal a tots els empleats de la companyia, d'aprenentatges derivats dels accidents i incidents ocorreguts.

Inclusió de barems de penalització en la contractació d'aquelles empreses col·laboradores que presenten índexs d'accidentalitat més elevats.

Deshomologació d'empreses col·laboradores en què es detectin incompliments greus, reiteratius o que comportin un accident greu o mortal.

Establiment d'esquemes d'actuació i plans d'acció específics, així com seguiment d'aquests, per a reduir l'accidentalitat en aquells grups empresarials de recent incorporació (grup CGE).

Increment de la col·laboració en grups de treball específics intersectorials a fi d'augmentar el coneixement i el trasllat d'aprenentatges, així com la participació en congressos internacionals.



Certificacions

La certificació sota estàndards de seguretat i salut és una part fonamental del procés d'homogeneïtzació i estandardització de les condicions laborals de Gas Natural Fenosa i un objectiu del sistema integrat de gestió.

Gas Natural Fenosa té una sistemàtica d'auditories internes en l'àmbit global de la companyia. El 2015, van tenir lloc vuit processos d'auditories que donen cobertura a les principals línies de negoci, aconseguint resultats satisfactoris en totes.

Al llarg de 2015, s'han realitzat 28 auditories internes per auditors qualificats i 27 auditories del sistema de gestió d'acord amb OHSAS 18001 per una entitat externa de reconegut prestigi, que han permès conèixer i avaluar de manera objectiva el sistema de gestió de Gas Natural Fenosa.

Així mateix, els sistemes de gestió de seguretat i salut de tretze societats de Gas Natural Fenosa es van sotmetre a auditories reglamentàries, també amb resultats satisfactoris.

Per a l'any 2016, està prevista la implantació d'un sistema d'auditories internes que permetrà a cada negoci analitzar el grau d'implantació del pla de seguretat i salut en cada un dels negocis de la companyia.

Salut laboral

[G4-LA7]

Gas Natural Fenosa manté el ferm compromís 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 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 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 per a tots els països on està present.

Les responsabilitats derivades del pla corresponen a totes les àrees de negoci i països que integren el grup. A més, els serveis de salut integral actuen com a assessors per al desenvolupament, seguiment i control del pla en cada un dels àmbits d'aquest.



Objectius del pla director de salut

Actuacions homogènies

Vetllar per la salut dels treballadors, desenvolupant actuacions homogènies respectant les diferències inherents en cada país.

Compliment de la normativa

Vigilar el compliment de la normativa corresponent a cada àmbit en matèria de salut.

Desenvolupament d'activitats per part de col·laboradors externs

Coordinar el desenvolupament de les activitats per part dels col·laboradors externs així com establir les mesures del seu seguiment i control.

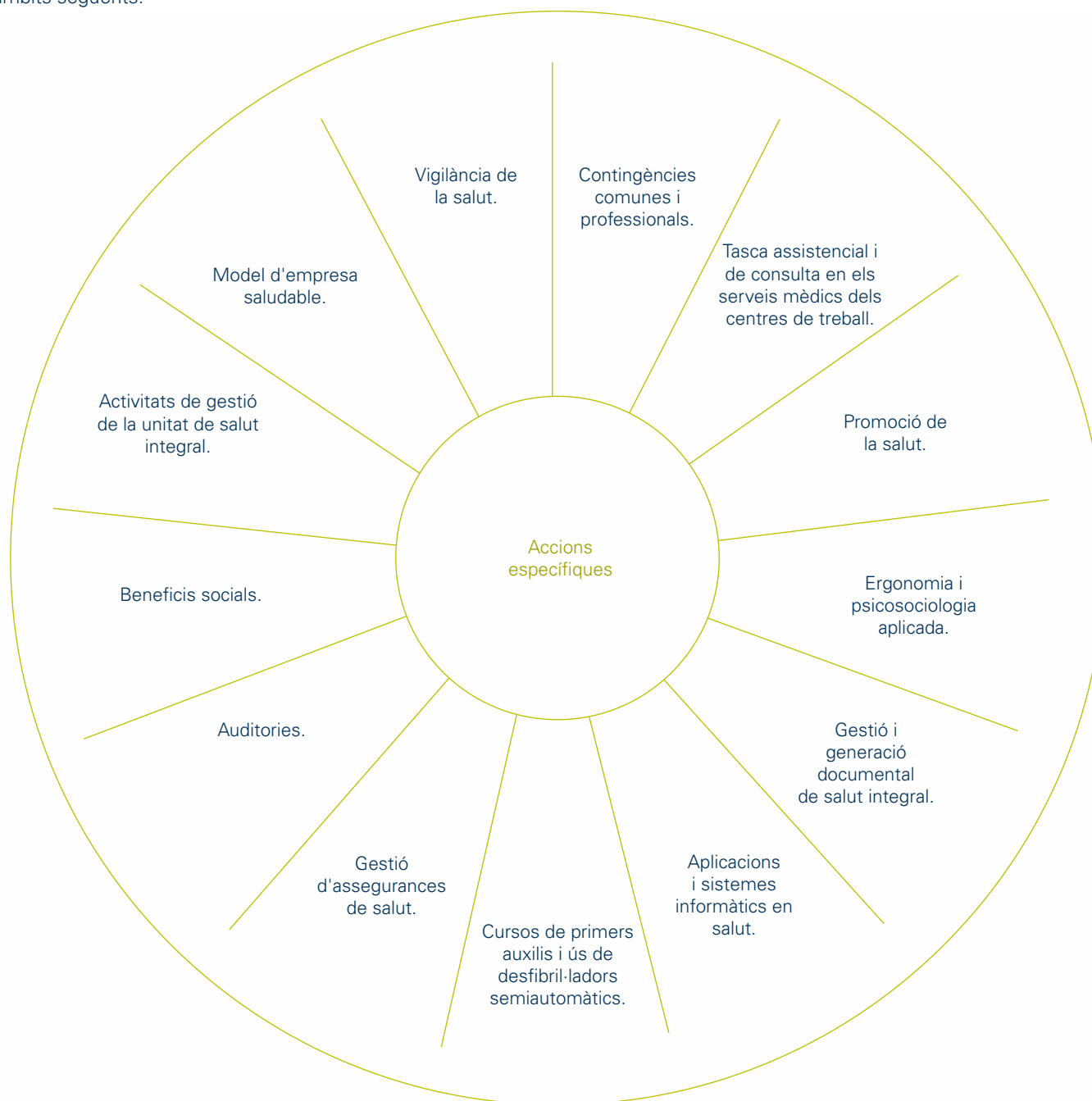
Definició d'indicadors

Definir els indicadors necessaris per a avaluar la implantació i el desenvolupament del pla director de salut així com totes les activitats que el componen.

Formació contínua

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 àmbits següents:



La Unitat de Salut porta a terme activitats relacionades amb l'ergonomia i la psicologia 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.

El 2015, va continuar el desenvolupament de campanyes de prevenció i promoció de la salut amb l'objectiu de sensibilitzar i mobilitzar els treballadors per generar una cultura de prevenció de les malalties, promoure hàbits de vida saludables i el control dels factors de risc per a reduir de manera significativa la incidència de diverses patologies. Així mateix, en l'àmbit internacional, han augmentat significativament les campanyes de prevenció secundària.

Durant 2015, s'ha donat continuïtat a les campanyes habituals, a més d'una campanya dirigida a empleats fumadors i exfumadors, per a la detecció precoç del càncer de pulmó.

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, líquids o dissolts, o la 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, l'hospitalització i el tractament de menors afectats per càncer o malaltia greu. En aquests casos, la companyia ofereix la reducció de la jornada de treball remunerada en, almenys, un 50%.

La teva salut sempre a la teva agenda

La campanya multidisciplinària "La teva salut sempre a la teva agenda", impulsada pels serveis de salut de Gas Natural Fenosa, forma part del "Pla de Compromís de Seguretat i Salut", i incideix, per exemple, en aspectes preventius tan importants com ara fomentar bons hàbits de nutrició o la realització d'esport regularment per a millorar la salut cardiovascular.

L'objectiu de la campanya és conscienciar, tant les persones que treballen en la companyia com les seves famílies, sobre la importància de cuidar la seva salut i la importància de la prevenció per garantir una qualitat de vida futura, sota la visió que el benestar dels empleats és també el benestar dels que els envolten.

Durant 2015, es van desenvolupar campanyes específiques sobre el son i la gestió positiva de les emocions, mitjançant conferències adreçades als treballadors.



Model d'empresa saludable

Gas Natural Fenosa és la primera empresa energètica a Espanya que ha obtingut la certificació com a empresa saludable.

Aquesta certificació estableix els requisits d'un sistema de gestió per a organitzacions compromeses amb els principis i 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 la seva activitat empresarial.

El 2015, s'ha implantat el model a l'Argentina i el Brasil, i està prevista la seva implantació a la resta de països de manera progressiva.



Implantació d'una aplicació informàtica de salut i benestar

Durant 2015, s'ha implantat, en l'àmbit internacional, l'aplicació informàtica per a la gestió de la salut i el benestar dels empleats, que ja funcionava a Espanya. L'objectiu de l'aplicació és fer una gestió més bona i més centralitzada dels treballadors de la companyia.

L'aplicació, que està disponible en espanyol, anglès, portuguès, moldau i italià,

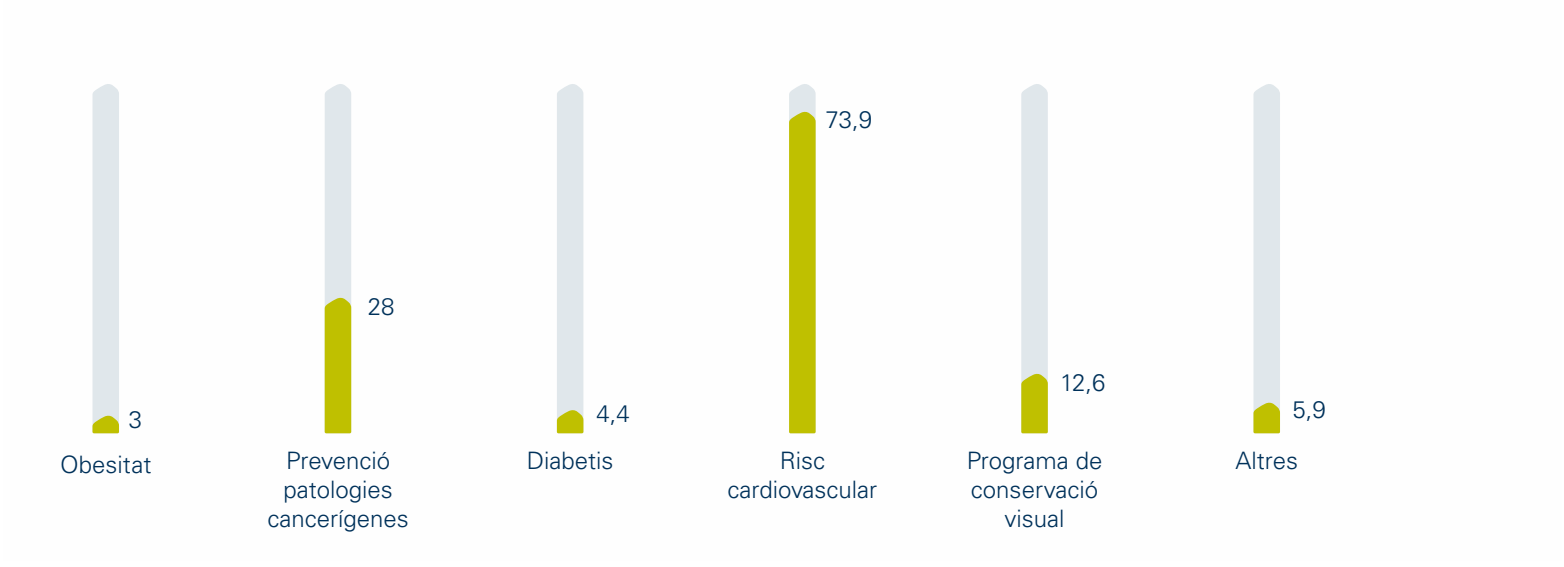
gestiona totes les activitats relacionades amb la vigilància de la salut, tant des de l'aspecte preventiu com assistencial.

El 2015, en concret, s'ha implantat a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, el Marroc, Mèxic, Moldàvia, el Panamà i la República Dominicana.

Participants en campanyes de salut laboral

	2015	2014	2013
Campanyes de prevenció i/o detecció precoç	18.034	12.568	25.165
Campanyes de vacunació	3.571	3.822	3.023
Reconeixements	11.461	14.008	12.583
Tasca assistencial	38.280	35.449	33.621

Plantilla participant en campanyes de prevenció (%)



Implicació de les empreses col·laboradores

[EU17] i [EU18]

En Gas Natural Fenosa, la seguretat i la prevenció d'accidents dels treballadors de les empreses col·laboradores és un assumpte tan important com la dels seus propis empleats. Per això, el “Pla de Compromís de Seguretat i Salut” s'ha fet extensible a tots els proveïdors, des del seu inici.

Des de la xarxa d'empreses col·laboradores, s'han posat en marxa diferents iniciatives com ara els tallers de lideratge en els quals s'explica l'abast del projecte i la necessitat d'eradicar els comportaments insegurs, sol·licitant a les empreses col·laboradores el compromís amb l'assoliment dels objectius de seguretat de Gas Natural Fenosa.

El 2016, es mantindran aquests tallers i es posaran en marxa noves accions de conscienciació per redoblar els esforços i prestar especial atenció que tots, sense excepció, compleixin la normativa i tinguin la informació i les eines necessàries per a realitzar un treball segur.

Gas Natural Fenosa entén que una cultura de seguretat només s'assolirà quan el compromís amb aquesta hagi estat també assumit per les empreses col·laboradores. El 2015, es van registrar 5.724 empreses col·laboradores amb un total de 70.537.073 hores treballades entre contractistes i subcontractistes.

El 2015, es van desenvolupar activitats addicionals de reforç en matèria de prevenció de riscos amb contractistes, entre les quals destaquen:

- > 4.190 actuacions relacionades amb la coordinació d'activitats preventives amb empreses contractistes, majoritàriament reunions de coordinació.
- > 571 reunions amb els coordinadors de seguretat i salut en l'àmbit d'obra.
- > 43.922 inspeccions de supervisió als treballs realitzats per empreses contractistes.

Així mateix, Gas Natural Fenosa ha desenvolupat altres mecanismes orientats a garantir que el nivell de seguretat de les empreses col·laboradores és el mateix que el de personal propi:

- > Definició dels requeriments inicials per a aquelles empreses col·laboradores interessades a realitzar activitats per a Gas Natural Fenosa, tant en la fase prèvia a la petició d'oferta com en la fase de presentació i valoració de les ofertes.
- > Definició d'aspectes i criteris mínims de valoració i classificació del risc en seguretat i salut que haurà d'exigir-se a les empreses col·laboradores, i l'aplicació dels estàndards de seguretat i salut en aquestes, en funció del nivell de risc assignat.
- > Definició d'aspectes i criteris de valoració periòdica d'empreses col·laboradores, que permetin avaluar de manera objectiva i homogènia el comportament d'aquestes en matèria de seguretat i salut.

- > Definició de la sistemàtica per a la transmissió del compromís de seguretat i salut de Gas Natural Fenosa a les empreses col·laboradores.

- > Implantació de l'eina de control documental, Controlar, l'objectiu de la qual és el seguiment i la verificació del compliment de requisits legals per part de les empreses col·laboradores i dels seus treballadors durant tot el temps que dura la relació contractual amb ells. que dura la relació contractual con ellos.

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.

Per a Gas Natural Fenosa, la seguretat i la prevenció d'accidents dels treballadors de les empreses col·laboradores és un assumpte tan important com la dels seus propis empleats

Indicadors de sinistralitat (contractistes i subcontractistes)

	2015			2014			2013		
	Total	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total	Homes	Dones
Accidents amb baixa ¹	838	770	68	948	872	76	788	720	68
Dies perduts ²	19.600	18.445	1.155	8.258	7.522	736	7.312	6.681	631
Víctimes mortals ³	7	7	0	6	6	0	10	10	0
Índex de freqüència ⁴	12,20	13,85	5,18	16,92	17,11	15,04	18,24	19,77	15,11
Índex de gravetat ⁵	0,29	0,33	0,09	0,15	0,15	0,15	0,17	0,18	0,14
Índex d'incidència	25,71	29,02	11,21	35,71	36,19	30,93	12,51	12,84	9,81

Nota: s'han reduït els índexs globals de sinistralitat, en relació amb l'any anterior, derivat del "Pla de Compromís de Seguretat i Salut". L'any 2015 ha estat el primer any de consolidació de les empreses dependents del grup CGE, cosa que ha fet que l'elevat descens d'accidentalitat respecte l'any anterior quedi emmascarat. Comparant les dades de 2015 amb les de 2014, i tenint en compte el mateix àmbit d'actuació (excloent CGE), s'observa una reducció del 24% dels accidents amb baixa i un 17%, les víctimes mortals. No s'inclou la víctima mortal del dia 25 de desembre de 2015 a Colòmbia, ja que es deu a un accident de trànsit on el causant va donar positiu per alcoholèmia.

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 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.

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	30	2.612	0	12,19	1,06	23,85
Brasil	24	486	0	3,71	0,08	7,49
Xile	94	1.404	2	6,70	0,10	14,55
Colòmbia	476	6.246	2	17,29	0,23	46,18
Costa Rica	7	123	0	204,91	3,60	538,46
Espanya	172	7.105	2	18,43	0,75	25,81
Itàlia	1	36	0	3,17	0,11	3,94
Kenya	1	4	0	sd	sd	sd
Mèxic	4	165	0	2,51	0,10	3,30
Moldàvia	3	89	0	1,33	0,04	2,45
Panamà	23	1.297	1	13,02	0,73	30,46
Sud-àfrica	3	33	0	1,32	0,01	3,20

Nota: no s'han registrat accidents amb baixa a Alemanya, Austràlia, Bèlgica, França, Holanda, el Marroc, Rep. Dominicana i Uganda.

Seguretat en les instal·lacions i processos

Les activitats en camp de la companyia compleixen i, en alguns casos superen, els requisits legals. Hi ha sistemes orientats a assegurar el funcionament correcte de les instal·lacions i els processos, i Gas Natural Fenosa compta amb professionals de gran experiència que aconseguixen que operin sense desviacions significatives fins i tot allà on el sistema pugui presentar oportunitats de millora.

Gestió de riscos en instal·lacions industrials

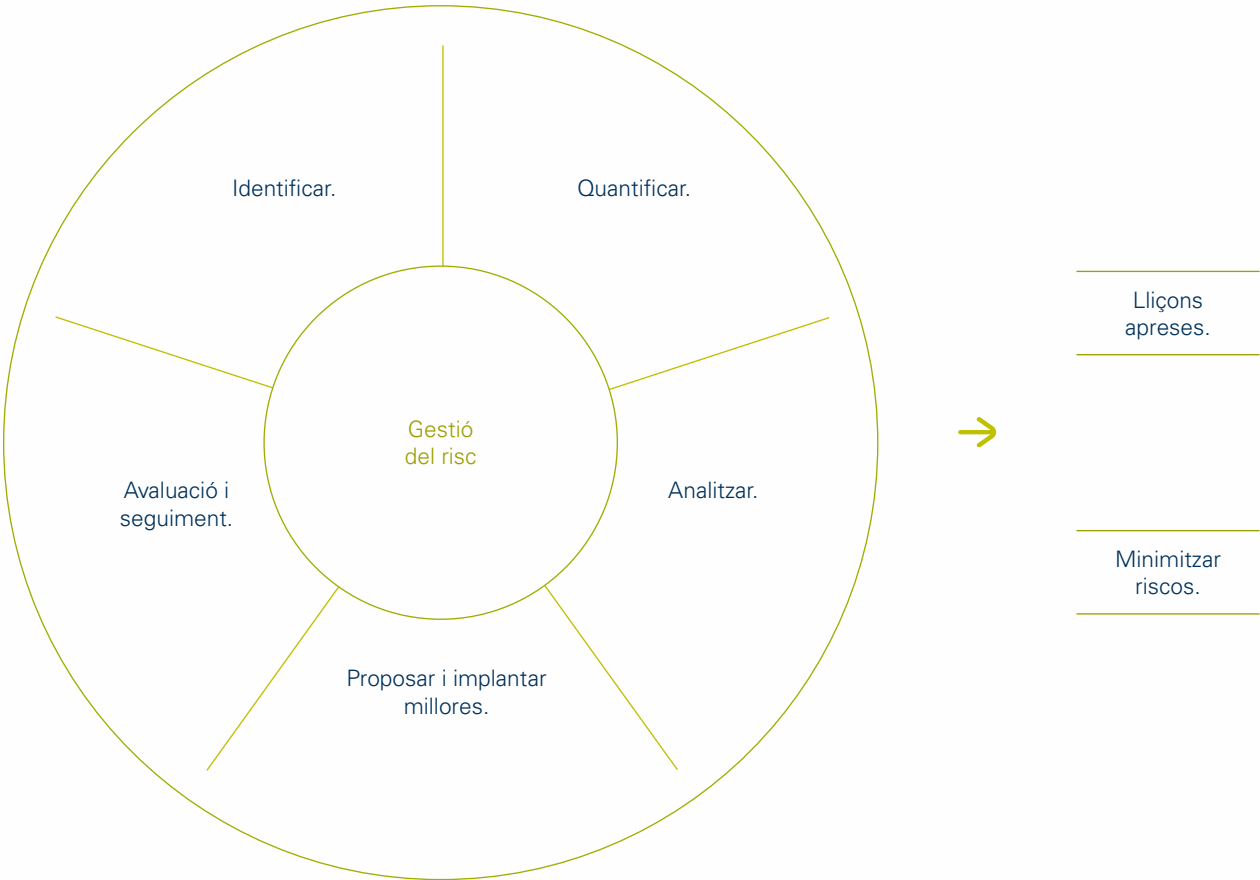
En l'activitat preventiva de Gas Natural Fenosa es troba inclosa la gestió de riscos industrials.

En la gestió de riscos, es marquen com a objectius principals la detecció i minimització dels riscos en activitats, productes i serveis que puguin afectar les instal·lacions de la companyia o el seu

entorn, i que puguin ocasionar danys a les persones, al medi ambient, o als béns.

Per a això, la companyia compta amb una Unitat de Seguretat Industrial, amb la missió de col·laborar en la reducció dels riscos industrials d'aquesta. Per al compliment d'aquesta utilitza l'esquema conceptual següent.

Gestió de riscos en instal·lacions industrials



Aquest model 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 2015, Gas Natural Fenosa ha continuat aprofundint 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 coordinació amb els diversos negocis industrials de la companyia.

Mapa de riscos

En la seva aposta per la innovació, Gas Natural Fenosa ha dissenyat una eina d'avaluació dels riscos de les instal·lacions industrials de la companyia, amb una metodologia pròpia per a cada tipologia d'instal·lacions, que pretén detectar punts de risc i la possible afecció d'aquests a les persones, els béns i el medi ambient.

Es persegueix l'objectiu de prevenir i minimitzar els impactes mitjançant avaluacions periòdiques de les instal·lacions, que permetin detectar possibles punts de millora.



A dia d'avui, estan operatius els models de mapa de riscos següents:

- > Gasoducte del Magrib.
- > Subestacions elèctriques.
- > Plantes satèl·lits de gas natural liquat.
- > Centrals de generació mitjançant cicle combinat.

Adicionalment, s'ha desenvolupat el mapa global de riscos, eina que mostra geogràficament els riscos generals als quals estan exposades les instal·lacions industrials de la companyia, identifica les àrees, les activitats i els actius que es podrien veure afectats per un succés, i permet conèixer-ne els factors de riscos.

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.

Els riscos tractats són els propis de l'explotació de la instal·lació com els de l'entorn. Aquesta eina d'avaluació de riscos s'ha finalitzat el 2015, i està previst que s'implanti el 2016.

Auditories de seguretat i diagnòstics de processos

Es realitzen auditories de seguretat en els diferents processos tècnics de la companyia, 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 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. D'aquesta manera, 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 perquè es corregeixin.

Les auditories i els diagnòstics són realitzats per equips d'auditors especialistes en els processos tècnics de transport i distribució de gas i d'electricitat, emmagatzematges estratègics de gas, generació elèctrica, plantes satèl·lit de gas natural líquid (GNL) i de gas líquid de petroli (GLP), estacions de servei de gas natural vehicular (GNV) i instal·lacions de gestió energètica.

Durant 2015, es van realitzar les auditories següents:

- > Sistemes de distribució d'electricitat.
- > Operacions domiciliàries en instal·lacions elèctriques.
- > Posada en servei de les instal·lacions de gas.
- > Manteniment de les instal·lacions de gas dels clients a Espanya.
- > Operació i manteniment de les centrals de generació tèrmica.
- > Construcció de les xarxes de distribució de gas.
- > Posada en servei de les instal·lacions de gas.
- > Atenció d'urgències en xarxes elèctrica a l'Amèrica Llatina.

A més, es van realitzar diagnòstics de processos a Espanya relacionats amb l'aplicació de la nova normativa de disseny i construcció de les instal·lacions de gas, els serveis d'assistència per a la reparació d'electrodomèstics de línia blanca dels clients, i les condicions d'instal·lació de sortidors de GNV per a ús propi, entre d'altres.

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 d'arrel com a base per a la formulació de mesures de millora per a augmentar la seguretat de les instal·lacions i els processos i evitar-ne la repetició.

L'assessoria de grups de treball designats per a la investigació d'accidents, de la mateixa manera que la participació directa en aquestes, són una activitat principal encaminada a reforçar l'estratègia d'estendre l'ús de l'anàlisi de causes d'arrel (ACR).

Durant 2015, s'han impartit nou sessions de formació especialitzada en tècniques d'ACR d'investigació d'accidents a, aproximadament, 120 persones procedents de totes les àrees.

De les primeres anàlisis efectuades amb aquestes metodologies, s'observa que les causes arrel més comunament identificades apunten cap a debilitats en la preparació dels treballs, la coordinació d'aquests, la necessitat d'una formació més bona, i a deficiències en la comunicació.

Les accions correctives empreses s'orienten, en funció de les causes identificades per a un succés concret. En tot cas, la difusió de les lliçons apreses entre els diferents col·lectius, inclòs el personal d'empreses col·laboradores, s'ha revelat com una via excel·lent per a promoure la reflexió sobre les conseqüències dels accidents i aprendre com evitar-los.

D'altra banda, el 2015, s'ha posat en marxa l'observatori de seguretat industrial, després d'haver-se elaborat i distribuït fins a un total de deu notícies rellevants i un butlletí.

Protecció contra incendis

El 2015, s'ha finalitzat la definició del model de protecció contra incendis (PCI) de Gas Natural Fenosa, per a la gestió i el control dels sistemes de seguretat en les instal·lacions i els processos. El procediment general que l'acompanya es troba en vies d'aprovació final.

Durant 2015, dins de la col·laboració i assessoria als negocis, s'ha treballat en:

- > Prestar servei de consultoria tècnica a qui ho necessités.
- > Avançar en l'elaboració tècnica i de gestió del model.
- > Mantenir actualitzades les bases de dades, utilitzades com a eina de suport dins del model.
- > Mantenir actualitzats els mòduls formatius, amb nova informació sobre accidents amb incendi en instal·lacions de Gas Natural Fenosa, o similars, i sobre sistemes de protecció.
- > Difondre el model a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Mèxic, el Panamà i la República Dominicana.

Les activitats més ressenyables en matèria de protecció contra incendis dutes a terme durant 2015 són:

- > Identificació d'accions de millora en instal·lacions de protecció contra incendis, amb l'objectiu de minimitzar riscos d'incendi i explosió. Aquesta acció s'ha dut a terme en les centrals de cicle combinat.
- > A les centrals de la República Dominicana i Nairobi (Kenya) s'ha elaborat un pla d'acció amb millores sobre protecció contra incendis.
- > Establiment d'actuacions de millora en protecció contra incendis a les subestacions elèctriques de Colòmbia i el Panamà, amb l'objectiu d'augmentar la capacitat de reacció davant d'una contingència no desitjable, amb la consegüent minimització de conseqüències.



Unificació de criteris de la protecció contra incendis

El 2015, s'ha finalitzat el projecte d'unificació de criteris per a tota la companyia en matèria de protecció contra incendis.

Aquesta unificació consisteix en la utilització d'un mètode estandarditzat per a analitzar els riscos d'incendis de les instal·lacions, per a, posteriorment, definir els criteris de protecció activa i passiva que cal utilitzar per a cada actiu de les instal·lacions.

Aquesta unificació reduirà a termini mitjà els accidents i incidents associats a incendis, ja que s'utilitzen les millors pràctiques i solucions operatives a les instal·lacions.

A més, es produirà una reducció de costos a causa del següent:

- > La pròpia disminució de l'accidentalitat, amb el consegüent estalvi de reposició i lucre cessant.
- > Les primes de les companyies d'assegurances en reduir la sinistralitat i fer un plantejament unificat de la companyia i sota un sistema de gestió.
- > Més volum unificat de compres.



Activitats de formació, divulgació i suport

Pel que fa a les activitats de formació, el 2015, s'han desenvolupat més de 30 accions formatives en matèria de seguretat de les instal·lacions i processos, a les quals han assistit més de 350 treballadors amb un índex de satisfacció alt i un grau d'aprofitament alt. Aquestes

formacions s'han dirigit especialment als negocis de distribució elèctrica i a aquells que operen en plantes de GNL.

Durant 2015, s'han finalitzat els mòduls de formació de tecnologia en protecció contra incendis que, el 2016, es difondran dins dels negocis de la companyia.

Pel que fa a les activitats de divulgació, cal distingir entre les internes i les externes.

La divulgació interna es troba dins del “Pla de Compromís de Seguretat i Salut”. Actualment, es realitza la difusió de continguts l'origen dels quals és un succés propi o aliè amb lliçons apreses i millors pràctiques per a resoldre aquestes situacions. Encara que siguin continguts interns, aquests són de lliure difusió a col·laboradors externs, ja que l'esperit d'aquests és evitar accidents.

La divulgació externa es realitza bàsicament amb associacions i organismes oficials. Gas Natural Fenosa participa activament i col·labora en associacions sectorials de referència com l'Associació Espanyola del Gas (Sedigas) i els comitès tècnics de normalització del Sector del Gas de Aenor (CTN60) i del Sector de Protecció Contra Incendis d'Aenor (CTN23). Així mateix, manté la seva presència a Cepreven, en el Consell de Direcció i ha mantingut la Presidència de l'Associació Nacional de Béns d'Equip i Seguretat Industrial (Bequinor).

Pel que fa a les activitats de suport, destaca la participació a la Xarxa de Gestió de Seguretat dels Processos (GSP) i la Xarxa d'Avaluació d'Anàlisi de Risc de Processos (EARP).

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 mitjançant canals globals de comunicació.

La companyia utilitza la factura com a canal de comunicació directe amb el client. En aquesta, s'introdueixen campanyes de conscienciació i informació sobre actuacions correctes davant de situacions de risc.

Aquestes campanyes es realitzen amb una periodicitat màxima anual 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 es van esdevenir 198 accidents entre el públic, que van provocar 247 ferits i 45 defuncions. Al final de l'exercici hi havia cinc accions legals contra Gas Natural Fenosa per alguna d'aquestes causes. Pel que fa a 2014, es va produir un descens del 15% en accidents, 10% en ferits i 18% en defuncions. Durant 2015, no es van produir incidents de seguretat greus en les instal·lacions de la companyia.

Indicadors de sinistralitat per negoci (públic afectat a causa d'activitats de Gas Natural Fenosa) [EU25]

	Accidents	Ferits	Morts	Accions legals
Negoci de gas	64	147	8	1
Negoci d'electricitat	134	100	37	4
Total	198	247	45	5



Cadena de subministrament responsable

Els proveïdors i les empreses col·laboradores són actors fonamentals en l'òptim funcionament de la cadena de valor de Gas Natural Fenosa amb què la companyia promou el manteniment de relacions de confiança a llarg termini, estables, sòlides i de benefici mutu, sota els principis d'eficàcia i gestió del risc.



Compromisos i principis d'actuació responsable amb els proveïdors

- > Estendre la cultura de Gas Natural Fenosa a la cadena de subministrament, transmetent l'objectiu d'excel·lència en el servei i els principis d'actuació responsable de la companyia, i fomentant la incorporació de criteris de sostenibilitat en la seva gestió diària.
- > Promoure el compliment dels codis i polítiques de Gas Natural Fenosa a la cadena de subministrament, especialment en l'àmbit de drets humans, l'ètica i la seguretat i salut.
- > Fomentar la contractació de proveïdors del país o regió on la companyia desenvolupa les seves activitats, donant suport a la generació d'impacte social positiu.
- > Impulsar pràctiques que afavoreixin la traçabilitat i el comerç just de les matèries primeres des de l'origen.



Accions de valor

Accions proposades 2015

Inici de desenvolupament d'una metodologia per a elaborar l'arbre per família de compra considerant la variable país i la gestió de riscos.	+
Establiment de l'homologació mitjançant petició documental.	+
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.	+

Accions previstes 2016

Extensió i implantació de l'arbre de proveïdors en les filials principals.

Extensió i implantació de la plataforma Bravo, en les filials principals.

Grau de compliment: + Acabat. + Avanç elevat. + Avanç intermedi. + Avanç escàs. + No iniciat.

La cadena de subministrament

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.

En el desenvolupament de la seva activitat, Gas Natural Fenosa estableix relacions comercials amb un total de 7.370 proveïdors, cosa que, el 2015, va implicar un import total adjudicat de 3.009 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 que en resta correspon a proveïdors que subministren materials necessaris per a la construcció i el manteniment de les xarxes i plantes de generació.

Respecte als seus proveïdors, la companyia promou el manteniment de relacions de confiança a llarg termini, estables, sòlides i de benefici mutu, sota els principis d'eficàcia i gestió del risc

Especificitats de la cadena de subministrament

Proveïdors de serveis locals

Els proveïdors de serveis són locals de cada país. Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat, fonamentalment, a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Espanya, França, Itàlia, Mèxic, Moldàvia i el Panamà, i, en menor mesura, a Austràlia, Costa Rica, Kenya, el Marroc, la República Dominicana i Sud-àfrica.

Gestió global de compres de materials

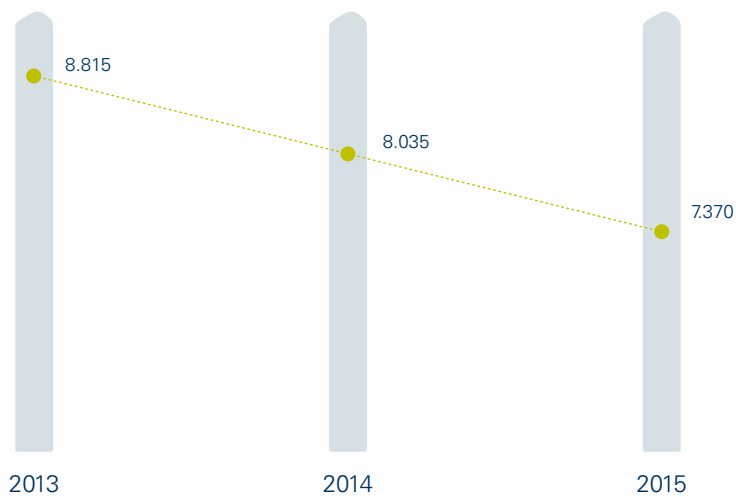
La gestió del procés de compres dels materials es realitza majoritàriament de manera global, excepte per a aquells lligats a una gestió local per característiques singulars del mercat.

La companyia potencia l'adjudicació d'aquestes compres a proveïdors locals i regionals. Els materials elèctrics s'adquireixen, principalment, a Colòmbia, Espanya, Mèxic i Portugal. Quant als materials de gas, la compra d'aquests es realitza essencialment a l'Argentina, Colòmbia, Espanya, Itàlia i Mèxic.

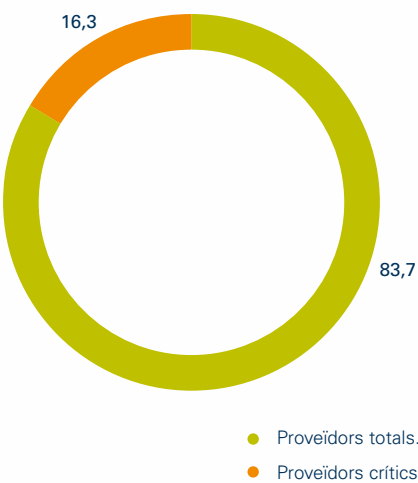
Activitat regulada que requereix homologació prèvia

Part de l'activitat del sector és regulada, i, per tant, està subjecta a una estricta reglamentació, cosa que requereix una homologació prèvia tant dels proveïdors com dels materials emprats per a aquelles activitats clau del negoci.

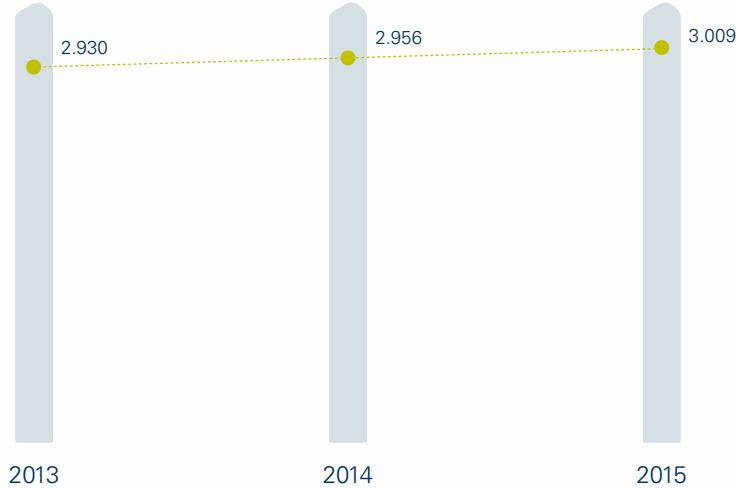
Proveïdors amb contractes en vigor existents



Proveïdors crítics (%)



Volum total de compra adjudicat (milions d'euros)



Compres a proveïdors locals
[G4-EC9]

	2015			2014			2013		
	Comandes emeses	Comandes realitzades a proveïdors locals %	Pressupost de compra destinat a proveïdors locals %	Comandes emeses	Comandes realitzades a proveïdors locals %	Pressupost de compra destinat a proveïdors locals %	Comandes emeses	Comandes realitzades a proveïdors locals %	Pressupost de compra destinat a proveïdors locals %
Argentina	486	100,0	100,0	487	100,0	100,0	562	96,8	78,5
Austràlia	183	88,0	93,3	176	88,1	85,8	305	90,5	86,9
Brasil	1.929	97,6	99,6	1.933	98,6	99,5	1.567	98,5	99,4
Colòmbia	2.798	98,7	97,5	3.263	98,3	97,6	2.566	98,1	98,4
Costa Rica	169	80,5	77,1	147	67,3	18,4	98	72,4	31,0
Espanya	10.533	96,5	95,9	12.711	96,4	94,9	17.068	95,3	95,7
Guatemala	–	–	–	405	83,5	80,5	242	74,8	61,4
Itàlia	1.890	97,1	97,6	2.246	97,9	97,2	2.271	98,2	98,1
Kenya	558	80,3	31,9	1.204	81,4	44,7	992	80,6	40,3
Marroc	264	52,7	71,1	282	63,8	41,3	309	58,3	42,7
Mèxic	6.927	92,1	82,0	5.087	95,3	75,3	3.983	95,2	87,9
Moldàvia	939	96,3	92,9	1.178	96,1	91,7	1.400	95,4	60,0
Panamà	1.029	70,2	70,9	2.104	83,6	81,9	1.268	82,2	80,0
República Dominicana	677	61,9	51,3	684	63,6	58,6	813	67,7	47,6
Sud-àfrica	4.487	1,6	1,4	5.108	99,0	100,0	7.933	100,0	100,0
Total	32.869	80,7	92,3	37.015	94,7	92,9	41.377	94,9	91,9

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

En virtut de la Llei 31/2007, de 30 d'octubre, sobre procediments de contractació en els sectors de l'aigua, l'energia, els transports i els serveis postals, Gas Natural Fenosa

aplica la segregació de funcions d'homologació de proveïdors i la funció de compres, amb la definició de figures complementàries i independents que vetllen per l'aplicació de la regulació i les polítiques i els procediments de la companyia.

Una de les característiques d'aquest sistema és que l'homologació de proveïdors garanteix la lliure concurrència d'aquests. Les decisions de compra es prenen, de manera consensuada, a través de la taula de compres que analitza totes les ofertes i ajuda a prendre la decisió de la millor oferta, segons els criteris econòmics, de qualitat i fiabilitat.

El procés de qualificació de proveïdors és traçable, transparent i auditable, fent ús de les eines electròniques disponibles com Total Supply Management Solution (TSMS), ja implantada a l'Argentina, el

Brasil, Colòmbia, Espanya, Itàlia i Mèxic. Els incentius dels decisors estan alineats amb els resultats que se'n volen obtenir.

Funció d'homologació	Funció de compres	
> Homologació de proveïdors.	> Planificació de les compres.	> Procés de petició d'ofertes.
> Seguiment de l'acompliment.	> Sol·licitud de les compres.	> Proposta d'adjudicació.
> Pla d'acció correctiva.	> Estratègia de contractació.	> Elaboració de comandes i contractes.
	> Selecció i avaluació de proveïdors potencials.	> Seguiment de contractes.

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 l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Espanya i Itàlia.

Així mateix, la companyia està subscripta a la xarxa mundial Procurement Leaders i ha participat, durant 2015, en el congrés anual de Aerce a Espanya i en jornades de responsabilitat corporativa d'Unesa, i s'ha incorporat al Procurement Leadership Council, iniciativa del Corporate Executive Board (CEB). També ha resultat guanyadora, en els Premis El Diamant de la compra, d'Aerce, en la categoria d'estratègia pel seu projecte d'arbre de proveïdors.

Model de compres

La Direcció de Compres fa un seguiment mensual dels volums d'adquisició que realitza, a través del pla de compres. El pla s'elabora anualment, a principis d'any, en funció de les previsions de les unitats i de la disponibilitat pressupostària d'aquestes. Així mateix, es realitza mensualment un procés de seguiment a mida en el qual es comprometen les necessitats de les unitats usuàries. Durant l'any, es realitzen entre dues i tres actualitzacions del pla, i estan alineats amb les revisions pressupostàries de la companyia.

Les bases sobre les quals s'assenta el model de compres són mantenir una relació a llarg termini amb els 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 i la gestió de recursos, entre d'altres) 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", s'ha desenvolupat una normativa que trasllada aquest compromís a totes les fases del procés de compra. A més, des de 2014, Gas Natural Fenosa sol·licita als seus proveïdors i contractistes, a tots els països en els quals té activitat, el seu compromís amb els principis i la política de seguretat i salut de la companyia. Complementàriament, es continua mantenint el compromís de convocar proveïdors que hagin demostrat un bon acompliment en seguretat.

Procés de gestió de la cadena de subministrament

[G4-DMA] (Pràctiques d'adquisició) [G4-12]

L'elevat nombre de proveïdors amb què compta la companyia, fa necessari estandarditzar els processos de selecció, d'acord amb la política de contractació de proveïdors, basada en la Norma General de Contractació Externa. En aquesta, Gas Natural Fenosa estableix els principis generals per a totes les contractacions d'obres, béns i serveis, de manera que es garanteix 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, donant cobertura a tot el cicle de vida dels contractes, des de l'avaluació inicial fins al seguiment de l'acompliment.



Fases del procés de gestió de la cadena de subministrament

1. Qualificació i homologació

Clasificación de proveedores en función de las subfamilias de compras que pueden suministrar y de la calificación obtenida en función de los riesgos que implica ese suministro. El resultado de este proceso es el árbol de proveedores que agrupa a los aptos para poder participar en las distintas licitaciones.

El major o menor abast d'aquest procés ve determinat pel risc i la complexitat que representi l'adquisició.

3. Valoració de l'acompliment

Seguiment i anàlisi de l'acompliment dels proveïdors adjudicataris des de diferents punts de vista, per a obtenir una valoració objectiva d'aquests que es pugui emprar per a posteriors processos de licitació.

2. Compliment contractual i gestió documental

Seguiment documental dels requeriments fixats en les condicions contractuals als proveïdors adjudicataris.

Cal assenyalar que, el 2015, s'ha començat a implantar el nou model de qualificació de proveïdors. El nou model convergeix i integra els resultats d'altres iniciatives molt relacionades, principalment del projecte de gestió de riscos ambientals, socials i de govern (ESG) en la cadena de subministrament, el "Pla de Compromís de Seguretat i Salut", i un procés de benchmark centrat a identificar les millors pràctiques de la gestió del risc, tant en el sector energètic com en altres sectors similars.

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-HR10], [G4-HR11], [G4-LA14], [G4-LA15], [G4-SO9] i [G4-SO10]

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 estructura bàsica dels proveïdors potencials abans de mantenir relacions comercials amb ells.

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

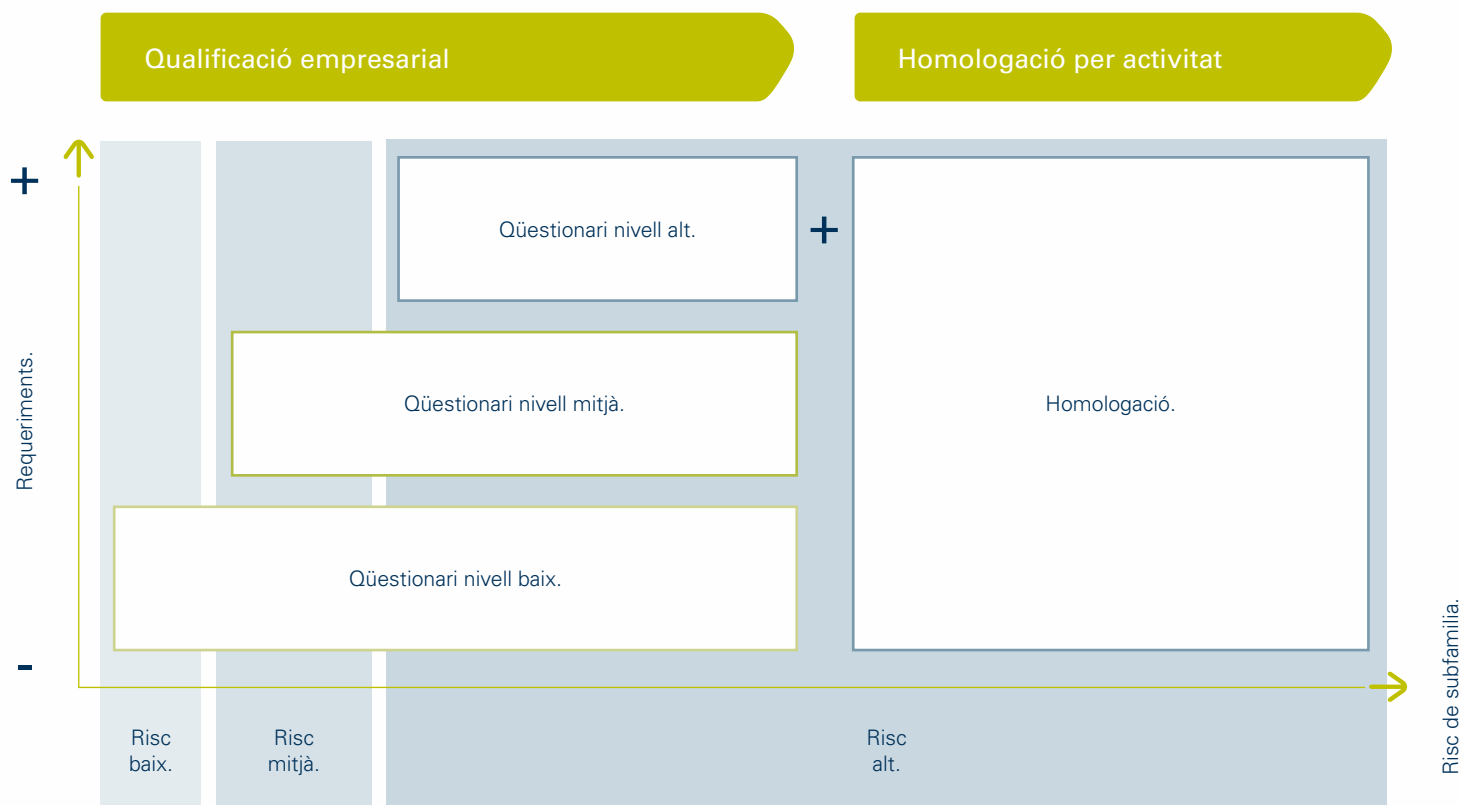
- > Criteris d'obligat compliment: inclouen el compliment de lleis/normes en prevenció de riscos laborals, obligacions tributàries, de responsabilitat civil i de seguretat social; així com la resolució de sentències pendents, sancions o multes per incompliments en matèria d'ètica i de drets humans.
- > Criteris addicionals: inclouen el compliment de 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 el període 2015-2016 està previst el desplegament de l'eina Controlar en la resta de les filials. Aquesta eina està enfocada a proveïdors adjudicataris i per a 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.

L'avaluació de proveïdors a Gas Natural Fenosa es compon del procés de qualificació de proveïdors i del procés d'homologació. Tots dos processos s'articulen en funció del mapa de riscos per subfamília.

El 2015, Gas Natural Fenosa va avaluar un total de 6.997 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'ells va ser exclòs del procés per falta de compliment d'aquests criteris.



Qualificació de proveïdors

Pel que fa al procés de qualificació de proveïdors, durant 2015, la Direcció de Compres ha desenvolupat, aprovat i començat a implantar un nou model de qualificació de proveïdors a Espanya, que es preveu estendre, el 2016, a la resta de filials de la companyia.

El nou model millora, reforça i consolida notablement el model existent fins ara. Com a resultat s'han valorat quatre factors de risc que conformen la base del mapa de riscos.



Factores de riesgos evaluados

Seguretat i salut

Mide el riesgo potencial de una actuación incorrecta, un fallo del servicio y/o producto en relación a la vida o la integridad física de las personas.

Qualitat

Impacte que suposaria a Gas Natural Fenosa l'incompliment per part del proveïdor dels nivells de qualitat esperats o acordats.

Enviromental, social and corporate governance (ESG)

Mesura el risc existent d'adquisició de productes i contractació de serveis que no siguin respectuosos amb el medi ambient, estiguin fabricats o generats en condicions socialment injustes, o amb pràctiques laborals èticament no correctes.

Risc operatiu

Impacte en l'operativa en què pot incórrer Gas Natural Fenosa com a conseqüència d'una falta de continuïtat en el subministrament d'un bé o servei, per part dels proveïdors adjudicatariis.



El factor de risc ESG integra el risc ambiental, social i de governança, amb els aspectes valorats següents:

- > **Riscos de medi ambient:** s'ha tingut en compte l'impacte en atmosfera, biodiversitat, aigües, sòl, paisatge, residus i consum de recursos.
- > **Riscos socials:** s'han tingut en compte aspectes com el benestar de les comunitats, els drets humans, els drets dels treballadors, la protecció de dades, la seguretat i qualitat de productes, i la salut i la prevenció de riscos laborals.
- > **Riscos de governança:** s'han tingut en compte aspectes de frau, corrupció, competència, terrorisme, ètica professional i compliment normatiu.

Amb l'avaluació dels riscos ESG de les 300 subfamílies de compres que es gestionen mundialment i analitzant els riscos de 50 països en què la companyia contracta, s'obté el risc ESG de cada subfamília de compres en funció de l'activitat d'aquesta i el país on es desenvolupa.

Aquesta matriu de riscos és el resultat de la combinació del risc ESG inherent a l'activitat i del risc ESG inherent al país. Aquesta combinació permet assignar a cada categoria de compres un risc ESG alt, mitjà o baix, que s'integra en el mapa, i obté així el risc de cada subfamília de compres per país, que alimenta el procés que ja estava formalitzat per a detectar situacions de risc en la cadena de subministrament.

Així mateix, la companyia realitza una verificació sistematitzada del compliment dels requisits legals i l'estructura bàsica dels proveïdors potencials de manera que conforma una qualificació empresarial que tot proveïdor ha de superar abans de mantenir relacions comercials amb Gas Natural Fenosa.

Els nivells de risc del mapa s'assignen en funció del més restrictiu dels quatre factors de risc analitzats, atorgant un únic nivell de risc (alt, mitjà o baix) a cadascuna de les subfamílies de compra.

La qualificació s'aplica sobre qüestionaris autodeclaratius d'extensió i profunditat creixent, en funció del nivell de risc mitjançant la inscripció en la plataforma RePro (sistema de classificació de proveïdors). Per als casos de nivell alt, cal aportar proves documentals i auditories. El 2016, s'establirà l'objectiu de realitzar una auditoria, en matèria de responsabilitat corporativa, a aquells proveïdors de risc alt, i es prioritzarà els de més facturació.

Cal assenyalar que els proveïdors que tinguin un nivell de risc alt associat a la subfamília on el proveïdor pretengui subministrar, seran considerats per la companyia com a proveïdors crítics.

El procés de qualificació en els nivells alt i mitjà inclou l'obtenció d'un puntuació que permet valorar de manera diferenciada els proveïdors aptes en funció de criteris objectius i mesurables, per poder ser usat en les diferents fases dels processos de licitació.

El resultat de tot el procés configura un arbre de proveïdors en el qual estan classificats en funció de les subfamílies per a les quals són capaços de subministrar serveis o productes, i per a les quals han resultat qualificats com a aptes en el nivell de risc associat.

L'arbre de proveïdors conté, per tant, els proveïdors seleccionables en cada país per poder participar en processos de licitació i adjudicació, complint les directrius que ha fixat Gas Natural Fenosa.

Durant 2015, 3.221 proveïdors homologats van ser subjectes a avaluacions d'impacte en matèria de medi ambient, pràctiques laborals, drets humans i societat.

Homologació i gestió de la qualitat de proveïdors

[G4-DMA] (Pràctiques d'adquisició)

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.

La gestió de les activitats d'homologació, inspecció i seguiment de proveïdors es realitza homogeniament d'acord amb un únic model de qualitat de proveïdors, en tots els països en els quals està present la Unitat de Qualitat de Proveïdors. Aquest model utilitza sistemes corporatius que permeten disposar de bases de dades de proveïdors que optimitzen la gestió de compres i de qualitat de proveïdors. Així mateix, el model es recolza en l'àmplia experiència i coneixement adquirit per la companyia en la seva operació diversificada de negocis i països.

El perímetre d'homologació és determinat per la companyia d'acord amb criteris de disponibilitat, cost operatiu, seguretat de les persones, seguretat ambiental i import de compra. 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.

Adicionalment, la companyia realitza avaluacions d'evidències documentals i auditories de comprovació de compliment de requisits específics, sobre determinats proveïdors, mitjançant personal propi especialista o empreses de reconegut prestigi. Així mateix, realitza plans d'acció correctiva per a determinats proveïdors que no han estat homologats.

La companyia realitza una verificació sistematitzada del compliment dels requisits legals i l'estructura bàsica dels proveïdors potencials de manera que conforma una qualificació empresarial que tot proveïdor ha de superar

Auditories a proveïdors homologats

Les auditories són un element clau del model de qualitat de proveïdors. El 2015, Gas Natural Fenosa va realitzar 171 auditories a proveïdors a Espanya, per verificar el compliment de requisits específics, entre els quals es troba la prevenció de riscos laborals i la gestió ambiental.

En 25 d'aquestes auditories, dirigides a l'homologació de proveïdors de serveis, s'han aplicat requisits addicionals de l'estàndard de seguretat i salut de Gas Natural Fenosa, de manera que s'eleva el nivell d'exigència en les subfamílies classificades de nivell alt en el factor de risc de seguretat i salut.

Arran d'aquestes auditories, s'ha retirat l'homologació a dos proveïdors per causes d'incompliments contractuals relacionats amb requisits de seguretat i prevenció de riscos laborals.

Així mateix, el 2015, s'han realitzat aproximadament 500 auditories a filials de la companyia, ubicades fora d'Espanya, generalment a l'Amèrica Llatina. Com a conseqüència d'aquestes auditories, s'ha retirat l'homologació a nou proveïdors, en tot el grup, per causes d'incompliments contractuals relacionats amb la seguretat i la qualitat dels serveis i subministraments.

Cal assenyalar que Gas Natural Fenosa preveu la suspensió de les homologacions de proveïdors només en els casos en què quedi de manifest la incapacitat del proveïdor per a corregir d'una manera eficaç les desviacions detectades.

Seguiment de l'acompliment de proveïdors homologats

El model de qualitat de proveïdors de Gas Natural Fenosa inclou també un seguiment de l'acompliment de proveïdors actius. Per a proveïdors de serveis, la companyia realitza enquestes de satisfacció del servei. Aquestes enquestes s'han realitzat, durant 2015, a l'Argentina, el Brasil Colòmbia, Espanya, Itàlia, Mèxic, Moldàvia i el Panamà.

Cal esmentar que, en aquest mateix any, Gas Natural Fenosa ha desenvolupat i implantat un sistema informàtic corporatiu específic per a la realització de les enquestes amb l'objectiu d'obtenir resultats anuals i contrastar la tendència d'aquestes per proveïdors i per tipus de contractes.

El 2015, s'han realitzat, aproximadament, 1.000 avaluacions d'acompliment de proveïdors, mitjançant l'enviament de prop de 2.000 enquestes als responsables de les unitats usuàries. Així, s'han avaluat un total de 600 proveïdors, els quals suposen més de 650 contractes a vuit països.

Les enquestes inclouen, a més de la satisfacció general de l'usuari del servei, aspectes detallats de la qualitat del servei, la seguretat i la salut, i la gestió dels recursos.

Així mateix, l'enquesta exigeix una valoració més profunda i objectiva del proveïdor en els factors de seguretat i salut en aquells proveïdors classificats en risc alt, d'acord amb els nous procediments de l'estàndard de seguretat i salut implantats per Gas Natural Fenosa.

Finalment, els resultats i la classificació obtinguda es comuniquen a les unitats internes afectades de la companyia que, si escau, poden traslladar-les al proveïdor, indicant també els seus punts febles i aquells que ha de millorar.

Desenvolupament dels proveïdors

[G4-DMA] (Pràctiques d'adquisició)

Gas Natural Fenosa posa en marxa accions encaminades al desenvolupament de proveïdors a partir de la informació recollida en l'arbre de proveïdors, en les dades d'homologació, i en els resultats del mesurament de l'acompliment en matèria ESG.

La formació dels diferents integrants de la cadena de valor és de vital importància 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. En definitiva, el que es busca és la professionalització de la cadena de valor.

En aquest sentit, la Universitat Estesa de Gas Natural Fenosa contribueix a l'establiment d'un model comú de planificació i gestió, en oferir formació adreçada a les empreses col·laboradores i als altres agents que formen part de la cadena de valor.

Des de 2012, la Universitat Estesa s'ha implementat a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Espanya, Itàlia, Mèxic i Moldàvia, i el 2015 a Xile i el Panamà. Al llarg d'aquest any, la Universitat Estesa ha proporcionat entorn de 247.000 hores de formació a més de 40.000 persones pertanyents a empreses col·laboradores. Cal destacar l'elevat índex de satisfacció amb la formació manifestat pels assistents, un 8,6 sobre 10, obtingut en les valoracions dels més de 2.000 cursos impartits.

Durant 2015, la Universitat Estesa s'ha consolidat definitivament com a soci estratègic en tots els negocis de Gas Natural Fenosa. Ha acompanyat els negocis en els grans projectes de transformació de la companyia:

- > Processos de comercialització i distribució, amb un total de 1.800 assistents.
- > “Customer Experience”, implementant un model formatiu per a tota la companyia, perquè l'experiència del client sigui homogènia, amb un total de 750 assistents.

- > “Compromís amb la Seguretat”, realitzant un taller de sensibilització amb 2.000 assistents i un curs de control previ amb 4.000 assistents. Així mateix, s'ha iniciat el desenvolupament de l'itinerari de prevenció de riscos laborals (PRL) per als vuit perfils més relacionats amb la seguretat en el treball.

En total, s'ha incrementat la formació en línia amb un 23% d'hores realitzades enfront del 4,9% de 2014 (en el cas d'Espanya aquesta xifra puja fins al 50%).



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 de defectes en obres de construcció i renovació respecte al total d'obres inspeccionades s'ha reduït del 10,7%, el 2014, al 6,2%, el 2015.

Colòmbia

El percentatge de xarxes de gas construïdes sense defectes ha estat d'un 99,5%, respecte al tancament de 2014, on va ser del 98%. De la mateixa manera, la mitjana de no conformitats en el procés de revisió d'instal·lacions residencials ha ascendit a un 0,99%, davant l'objectiu establert del 2% anual.

Mèxic

Després de la capacitat d'instal·ladors, s'han revisat un 14% més d'instal·lacions residencials que el 2014 i s'han mantingut els defectes crítics en el mateix nivell que l'any anterior.

Panamà

Després de la capacitat dels caps d'obra, el percentatge de posades en serveis ha millorat un 1,7% respecte a l'exercici anterior. Així mateix, l'indicador de cobrament sobre la facturació del mes anterior, ha millorat un 1,3% sobre el tancament de 2014.



Canal Atenea

El 2015, s'ha llançat el Canal Atenea per a maximitzar l'ús de noves tecnologies al servei de la formació, implementant un canal de vídeo tipus YouTube per a les empreses col·laboradores amb focus en la seguretat i qualitat de les operacions.

El Canal Atenea és una plataforma on s'inclouen vídeos curts sobre temes de normativa, seguretat, prevenció d'accidents i operativa in situ, de manera que es puguin consultar des de qualsevol dispositiu. Al tancament del 2015, s'han superat les 3.600 visites.

Aquest canal permet, entre d'altres, més accés a la formació, increment i millora de la comunicació i col·laboració entre el negoci i els seus col·laboradors, més alineament efectiu amb l'estratègia de la companyia, i una reducció de costos de formació a col·laboradors.

A més, la companyia vol implicar els proveïdors en algunes de les seves polítiques de compromís amb la societat. Per a això, la companyia continua impulsant el "Projecte Social Supply Chain", l'objectiu 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.

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.



Bettercoal: garantia de compra responsable de carbó

bettercoal
defining standards.refining practice

El 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, Engie, RWE, Drax 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 2012, busca incloure pràctiques socials, ambientals i ètiques en la cadena de subministrament de carbó, amb l'objectiu de produir canvis que beneficiïn els empleats, 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 va ser desenvolupar un nou codi de pràctiques basat en els estàndards de mineria ja existents, que reconeix les millors pràctiques que actualment hi ha al 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 va ser 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 grans països productors de carbó.

El 2015, Gas Natural Fenosa va passar a ser membre del Consell de Bettercoal.

A més, durant 2015, i com a part dels compromisos que Gas Natural Fenosa té com a membre de Bettercoal, Kangra coal, participada en el 70%, va realitzar l'autoavaluació de la mina de Savmore a Sud-àfrica i va fer públics els resultats d'aquesta, en la base de dades que la iniciativa posa a disposició dels seus membres.

Així mateix, durant l'any passat, la companyia va adquirir 1.675.000 tones de carbó (un 57% del total adquirit) sota acord formal amb els proveïdors, per atendre els requisits definits pel Codi Bettercoal.



Compromís social

[G4-DMA] (Comunitats locals)

Gas Natural Fenosa està compromesa amb el desenvolupament econòmic i social de les regions en què desenvolupa les seves activitats, aportant coneixements, capacitat de gestió i creativitat, així com dedicant part dels beneficis a la inversió social. El diàleg fluid i permanent amb la societat permet que la companyia conegui les expectatives i els interessos de les comunitats on opera i poder així implicar-se en el seu desenvolupament procurant donar la resposta més adequada a les seves necessitats.



Compromisos i principis d'actuació responsable amb la societat

- > Garantir un diàleg fluid i bidireccional, i promoure la implicació en les comunitats locals respectant la cultura, les normes i l'entorn, de manera que les seves preocupacions es responguin adequadament i amb promptitud.
- > Realitzar avaluacions de l'impacte social que produeix l'activitat de la companyia per evitar o mitigar els efectes adversos que es puguin generar i potenciar els efectes positius.
- > Desenvolupar iniciatives en el marc de la venture philanthropy per a la creació de valor compartit i d'impacte social positiu en projectes energètics.
- > Promoure l'educació, la riquesa cultural, la salut, la investigació i la inclusió dels col·lectius més desfavorits a través de la inversió social.
- > Transferir coneixement i valors a la societat a través d'acords de col·laboració amb la comunitat acadèmica i utilitzar els mecanismes necessaris i/o existents com a vehicle de transmissió dels nivells de qualitat de servei a les empreses col·laboradores i proveïdors

Aportacions econòmiques
[G4-15]

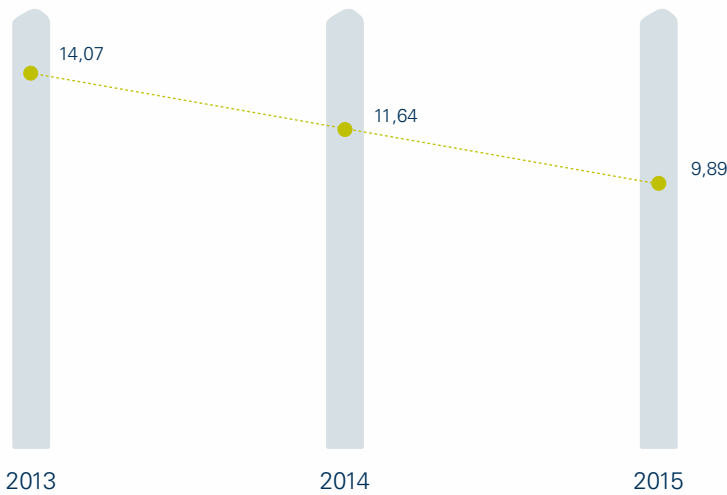
Per a Gas Natural Fenosa, les aportacions econòmiques a programes d'inversió social constitueixen una part important del seu compromís. El 2015, la quantia d'aquestes va ascendir a 9,9 milions d'euros.

L'objectiu de la companyia és generar més nivell de compromís amb la societat que l'envolta, per això, els programes als quals es dirigeixen els recursos estan contemplats en l'estratègia de desenvolupament de negoci.

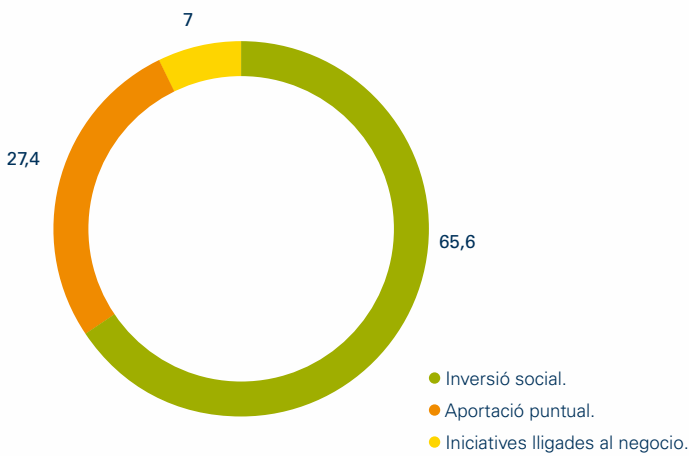
Gas Natural Fenosa disposa d'eines que li permeten avaluar la reputació dels programes socials que desenvolupa amb l'objectiu de mesurar-ne el resultat. Igual que en anys anteriors, la companyia va aplicar, el 2015, la metodologia London Benchmarking Group (LBG), que permet obtenir una visió de conjunt de la inversió social i comparar els resultats assolits amb els d'altres companyies.



Evolució de les aportacions (milions d'euros)

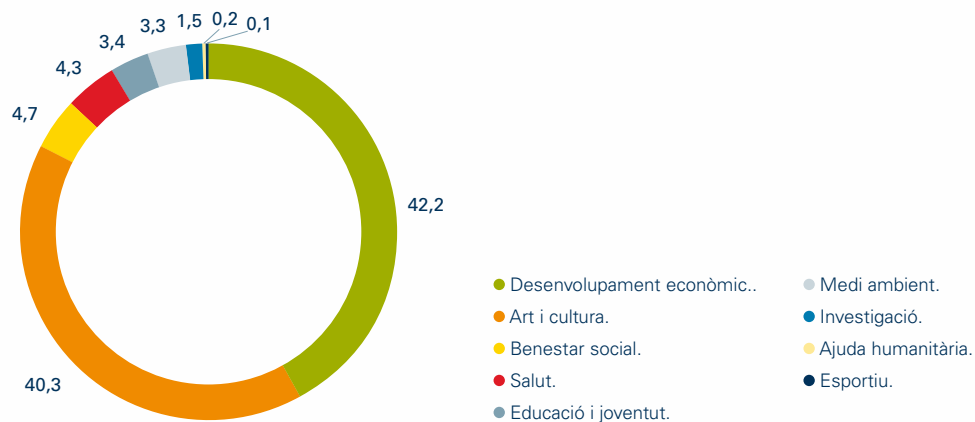


Motivació de les iniciatives (%)*



*Metodologia London Benchmarking Group (LBG).

Àrea d'actuació (%)*



* Metodologia London Benchmarking Group (LBG).



Accions de valor

Accions proposades 2015

Ampliar la iniciativa Cinergia i acostar-la als valors de marca i a tots els grups d'interès, treballant de manera transversal l'eficiència energètica així com desenvolupament d'una línia social orientada a fomentar la participació de joves talents en el projecte.



Accions previstes 2016

Realitzar la tercera edició de Cinergia amb l'objectiu de comunicar l'estalvi que es deriva de l'eficiència energètica així com l'impacte que té en l'entorn. Fomentar la promoció de nous talents amb la segona edició de Talent Cinergia.

Desenvolupament d'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.



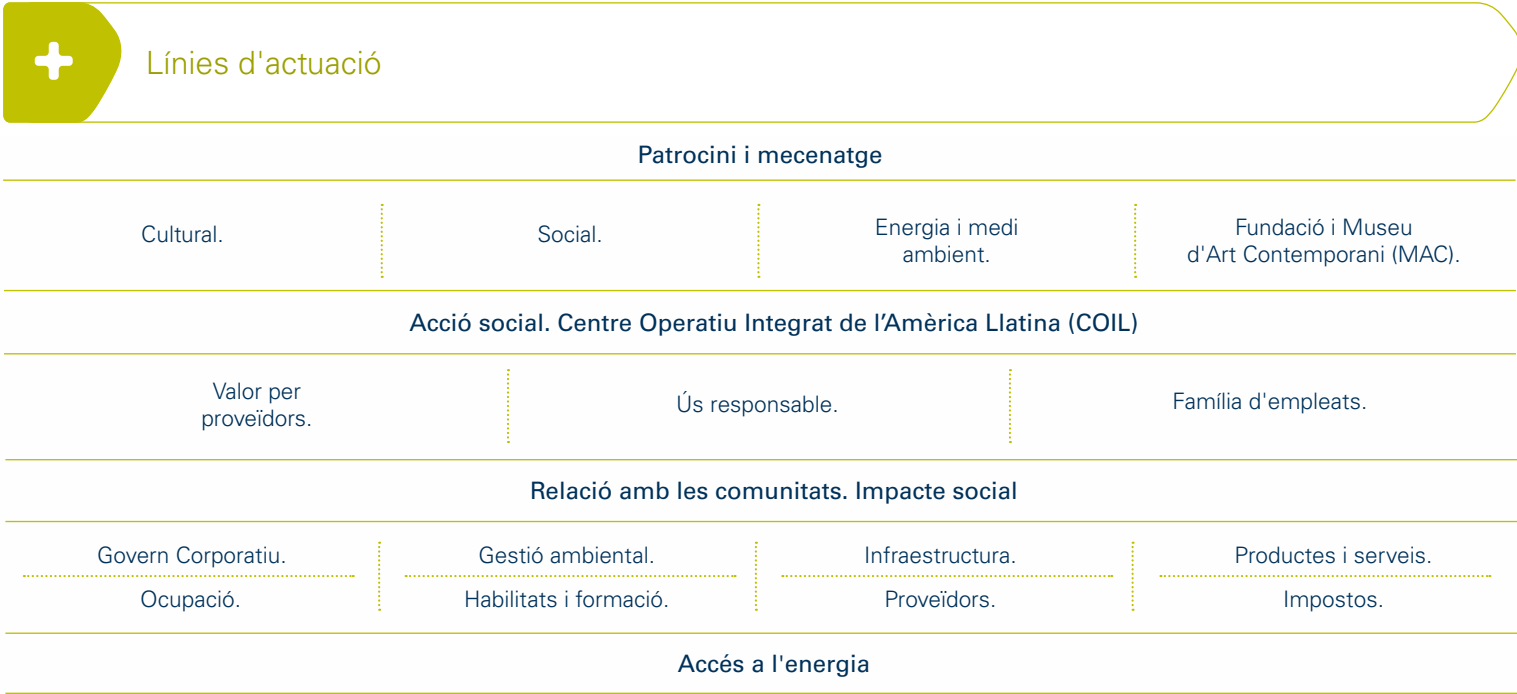
Ampliar el pla d'acció per a xarxes socials amb l'objectiu de generar continguts i activitats d'interès general en línia amb el suport a la cultura, l'eficiència energètica i l'estalvi.

Continuar estenent l'avaluació d'impacte social a nous projectes d'inversió.



Participar en determinats projectes d'inversió per a l'avaluació de l'impacte social.

Grau de compliment: + Acabat. + Avanç elevat. + Avanç intermedi. + Avanç escàs. + No iniciat.



Generació de riquesa i benestar

[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 àrees clau de la companyia.

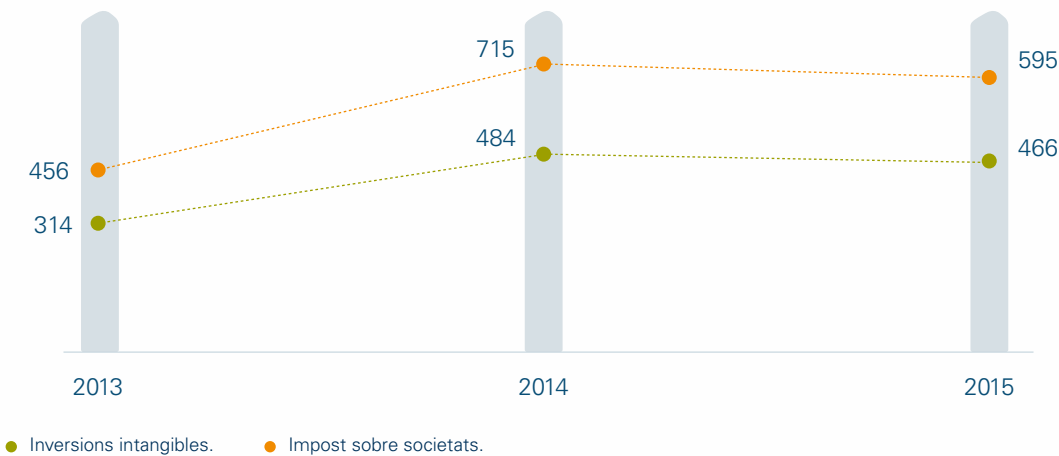
- > **Accés a l'energia:** proveir i facilitar l'accés a aquest servei bàsic a les poblacions de baixos recursos en àrees on la companyia està present.
- > **Relació amb les comunitats:** garantir un diàleg fluid amb aquestes, i conèixer i millorar l'impacte social derivat de l'activitat de la companyia.

- > **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, estar alineats 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 i mecenatge:** a través d'aquests la companyia dona suport a projectes i iniciatives que generen valor per a la societat, reforçant, al seu torn, 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.

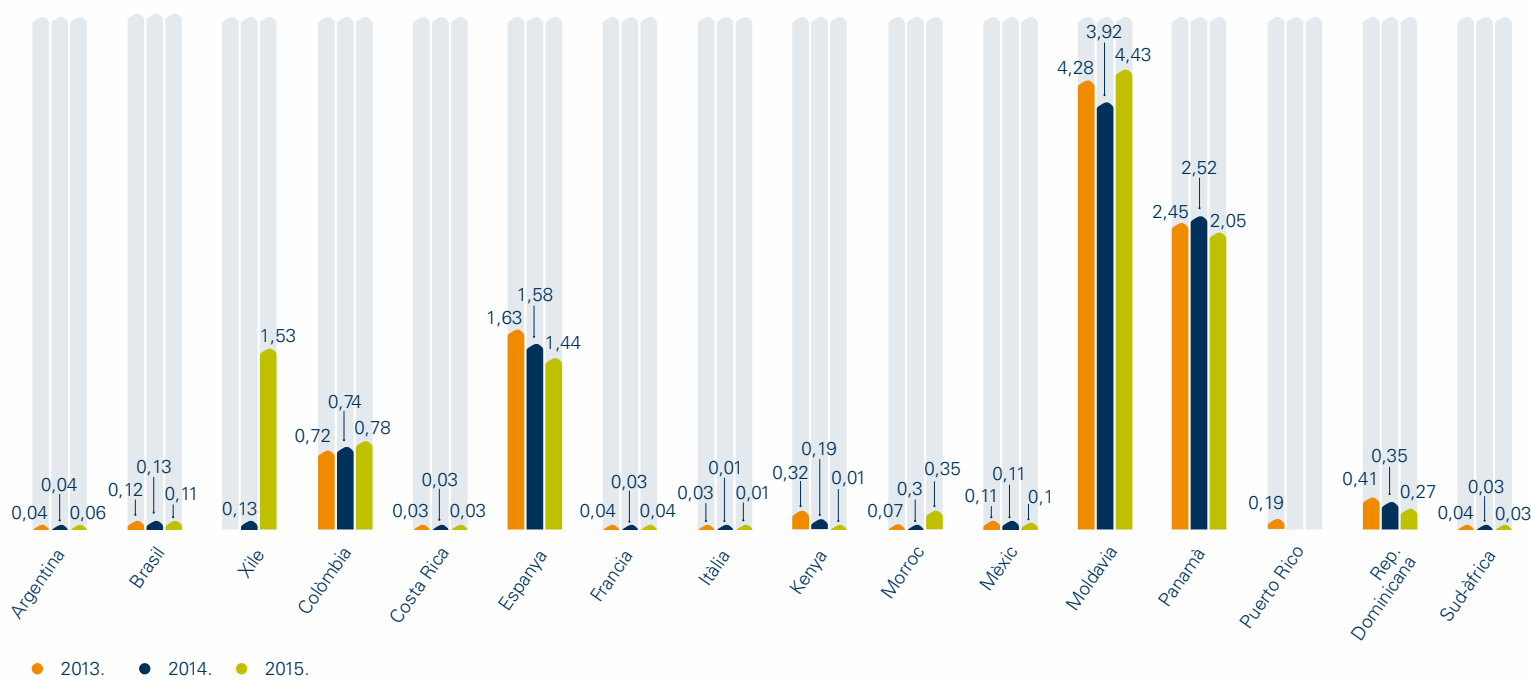
Gas Natural Fenosa col·labora activament en prestigioses institucions sectorials i empresarials, d'àmbit nacional i internacional, a les quals aporta la seva experiència, coneixement i recursos. També forma part dels òrgans de govern de les patronals del sector elèctric (Unesa) i del sector del gas (Sedigas), la Cambra de Comerç Internacional i el 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, la companyia participa en la Fundació per a la Sostenibilitat Energètica i Ambiental, i en Corporate Excellence Centre for Reputation Leadership.

Aportació a la societat (milions d'euros)



Contribució al PIB per països (%)



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, és una prioritat atendre les persones que viuen en aquestes àrees. Per això, treballa activament en el desenvolupament de les seves xarxes de distribució, per oferir-los un servei segur.

La companyia té una àmplia experiència en aquest sentit. Així, els projectes realitzats a través de la seva comercialitzadora Energia Social, a Colòmbia, el projecte desenvolupat en Cuartel V, a l'Argentina, o els convenis del grup CGE, a Xile, han permès facilitar l'accés a energies netes i segures a desenes de milers de persones.

Així mateix, la companyia ha arribat a acords per a la protecció de clients vulnerables, a Espanya, per evitar el tall de subministrament en clients que els serveis socials municipals han informat que són vulnerables.

Model incliusiu de gasificació integral (Argentina)

Aquest model utilitzat a l'Argentina continua desenvolupant-se per a proporcionar accés a la xarxa de gas als barris de baixos recursos.

Juntament amb la Fundació Pro-Vivienda Social (FPVS), la xarxa de gas s'ha estès a més d'una desena de barris del Partit de Moreno, a Buenos Aires, com són: Alem, Anderson, Don Máximo i Don Sancho, entre d'altres. En els propers anys es mantindran els projectes d'expansió, fet que permetrà arribar a més famílies.

Els veïns d'aquests barris disposen d'avantatges respecte a altres clients, com el repartiment de factures per persones dels mateixos barris o la recepció d'un tractament diferencial pel que fa a les exigències de pagament de deute, entre d'altres.



El 2015, la xarxa de gas va arribar a 50 habitatges mitjançant la construcció de 1.350 metres de nova xarxa. En termes globals, des dels 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 127.332 metres de xarxa de gas.

Així mateix, durant 2015, es va aprovar la Resolució I/910 a l'Ente Nacional Regulador del Gas (Enargas), autoritzant l'inici d'obres del Fideïcomís Barris d'Unión i Futuro, on es preveu ampliar la xarxa de distribució en més de 60 quilòmetres, amb un potencial de gasificació de més de 3.500 habitatges. Des del començament d'aquesta iniciativa la companyia ha destinat més de 840.000 euros a la inversió en aquestes zones.

Aquest model ha demostrat que és possible la incorporació de clients aplicant un model de treball que beneficiï el negoci però també els veïns de barris desfavorits. Per a l'èxit del model, cal que la companyia treballi en qüestions específiques com la gestió dels projectes o la posada en servei dels clients, involucrant diverses àrees en tot el procés i realitzant un acompanyament sostingut en el temps, a través de l'àrea de Servei al Client, des que els nous usuaris s'incorporen a la companyia.

En el marc d'altres projectes de gasificació de barris de baixos recursos, pot esmentar-se el "Pla Federal d'Habitatges", el qual és impulsat des de l'estat argentí, al barri Padre Mugica (que es troba totalment gasificat des de 2014), en la localitat de Virrey del Pino.

Durant 2015, s'ha avançat en la captació del 39% dels clients del barri Roberto Arlt. A més, també es porta a terme un projecte de gasificació a Malvinas Argentines, on es va concloure la gasificació al barri Parque Alvear, amb un total de 50.000 metres addicionals i un potencial de 3.000 clients. D'aquesta manera, l'àrea més poblada de Malvinas Argentines ha quedat completament gasificada.

Energia Social (Colòmbia)

A Colòmbia, des de maig de 2015, els clients de barris no normalitzats de la zona del Carib, gestionats fins a llavors per la comercialitzadora Energía Social, han estat traspassats a la distribuïdora Electricaribe.

La companyia continua desenvolupant diverses iniciatives d'índole social amb els veïns d'aquests barris per a facilitar el seu accés a un subministrament elèctric segur. Entre d'altres, es va mantenir la gestió personalitzada d'aquests clients, oferint-los mecanismes per a fraccionar el pagament de factures i va continuar el desenvolupament de programes destinats a la millora en l'atenció al client. També es van dur a terme iniciatives com la instal·lació de més de 2.000 bombetes LED de baix consum o l'organització de xerrades encaminades a conscienciar sobre l'ús segur de l'energia.

Grup CGE (Xile)

En l'àmbit de CGE, per tal de facilitar l'accés a serveis bàsics de localitats extremes, es van signar quatre convenis que permetran portar energia a sectors rurals de la regió de Magallanes, caracteritzada com una de les zones més australs de Xile. Gràcies a les coordinacions entre CGE i la comunitat, 265 famílies solucionaran les seves dificultats per a accedir als serveis bàsics, i s'impliquen amb això, millores en la seva qualitat de vida i integració en la resta del país.

Accés a l'energia a clients vulnerables

Gas Natural Fenosa és sensible als diferents temes i situacions que comprometen el pagament del subministrament. Per aquest motiu, facilita, mitjançant diferents mecanismes, la continuïtat del subministrament, protegint els clients vulnerables. Entre altres mecanismes, es troba el pagament fraccionat, aplicat en situacions concretes.

El 2015, en l'àmbit d'Espanya, Gas Natural Fenosa ha arribat a acords per a la protecció de clients vulnerables amb diferents administracions per evitar el tall de subministrament als clients que són vulnerables, segons la informació rebuda dels serveis socials. En aquests casos, la companyia aporta solucions operatives per al pagament de les seves factures a través de les partides de l'administració destinades a casos d'emergència social.

Les administracions amb què s'ha arribat a acords, durant 2015, són les següents: Ajuntament de la Corunya, Ajuntament d'Almassora, Ajuntament de Barcelona, Àrea Metropolitana de Barcelona, Ajuntament de Castelló, Ajuntament de Logronyo, Ajuntament de Saragossa, Comunitat de Madrid, Comunitat Valenciana, Junta de Castella-la Manxa, Junta de Castella i Lleó i la Xunta de Galícia.

A més, s'estan ultimant els convenis amb els governs de les Balears, Cantàbria, el País Basc i Navarra.



Relacions amb les comunitats

[G4-DMA] (Avaluació) [G4-HR9], [G4-SO1], [G4-SO2] i [OG9]

Gas Natural Fenosa en el marc de la seva Política de Drets Humans, adquireix 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.

La companyia es basa en els principis següents per a la seva relació amb les comunitats:

- > Realitzar una identificació de les comunitats afectades per l'activitat de la companyia, conèixer-ne les necessitats i aspiracions.
- > Analitzar els impactes i potencials riscos ambientals i socials que la seva activitat pugui produir en les comunitats, a través de la metodologia d'avaluació de l'impacte social dissenyada per a tal fi.

- > Informar i convidar a participar a la comunitat en les diferents fases del projecte a través d'un procés de consulta que permeti recaptar-ne l'aportació, les preocupacions i les preguntes.
 - > Incorporar, en els estudis d'avaluació de l'impacte, les oportunitats identificades en el diàleg amb les comunitats que fomenten el desenvolupament sostenible de la comunitat.
 - > Establir una sistemàtica de comunicació i relació amb les comunitats que garanteixi que aquestes reben la informació del projecte de manera clara, actualitzada i eficaç
- Actualment, la companyia prioritza la realització d'avaluacions d'impacte social en aquelles ubicacions on la companyia vulgui abordar nous projectes d'inversió. En aquestes avaluacions es mesuren nombrosos impactes, entre els quals hi ha l'impacte sobre els drets humans.

Central hidroelèctrica Bujagali (Uganda)

Durant 2015, es va continuar amb la implantació i el desenvolupament dels programes derivats de l'avaluació d'impacte social realitzada el 2012, a la planta de generació hidràulica operada per la filial de Gas Natural Fenosa, Operación y Mantenimiento Energy. El projecte d'impacte social de la Central de Bujagali va complir tres anys des que es va llançar el 2013.



Programes derivats del projecte a la central hidroelèctrica Bujagali (Uganda)

Programa de compres locals

Té per objectiu fomentar la compra a proveïdors locals, tenint a més en compte criteris de sostenibilitat en la seva selecció i avaluació. Durant 2015, es va continuar desenvolupant una àmplia base de proveïdors de la zona, que subministren productes i serveis necessaris per al funcionament de la planta.

Actualment prop del 12% dels proveïdors de la planta són locals i el percentatge de compra local ha passat del 21% al 38%.

Programa de desenvolupament de proveïdors

Gas Natural Fenosa proporciona formació i assessorament (en aspectes fiscals, de seguretat i de comptabilitat, entre d'altres) a proveïdors de la zona per a adequar la qualitat dels serveis i productes que proporcionen a les necessitats de la companyia. El 2015, dotze empreses han rebut algun tipus d'ajuda o formació per a millorar la seva qualitat, nivell tècnic i eficiència.

La iniciativa per a millorar la seguretat viària ha continuat desenvolupant-se, amb la participació de gairebé 3.000 alumnes d'escoles veïnes en cursos de sensibilització sobre seguretat viària i primers auxilis.

Programa de salut i prevenció

El seu objectiu és millorar els mitjans disponibles per atendre les necessitats sanitàries dels empleats de la planta i la comunitat, i, simultàniament, reduir els dies perduts per motius de salut, la qual cosa incrementa la productivitat. El programa està dirigit a la sensibilització en temes relacionats amb la salut, la prevenció i la detecció precoç de malalties.

El 2015, es va celebrar el segon campament mèdic dirigit a la població local de la zona, on es van realitzar activitats formatives i de diagnòstic de malalties. Es van beneficiar d'aquesta iniciativa més de 1.500 persones. El personal propi també va comptar amb diverses accions de sensibilització sobre temes relacionats amb la salut.

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 d'acord amb les necessitats de Gas Natural Fenosa. En els últims anys, més de 75 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 habitants d'aquesta, s'han establert acords amb determinades organitzacions amb la finalitat de proporcionar fonts de generació renovable, com llums solars. A finals de 2015, es beneficien d'aquest programa 76 famílies, de les quals el 74% ja havia tornat el microcrèdit que se'ls va facilitar per a la seva compra.

Parc eòlic de Bií-Hioxo (Mèxic)

El parc eòlic de Bií Hioxo és un projecte de 234 MW, a Juchitán de Zaragoza, a l'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 maneres de vida tradicionals, ha col·laborat permanentment amb la comunitat afectada. De manera addicional, al mateix projecte, generador per si mateix de riquesa, 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.

Central tèrmica de Nairobi (Kenya)

Gas Natural Fenosa participa, des de 1997, al 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, als barris de baixos recursos que envolten la central, coneguts com slums.

El 2015, la companyia va continuar col·laborant amb els barris veïns en l'execució dels programes en marxa. La col·laboració entre autoritats locals i els comitès dels barris va ser clau per a l'èxit dels projectes.

Aquests programes han continuat millorant l'opinió que els residents locals tenen de la companyia que, progressivament, aprecien la importància d'un entorn net.



Programes derivats del projecte del parc eòlic de Bií-Hioxo (Mèxic)

Suport a l'educació i la cultura

Contempla iniciatives encaminades a millorar l'equipament de les escoles o la impartició de formació per al foment de l'ocupació. Més de 2.000 persones s'han beneficiat d'aquestes iniciatives durant 2015.

Compromís amb la salut,

campanyes per a prevenir la diabetis i el càncer de mama. Més de 700 persones s'han beneficiat d'algun d'aquests programes. programas.

Suport directe a la comunitat directament afectada pel projecte

Més de 300 persones han estat beneficiades amb les iniciatives desenvolupades en aquest àmbit. Cal destacar la contribució al desenvolupament de l'activitat de la pesca a la zona.



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 dona llibres per cobrir les assignatures dels cursos superiors.

El 2015, vuit estudiants van gaudir d'aquestes beques, i 26 van tenir la possibilitat de realitzar pràctiques en la pròpia planta.

Salut

Es realitzen campanyes enfocades a millorar la salut dels empleats i les seves famílies en el diagnòstic i la prevenció de diabetis, càncer i patologies cardiovasculars, així com jornades de sensibilització i programes de nutrició.

Protecció del medi ambient

Implicació en programes de conservació, neteja i conscienciació. A través de plantació d'arbres, 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 Kenya National Youth Orchestra, formada per músics joves del país.

Central hidroelèctrica Torito (Costa Rica)

Gas Natural Fenosa opera, a Costa Rica, una central de generació hidràulica de 50MW. Fruit del conveni de cooperació

signat amb les comunitats el 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 hidroelèctrica Torito (Costa Rica)

Millora d'infraestructures i tecnologia

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 dels projectes de millora de les instal·lacions d'escoles i salons comunals.

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 els projectes de reforestació, entre d'altres.



Relació amb les comunitats (Xile)

Les empreses distribuïdores de CGE executen un pla de relacions amb organitzacions socials per a fomentar el seu vincle amb juntes de veïns, a través de trobades participatives. El 2015, es van efectuar 196 reunions en què es va lliurar informació sobre els serveis que proveeix l'empresa i assessoria per donar solució a les inquietuds més complexes.

Així mateix, es va continuar avançant en la consolidació de la política en la matèria, amb l'aprovació social i ambiental del "Projecte Enfortiment al Sistema Elèctric" de la Província d'Arauco. Per a aquest

últim, es van realitzar rondes informatives que van permetre donar a conèixer el projecte i aclarir consultes, a més de conformar-se taules de treball per a canalitzar projectes de desenvolupament local destinats a comunitats indígenes.

Complementàriament, destaquen les activitats participatives realitzades amb la comunitat de Viluco per establir el disseny del traçat del "Projecte Línia de transmissió Fàtima", a Illa de Maipo.

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. Per tal de garantir aquest objectiu, el 2011, es va crear el Centre Operatiu Integrat de

l'Amèrica Llatina (COIL) de gestió de projectes d'acció social que, sota el lema "Energia per a créixer", desenvolupa tres tipologies d'actuacions.

Tipologies de projectes del COIL

Valor per a proveïdors

Projectes de formació tècnica i empresarial de proveïdors i de persones independents o microempresaris vinculats amb el sector de l'electricitat i el gas que puguin integrar-se en la cadena de valor. El programa està implementat a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, el Panamà i Mèxic.

Ús responsable

Són projectes destinats a clients i a la societat, que promouen l'aportació de coneixements de l'energia en general; la seguretat i l'ús eficient, tant del gas com de l'electricitat; i la cura del medi ambient.

Es van dissenyar els programes "Ús responsable del gas" que s'implementa a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia i Mèxic en les versions per a nens i adults; i "Ús responsable de l'electricitat", que es porta a terme al Panamà i Colòmbia, també en les seves versions per a nens i adults.

El 2015, per tal de millorar la comunicació dels programes dissenyats, es va redefinir la imatge de la "Família Natural" per adaptar-la a les necessitats de totes les filials. La Família Natural és un recurs gràfic, compost per una família de quatre membres i la seva mascota que la companyia utilitza com a element de comunicació en les seves campanyes de conscienciació.

A més, es va editar un fullet educatiu sobre la temàtica dirigit a nens, denominat "Reductors d'Escombraries". Té com a finalitat conscienciar sobre la reducció, la reutilització i el reciclatge de residus generats en la

vida quotidiana, sigui a les llars o en els establiments educatius.

Addicionalment, en el marc del "Pla de Compromís de Seguretat i Salut" que porta a terme la companyia en l'àmbit global, s'ha editat un nou fullet sobre seguretat general en accions de la vida quotidiana.

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.

- > El 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. Implementat a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Mèxic, el Panamà i la República Dominicana.
- > El programa "Projectant el teu futur", proporciona una beca econòmica per a aquells que estan iniciant els seus estudis universitaris. Desenvolupat a l'Argentina.
- > Els programes "Vocació natural" i "Passanties d'Estiu", ofereixen als participants una orientació vocacional o la possibilitat de realitzar pràctiques laborals a la companyia durant els mesos d'estiu. També a l'Argentina.

Programes d'innovació social

	Total desde inicio	2015
Ús responsable (nens capacitats)	1.000.981	112.517
Ús responsable (adults capacitats)	940.267	159.369
Valor per a proveïdors (empreses capacitades i assessorades)	24.292	11.193
Famílies del personal ¹	103	29

¹ Inclou els programes "Formació per a Liderar", "Projectant el teu Futur", "Vocació Natural", "Passanties d'Estiu".

Patrocini i mecenatge

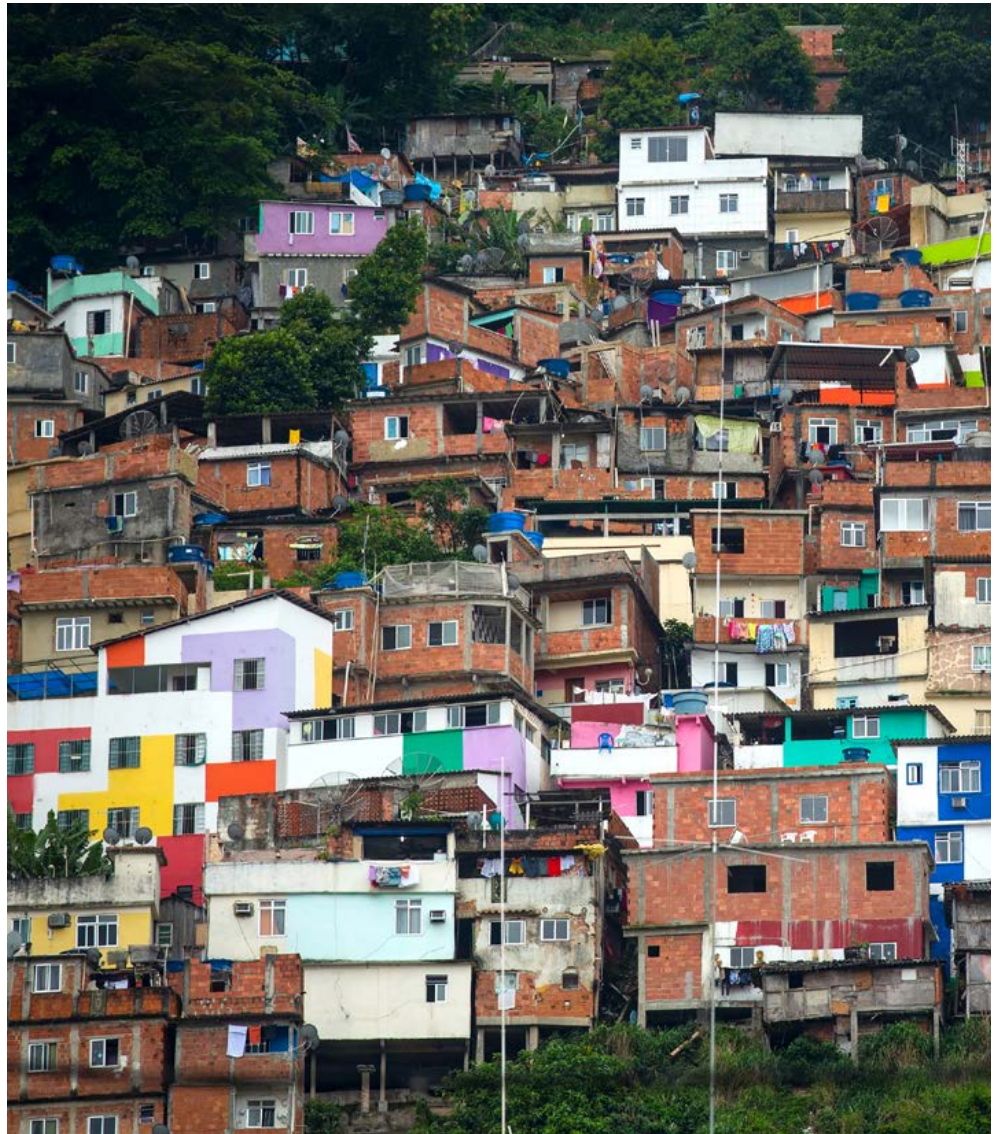
Per al desenvolupament de la societat mitjançant el foment de la cultura, l'art, la ciència o altres disciplines, Gas Natural Fenosa porta a terme suports econòmics puntuals a projectes concrets de patrocini i les donacions. Aquesta actuació de la companyia comporta una millora de la seva imatge i atractiu de cara al públic general.

A través de la Norma General de Patrocini i Donació, s'estableixen els principis generals de gestió de l'activitat de patrocini i donació de la companyia, així com la definició dels processos que regulen i controlen el seu 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

Una de les principals línies d'activitat de Gas Natural Fenosa, en el marc del seu compromís amb la societat, és la realització d'activitats educatives per a joves pel que fa al bon ús de l'energia i al desenvolupament sostenible.

Així mateix, la companyia va desenvolupar nombroses activitats de col·laboració, participació o patrocini de diferents entitats educatives a Espanya i Amèrica Llatina.



Acció social orientada a col·lectius desfavorits

Gas Natural Fenosa impulsa i dona suport a projectes orientats a integrar els col·lectius socials més vulnerables i a pal·liar problemes derivats de l'exclusió social. Per a això, col·labora econòmicament

amb fundacions i associacions l'objecte social de les quals és ajudar a mitigar o minimitzar aquests problemes en alguns dels països en els quals desenvolupa la seva activitat.

Impuls a la salut i a la recerca

Dins del seu programa de patrocinis i donacions, la companyia també té una línia d'acció destinada a donar suport a la salut i la investigació.

Entre els diferents programes en què participa, destaquen les investigacions destinades a millorar la qualitat de vida de malalts i els seus familiars, o la investigació de malalties cardiovasculars, que són la primera causa de mortalitat al món, a través de la Fundació Procnic, així com les campanyes de conscienciació i prevenció "Vent i vida contra el càncer" i "Vent i vida contra la diabetis", a Mèxic, i la col·laboració amb la Xarxa Pediàtrica de Prevenció en Salut a l'Argentina.

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, a través de patrocinis dels principals festivals i sales de projecció, la companyia col·labora amb una de les indústries que més s'ha vist afectada, en els últims anys i especialment en el cas dels festivals, per les retallades en les ajudes públiques que rebien.

En aquest sentit, el 2015, es va llançar la segona edició de Cinergia, amb l'objectiu d'apropar l'eficiència energètica a través del setè art i fomentar el talent en la indústria cinematogràfica espanyola.



Certamen "Talent Cinergia"

Amb l'objectiu de fomentar el talent jove va llançar, el 2015, un concurs de guions entre els estudiants de cinema i comunicació audiovisual per a produir un curtmetratge en la segona edició de Cinergia.

El guanyador del certamen ha tingut l'ocasió de rodar el seu curt amb l'ajuda d'una productora de prestigi i presentar-lo en el marc del Festival Madrid Premiere Week.

Entre els criteris per a triar el millor curtmetratge es troben la vinculació amb l'eficiència energètica, que fos del gènere d'humor i amb una durada inferior a deu minuts.

Finalment, es va triar el curt "Beta", de l'estudiant de cinema Josep Pujol. Tracta d'una dona que està cansada d'aguantar els mals hàbits en matèria energètica del seu marit, per la qual cosa decideix fer un experiment per convertir la seva llar en un lloc més eficient.

Josep Pujol suma així el seu nom al de directors de reconegut prestigi com ara Paco León, Santiago Segura i Isabel Coixet, que també han rodat curts per a la segona edició de Cinergia.

Cal destacar que Cinergia ja té el seu pròxim protagonista, Alberto Ruíz, que realitzarà un curtmetratge amb totes les despeses de producció pagades per Gas Natural Fenosa, i podrà estrenar-lo en un festival de cinema espanyol.

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

Foment de la riquesa cultural. Museu d'Art Contemporani

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). El MAC és un espai multidisciplinari de cultura contemporània, dinàmic, flexible i obert, que combina l'activitat expositiva amb la integració i participació ciutadana, per tal d'estimular la creació artística dins de tots els àmbits culturals.

Des de la seva inauguració, el 1995, s'ha consolidat no només com a referent expositiu, sinó també com un lloc de trobada per a artistes, aficionats i públic en general, i ofereix una àmplia programació d'exposicions, cicles de conferències, cursos i tallers per a escolars i professionals, programes de cinema i concerts, entre d'altres, així com una sèrie d'iniciatives de suport als artistes com ara les residències artístiques o les beques de creació artística a l'estranger.

El museu presta especial atenció als col·lectius amb algun tipus de diversitat funcional i dissenya activitats específiques per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o sensorial, malaltia mental, trastorn de l'espectre autista i deteriorament cognitiu.

Addicionalment, 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

El 2015, Gas Natural Fenosa ha establert el ferm propòsit d'impulsar les accions de voluntariat corporatiu dins de la companyia des d'un enfocament global. A aquest efecte, es va aprovar la Norma General de Voluntariat Corporatiu, amb l'objectiu d'homogeneïtzar totes les accions d'aquest tipus realitzades en qualsevol societat de Gas Natural Fenosa.

L'aprovació de la norma pretén establir un marc comú perquè totes les accions de voluntariat de la companyia estiguin alineades amb l'eix estratègic, els valors corporatius i la política de responsabilitat corporativa, modificada al desembre de 2015.

Gas Natural Fenosa entén el voluntariat corporatiu com aquelles accions promogudes per la companyia com a eina per a impulsar la involucració dels empleats com a voluntaris en l'execució d'accions i projectes de caràcter no lucratiu, per tal de fomentar la cohesió social, els valors i l'esperit de solidaritat entre la ciutadania, contribuint, d'acord a les seves possibilitats, a la generació d'una societat més justa i sostenible, des del punt de vista social i ambiental.

Amb aquesta finalitat, les iniciatives que la companyia desenvolupa es fonamenten sobre dos pilars: la protecció del medi ambient i el compromís amb la societat. Això es materialitza en dos tipus fonamentals de programes: voluntariat ambiental i voluntariat social.

Amb l'objectiu que el voluntariat en Gas Natural Fenosa se sostingui sobre una estructura responsable i sòlida, al novembre de 2015, es van constituir onze Comitès Operatius de Voluntariat, als onze països en què té més presència: l'Argentina, el Brasil, Xile, Colòmbia-Perú, Espanya, Itàlia, el Marroc, Mèxic, Moldàvia, el Panamà i la República Dominicana. Aquests comitès seran els responsables de promoure accions de voluntariat dins del seu àmbit territorial. Alhora, i per assegurar l'alineament corporatiu, s'ha constituït un Comitè Corporatiu de Voluntariat encarregat d'aprovar les accions que proposen els diferents comitès operatius.

Fins al moment s'han destinat ja més de 88.000 hores a accions de voluntariat o accions amb empleats relacionades amb el medi ambient i els problemes socials, l'inici d'aquests programes de voluntariat, portats a terme en els diversos països en els quals opera la companyia, tindrà el seu desplegament definitiu durant 2016.



Sota la Norma General de Voluntariat Corporatiu s'han destinat, només el 2015, més de 4.540 hores a accions de voluntariat promogudes per la companyia i s'han impulsat entorn de 50 activitats de voluntariat social i ambiental en què s'ha comptat amb l'ajuda de més de 900 participants.

Amb el propòsit de seguir impulsant el voluntariat corporatiu dins de la companyia des d'una perspectiva global, s'està treballant en el desenvolupament d'indicadors globals de voluntariat que permetin mesurar de la manera més rigorosa possible el compromís econòmic i humà establert per la companyia. L'impuls d'accions de voluntariat social i ambiental en tots els països en què es porta a terme el voluntariat corporatiu i el mesurament de la contribució de la companyia, constitueixen els principals objectius marcats per a la consolidació del programa el 2016.

A més de les accions de voluntariat corporatiu destaca la iniciativa "Dia Solidari", creada el 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. La companyia, per la seva banda, dona a "Dia Solidari" un import igual al recaptat entre els empleats i assumeix les despeses de gestió per tal que el cent per cent de la recaptació es destini al projecte anual seleccionat. Prop de 2.000 empleats de tot el món participen en aquesta iniciativa.

Durant 2015, "Dia Solidari" ha finançat l'educació dels 205 estudiants en ensenyament escolar (17), tècnic (122) i universitari (66), dins dels projectes ordinaris en marxa que s'estan executant al Brasil, Colòmbia, el Marroc, Mèxic, Moldàvia, Nicaragua, el Panamà i Portugal.

A més dels projectes ordinaris, "Dia Solidari" realitza projectes extraordinaris de caràcter social a Espanya, per cobrir les necessitats dels col·lectius més afectats per la crisi econòmica. Des de setembre de 2015 s'ha iniciat un projecte per finançar 800 beques menjador a escoles de Galícia, Navarra i la Rioja, durant els cursos 2015-2016 i 2016-2017, i l'estiu de 2016.

La recaptació de "Dia Solidari", el 2015, es destinarà a l'execució de projectes educatius nous al Panamà, que començaran al març de 2016.

Fundació Gas Natural Fenosa

La Fundació Gas Natural Fenosa, fundada el 1992, amb una vocació de formació i sensibilització de la societat, porta a terme nombrosos projectes propis alineats amb la seva missió.

Els eixos troncats de la fundació es basen en la formació, divulgació i sensibilització en temes d'energia i medi ambient, amb l'objectiu fonamental de promoure l'ús racional dels recursos energètics i fomentar un desenvolupament sostenible.

També promou activitats culturals orientades a la preservació i difusió del patrimoni històric i cultural del sector del gas i de l'electricitat, a través del Museu del Gas i de l'arxiu històric d'aquest.

Al Museu del Gas s'organitzen exposicions i conferències. A més, compta amb un programa educatiu per a escoles, activitats per a petits i grans, i cicles de cinema i música. L'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.

Aquestes activitats s'estenen per tot Espanya, on han participat 25.514 alumnes i ha congregat més de 105.000 usuaris.

Com en anys anteriors, la Fundació Gas Natural Fenosa va ocupar, el 2015, el primer lloc en el *ranking* de transparència que, anualment, elabora la Fundació Compromís i Transparència.

A més, alineada amb el seu compromís amb l'energia i el medi ambient, la seu de la fundació es troba a l'edifici modernista de 1899 anomenat "L'Energia", propietat de Gas Natural Fenosa, i que ha estat remodelat per la fundació. El 2014, el U.S. Green Building Council li va atorgar la certificació Leed Or, que garanteix que tot l'edifici ha estat dissenyat i construït assolint els criteris de sostenibilitat més exigents.

Durant 2015, la fundació va realitzar 20 seminaris sobre energia i medi ambient per tot el territori nacional, amb 2.563 participants. Així mateix, continua amb el programa "Primera Exportació" amb un total de 21 seminaris en diferents comunitats autònomes, i ha obtingut 603 assistents i oferit un assessorament personalitzat a 34 empreses, de les quals, sis van arribar a realitzar la seva primera exportació.



Publicació del llibre *La creació de valor compartit en el sector energètic*

El llibre va ser presentat pel director general de la Fundació Gas Natural Fenosa, Martí Solà, i el president de l'Oficina del Club de Roma a Barcelona, Jaume Lanaspà. Es tracta d'una guia tècnica que descriu exemples i casos reals d'aplicació al sector energètic sobre l'estratègia de creació de valor compartit (CVC). Aquesta estratègia és un mètode d'actuació basat en el compromís de les empreses per crear valor per a l'accionista i per a la societat en què operen al mateix temps.

A més, en el mateix, s'ofereixen una sèrie de directrius per a la implantació de l'estratègia de creació de valor compartit en el sector energètic, així com les metodologies i eines per a la seva aplicació, incloent-hi 25 casos reals de diferents companyies en diferents llocs del món.

Com a exemple d'aplicabilitat pràctica de creació de valor compartit, s'exposa en detall el cas de la central hidroelèctrica de Gas Natural Fenosa a Bujagali (Uganda).



Les activitats internacionals de la fundació s'han desenvolupat en nou països: l'Argentina, Algèria, el Brasil, Colòmbia, Costa Rica, Itàlia, Mèxic, el Marroc i Moldàvia. S'han dut a terme 16 programes

que han beneficiat més de 10.600 persones i a més de 4.380 empreses i institucions.

La web www.fundaciongasnaturalfenosa.org posa a disposició informació detallada sobre l'activitat de la Fundació Gas Natural Fenosa.

Activitats de la Fundació Gas Natural Fenosa. Espanya

	2015	2014	2013
Convenis actius amb comunitats autònomes	24	23	20
Seminaris/cursos realitzats	20	19	17
Jornades realitzades programa PPE	21	15	0
Pressupost destinat a actes (% sobre el total)	35	45	32
Publicacions	1	1	1
Fitxes d'educació ambiental	1	1	1

Activitats de la Fundació Gas Natural Fenosa. Internacional

	2015	2014	2013
Activitats	16	16	14
Pressupost d'activitats internacionals (% sobre total)	23	22	14
Països en els quals desenvolupa la seva activitat	10	9	8

Integritat i transparència

[G4-DMA] (Mecanismes de reclamació en matèria de drets humans, mecanismes de reclamació per impacte social, lluita contra la corrupció)

Gas Natural Fenosa considera que la confiança dels seus clients, els seus professionals, proveïdors i col·laboradors externs, accionistes, inversors i finançadors, organismes reguladors i altres agents del mercat i grups socials, es fonamenta en la integritat, entesa com l'actuació ètica, honesta, responsable i de bona fe de cadascuna de les persones que treballen en i per al grup.



Compromisos i principis d'actuació responsable i íntegra

- > **Rebutjar la corrupció, el frau i el suborn** en el desenvolupament de l'activitat de la companyia i establir mesures per evitar-los i combatre'ls, desenvolupant canals interns que permetin la comunicació d'irregularitats, respectant i protegint l'anonimat del comunicant.
- > **Complir les lleis i normes nacionals i internacionals** vigents en els països en els quals opera la companyia, respectant especialment els principis expressats en la Declaració Universal dels Drets Humans de Nacions Unides, en la Declaració de l'Organització Internacional del Treball (OIT) i en el Pacte Mundial de Nacions Unides, així com complint també amb els Principis Rectors de Drets Humans i Empreses de Nacions Unides, i els de l'OCDE per al Govern de les Societats.
- > **Actuar amb responsabilitat** en la gestió dels negocis i complir amb les obligacions fiscals en totes les jurisdiccions en què opera la companyia, assumint el compromís de transparència i col·laboració amb les administracions tributàries corresponents.
- > **Competir en el mercat de manera lleial**, sense admetre conductes enganyoses, fraudulentos o malicioses que portin a la companyia a l'obtenció d'avantatges indegudes.
- > Promoure la **transparència informativa** i la comunicació responsable, veraç, eficaç, íntegra i puntual, publicant periòdicament informació financera i no financera que posi en valor les actuacions de l'empresa i ofereixi una resposta específica a les necessitats d'informació dels grups d'interès de la companyia.
- > Mantenir, en tot moment, el **diàleg amb els grups d'interès** a través dels canals de comunicació que siguin més adequats i accessibles.

La integritat és clau en l'èxit de la companyia

[G4-56]

Des de l'inici de la seva activitat, Gas Natural Fenosa té la ferma convicció que operar amb integritat i transparència contribueix de manera directa a aconseguir els objectius i a gestionar el negoci de forma sostenible.

No en va, l'ètica i l'honestedat, compromisos del màxim òrgan de govern de la companyia, constitueixen pilars fonamentals de la declaració de missió, visió i valors, dels seus plans estratègics, així com de la Política de Responsabilitat Corporativa, modificada al desembre de 2015, en línia amb les recomanacions del Codi de Bon Govern de les Societats Cotitzades, i aprovada pel Consell d'Administració.

Els nous compromisos d'integritat i transparència recollits en la política observen, a més del rebuig a la corrupció en totes les seves formes, el compliment de les normes i lleis internacionals, la competència lleial i la transparència informativa responsable, i el diàleg amb els grups d'interès, tal com recullen les recomanacions 53 i 54 del codi esmentat.

En aquesta línia, i pel compromís de transparència amb els grups d'interès, Gas Natural Fenosa disposa d'una política de fiscalitat responsable, i alinea aquest compromís amb les demandes socials creixents, i per part d'inversors institucionals pel que fa a aquest respecte.

La crisi de confiança en el sector energètic en els últims anys, requereix tota l'atenció de la companyia per contribuir a la millora de la percepció dels grups d'interès en els mercats en què opera, sobre les bases dels principis ètics de Gas Natural Fenosa, així com el compromís per reforçar les millors conductes i pràctiques en entorns internacionals nous amb oportunitats de creixement per a la companyia, de manera que es contribueixi al desenvolupament i progrés social.

Gas Natural Fenosa s'enfronta als reptes en matèria d'integritat a través d'un enfocament de gestió basat en diverses polítiques, procediments i eines específiques, emmarcats en el Codi Ètic de la companyia.

Aquests elements persegueixen assegurar que les activitats de la companyia i les dels seus empleats i proveïdors compleixen amb les lleis i estàndards aplicables a tots els països en què duu 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 esmentats anteriorment.

Aquests programes són els següents:

- > Model de gestió del Codi Ètic.
- > Model de prevenció penal.
- > Polítiques i plans antifrau i anticorrupció.
- > Polítiques fiscals.
- > Política de Drets Humans.

Dels mateixos es deriven indicadors per a la gestió, control i 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 2015	Accions previstes 2016
Gestió i seguiment procés recurrent de compliment del Codi Ètic i política anticorrupció mitjançant el <i>work flow automàtic</i> .	+ Llançament nova eina (<i>work flow</i>) de declaració recurrent compliment del Codi Ètic i política anticorrupció.
Llançament curs formació sobre el Model de Prevenció Penal, actualització del Codi Ètic i de la política anticorrupció.	+ Divulgació i difusió del Codi Ètic per a proveïdors.
Accions de divulgació del Codi Ètic a proveïdors.	+ Aprovació de l'actualització del text de la política de drets humans als conceptes i terminologia dels Principis Rectors sobre empreses i Drets Humans de Nacions Unides.
En el marc de la política de drets humans, definició d'un mecanisme de reclamació independent.	+

Grau de compliment: + Acabat. + Avanç elevat. + Avanç intermedi. + Avanç escàs. + No iniciat.

Model de gestió del Codi Ètic

[G4-56], [G4-57], [G4-58], [G4-HR12] i [G4-SO11]

El Codi Ètic de Gas Natural Fenosa, 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 acompliment 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.

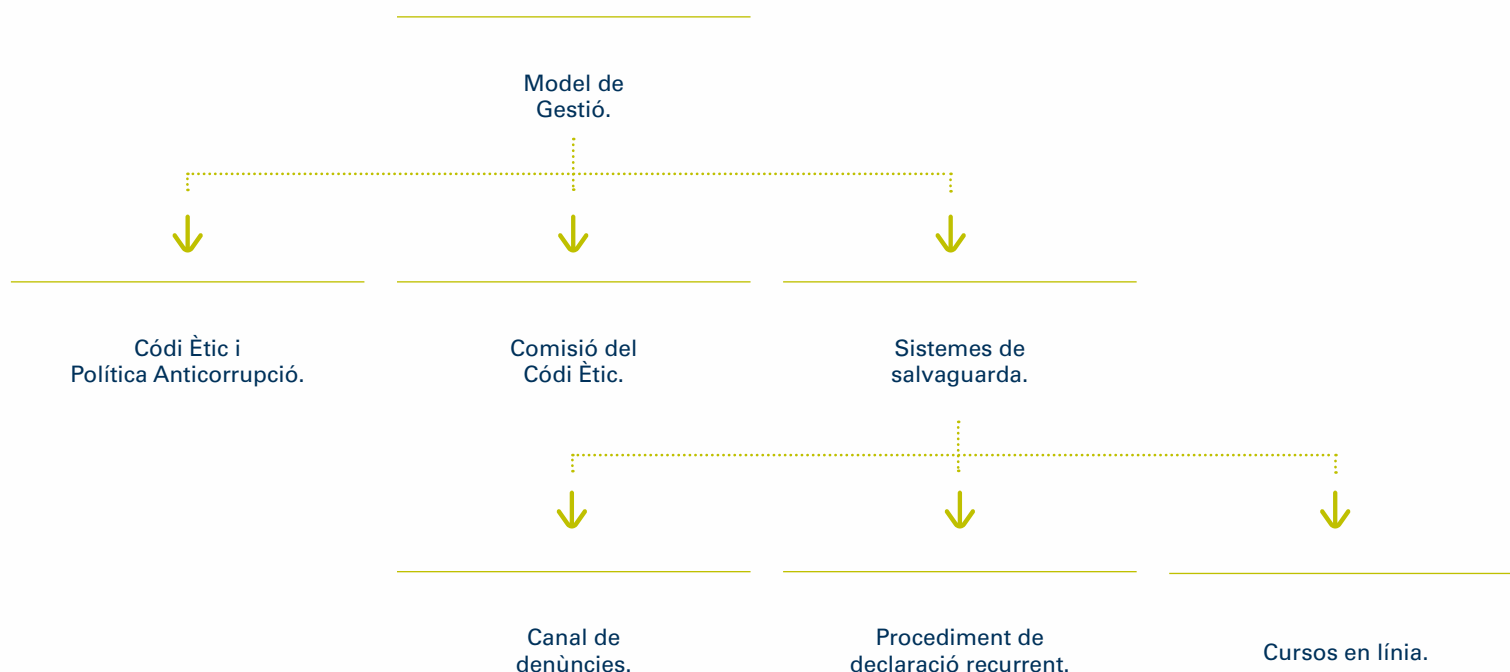
Des de 2005, any en què es va aprovar, el codi ha estat renovat periòdicament per a adaptar-lo a les noves realitats a les quals s'enfronta la companyia. S'hi recullen els compromisos assumits per la companyia en matèria de bon govern, responsabilitat corporativa i qüestions relacionades amb l'ètica i el compliment normatiu.

A més, Gas Natural Fenosa disposa d'una política anticorrupció, com a extensió del capítol 4.7. "Corrupció i Suborn" del Codi Ètic, que estableix 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, així mateix, un model de gestió del Codi Ètic i de la política anticorrupció, liderat per la Direcció d'Auditoria Interna, Compliance i Control Intern, els objectius del qual són vetllar pel coneixement, l'aplicació i el compliment d'aquesta.



Components del model de gestió



- > El mateix Codi Ètic i la política anticorrupció que constitueixen instruments fonamentals per a 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 i l'esmentada política mitjançant la supervisió i el control dels sistemes de salvaguarda. Compta amb comissions locals en els països de major activitat de la companyia.

Per a més informació, veure l'apartat "La responsabilitat corporativa a Gas Natural Fenosa" d'aquest mateix informe.

- > Els sistemes de salvaguarda, constitueixen els mecanismes de la companyia per vetllar pel compliment del Codi Ètic, són:
 - Canal de denúncies, a través del qual tots els empleats i proveïdors poden dirigir-se a la Comissió del Codi Ètic per a realitzar consultes o notificacions d'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 en línia de formació sobre els aspectes inclosos en el Codi Ètic i la Política Anticorrupció, d'obligat compliment per a tots els empleats.



Aquest model de gestió estableix, a més, que la Comissió d'Auditoria del Consell d'Administració i el Comitè de Direcció han de rebre informes periòdics de la Comissió del Codi Ètic en els quals es tracten les matèries més rellevants relacionades amb la difusió i compliment del Codi Ètic i de la Política Anticorrupció. Durant 2015, un 42% de les denúncies rebudes van tenir com a objecte presumptes frauds, sense que cap d'aquestes tingués impacte significatiu.

La comissió no va rebre denúncies que posessin en evidència incidents a Gas Natural Fenosa relatius a qüestions d'explotació laboral o infantil o relació als drets de les comunitats locals i els drets humans. Un 20% de les notificacions va tenir relació amb el capítol del Codi Ètic de "Respecte a les persones", i totes quedaren resoltes de manera adequada. Cap no va tenir relació amb incidents discriminatoris.

Consultes i denúncies al Codi Ètic

	2015	2014	2013
Consultes	37	33	30
Denúncies	98	56	49
Total	135	89	79
Nre. de comunicacions rebudes per cada 200 empleats	1,37	1,20	0,97

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 a 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 2015, 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 14 faltes lleus, 34 faltes greus i 40 faltes molt greus, de les quals 24 van derivar en acomiadaments.

Del detall anterior, del total de denúncies rebudes, el 2015, per la Comissió del Codi Ètic, un 5% van donar lloc a acomiadaments d'empleats. Durant aquest exercici, no va ser necessària la reparació de danys relativa a impactes relacionats amb casos destacats en matèria de drets humans.

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 mitjà termini amb què millorarà la gestió de la integritat en Gas Natural Fenosa.

El 2015, el pla de treball anual de la Comissió del Codi Ètic va incloure:

- > Accions formatives i divulgatives del Codi Ètic, Política Anticorrupció i Model de Prevenció Penal dirigides als empleats de la companyia.
- > Actualització de l'espai del Codi Ètic i Política Anticorrupció en la intranet de la companyia.
- > Aprovació del reglament de la Comissió del Codi Ètic.
- > Definició del *work flow* "Declaració de Compliment".
- > Accions divulgatives externes.
- > Definició procediments interns en matèries del Codi Ètic.
- > Activitats per a l'extensió del Codi Ètic a proveïdors, tant a Espanya com en l'àmbit internacional.

Entre les accions que la Comissió del Codi Ètic preveu escometre, el 2016, destaquen:

- > Accions formatives i divulgatives del Codi Ètic, Política Anticorrupció i Model de Prevenció Penal dirigides als empleats de la companyia.
- > Accions de divulgació del Codi Ètic a proveïdors.
- > Declaració 2016 per part de tots els empleats que han llegit, comprenen i compleixen el Codi Ètic.
- > Continuar amb la implementació de les accions inspirades en els requeriments que suggereix la reforma del Codi Penal.
- > Accions addicionals formatives específiques de divulgació del programa antifrau i anticorrupció.
- > Aprovació i publicació de procediments interns en matèries del Codi Ètic.

El 2015, la Comissió del Codi Ètic va celebrar cinc reunions de treball, mentre que les comissions locals en van mantenir 25.

La companyia ha establert comissions locals a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Xile, Itàlia, Mèxic, Moldàvia, el Panamà

i Sud-àfrica. Amb una estructura similar a la de la Comissió del Codi Ètic, la seva missió principal és la divulgació i comunicació del Codi Ètic i la Política Anticorrupció, així com reproduir en 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.

Capítol del Codi Ètic al qual fan referència les comunicacions (%)

	Consultes	Notificacions	Total
Respecte a la legalitat, als drets humans i als valors ètics	3	11	9
Respecte a les persones	3	20	15
Desenvolupament professional i igualtat d'oportunitats	5	7	7
Cooperació i dedicació	5	1	2
Seguretat i Salut en el treball	0	1	1
Corrupció i suborn	0	14	10
Ús i protecció d'actius	3	6	5
Imatge i reputació corporativa	3	1	2
Lleialtat a l'empresa i conflicte d'interessos	78	0	21
Tractament de la informació i del coneixement	0	2	2
Relacions amb els clients	0	30	21
Relacions amb empreses col·laboradores i proveïdors	0	7	5
Respecte al medi ambient	0	0	0
Total	100	100	100

Temps mitjà de resolució de les comunicacions (dies)

	2015	2014	2013
Consultes	25	14	18
Notificacions	57	53	44
Total	47	38	34

Gestió de queixes o denúncies rebudes (%)

	Tipus d'impacte	2015
Denúncies sobre impactes negatius presentades mitjançant mecanismes formals.	Medi ambient	0
	Pràctiques laborals	46
	Societat	52
	Drets humans	0
Denúncies rebudes en què es va obrir una investigació.	Medi ambient	0
	Pràctiques laborals	100
	Societat	100
	Drets humans	0
Denúncies rebudes que han estat resoltes.	Medi ambient	0
	Pràctiques laborals	70
	Societat	88
	Drets humans	0
Denúncies sobre impactes negatius presentades abans de 2015 i que van ser resoltes el 2015.	Medi ambient	0
	Pràctiques laborals	1
	Societat	5
	Drets humans	0

Model de prevenció penal

La companyia va implantar, el 2011, un model de prevenció penal que s'actualitza anualment. 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 que hi hagi models de control intern eficaços. El 2015, el model s'ha actualitzat d'acord amb el que estableix a la Llei Orgànica 1/2015, de 30 de març, per la qual es modifica la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal.

Des d'un punt de vista organitzatiu, el Consell d'Administració ha assignat les funcions d'Òrgan Autònom, descrites en la Llei Orgànica 1/2015, al Comitè d'Avaluació de Compliance, el qual és responsable de la presa de decisions significatives en relació amb la vigilància i supervisió periòdica del funcionament i compliment del Model de Prevenció Penal.

El model conté 21 delictes identificats sobre els quals defineix impacte i probabilitat d'ocurrència, mecanismes per al seu control i minimització i responsabilitats pel que fa al seu compliment. Per les característiques que té, és un dels factors de diferenciació de la companyia en l'àmbit de la integritat, de manera que li 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 independent. El 2015, aquest va emetre un informe satisfactori sobre el seu disseny i eficàcia.

En l'àmbit internacional, el grup té implantats models de prevenció penal als països amb legislació en matèria de responsabilitat penal de la persona jurídica.

Gas Natural Fenosa és conscient de la importància de disposar d'una eina que assegurí el control adequat de la gestió del model de prevenció penal. Per això, administra i utilitza el SAP GRC Process Control per a la gestió integral de la documentació, avaluació i supervisió del model.

Polítiques i plans antifrau i anticorrupció

[G4-S04] i [G4-S05]

Si bé el frau i la corrupció estan contemplats en el sistema de prevenció penal, la companyia ha treballat en la millora i l'actualització de la normativa interna i en la definició de protocols i mecanismes específics en aquesta matèria.

La Política Anticorrupció de Gas Natural Fenosa dona compliment a la legislació nacional i internacional en matèria de corrupció i suborn, principalment, amb el 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 instrument totes les accions realitzades en aquest àmbit per a evitar qualsevol conducta que pogués constituir frau o corrupció i que derivés en situacions perjudicials per a la companyia, els administradors i els empleats d'aquesta des del punt de vista legal o de reputació.

La Política Anticorrupció 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, blanqueig de capitals, conflictes d'interès i relacions amb tercers.

L'enfocament del programa anticorrupció 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 i corrupció, el monitoratge i els controls.
- > Desenvolupament de mesures i plans de resposta davant de situacions que constitueixin frau i corrupció. Aquests plans i mesures contemplen la investigació dels episodis, la definició de solucions i l'establiment de mesures disciplinàries.

Pel que fa al programa, cal assenyalar que Gas Natural Fenosa porta a terme accions recurrents de formació a fi de divulgar el seu compromís en la lluita contra la corrupció i assegurar que els administradors, empleats i proveïdors d'aquesta disposin de la informació adequada i suficient per actuar en aquesta matèria.

Entre altres accions, de manera periòdica es realitza el següent:

- > Actualització de l'espai del NaturalNet dedicat al Codi Ètic i la Política Anticorrupció.
- > Publicació d'informació sobre les activitats de la Comissió del Codi Ètic (notificacions rebudes, activitats realitzades, etc.).
- > Curs de formació del Model de Prevenció Penal, el Codi Ètic i Política Anticorrupció.
- > Formació específica en relació amb el Model de Prevenció Penal a nous empleats i administradors.
- > Presentacions en Consells d'Administració i Comitès de Direcció del Model de Prevenció Penal.
- > Declaració recurrent de compliment del Codi Ètic i Política Anticorrupció.

Així mateix, en totes les operacions de risc, la companyia realitza processos de *due diligence* 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 de reputació i de corrupció d'una manera eficient i homogènia quan intervinguin tercers en les relacions de negoci de les companyies que formen el grup.

Polítiques fiscals

Gestió del risc fiscal

[G4-EC4]

Les polítiques fiscals de Gas Natural Fenosa estan alineades amb la seva Política de Responsabilitat Corporativa que estableix com un dels compromisos i principis “actuar amb responsabilitat en la gestió dels negocis i complir amb les obligacions fiscals en totes les jurisdiccions en què opera la companyia, assumint el compromís de transparència i col·laboració 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 en conjunt 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.
- > Col·laborar amb les Administracions Tributàries.
- > Informar regularment al Consell d'Administració sobre les polítiques fiscals aplicades.
- > Aplicar els criteris fiscals d'acord amb la doctrina administrativa i la jurisprudència

Per garantir que les pràctiques tributàries de Gas Natural Fenosa estan basades en aquests principis, compta amb un Procediment General de Bones Pràctiques Tributàries.

D'altra banda, la companyia disposa d'un mapa de riscos en el qual s'identifiquen específicament els riscos fiscals i les controvèrsies sobre la interpretació o aplicació del marc jurídic fiscal. La informació sobre les principals actuacions amb transcendència fiscal es detalla en la Nota 21 de “Situació fiscal” 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.

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 quatre participacions en societats constituïdes en aquests territoris:

:

- > Les participacions del 95,0% en Buenergía Gas & Power, Ltd; del 47,5% a Ecoeléctrica Holding, Ltd; i del 47,5% a Ecoeléctrica Limited. Totes estan 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 cycle 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.
- > La participació del 31,1% al Gasoducto del Pacífico (Cayman), Ltd, domiciliada també a les Illes Caiman. Es tracta d'una societat sense activitat incorporada al grup com a conseqüència de l'adquisició del grup CGE i que no aporta cap avantatge fiscal per a Gas Natural Fenosa.

S'ofereix una informació més detallada sobre aquest assumpte en l'apartat 3.3 de l'Informe de Gestió.

Contribució fiscal

Gas Natural Fenosa és conscient de la seva responsabilitat en el desenvolupament econòmic de les societats en què realitza la seva activitat. Els impostos que paga representen una part significativa de la contribució econòmica que realitza als països en els quals opera. Per això, presta una atenció prioritària al compliment de la seva obligació de pagar els impostos que, d'acord amb les normes aplicables, s'hagin de deure en cada territori.

El pagament de tributs de Gas Natural Fenosa 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 2015, a 3.636 milions d'euros (3.741 milions d'euros en l'exercici 2014).

En la taula següent es mostra el desglossament dels tributs efectivament pagats per Gas Natural Fenosa per països i 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	2015	2014	2013
Espanya	2.627	2.759	2.746
Tributs propis ¹	896	940	896
Tributs de tercers ²	1.731	1.819	1.850
Amèrica Llatina	726	663	556
Tributs propis ¹	418	480	296
Tributs de tercers ²	308	183	260
Resta	283	319	248
Tributs propis ¹	64	106	93
Tributs de tercers ²	219	213	155
Total	3.636	3.741	3.550

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 països

País	Impost sobre beneficis ¹	Altres ²	Total	IVA	Impostos sobre hidrocarburs	Altres ³	Total	Total
Argentina	4	40	44	13	–	16	29	73
Brasil	51	44	95	56	–	18	74	169
Colòmbia	69	78	147	9	–	22	31	178
Espanya	347	549	896	1.169	362	200	1.731	2.627
Itàlia	14	5	19	30	34	5	69	88
Mèxic	33	4	37	32	–	12	44	81
Panamà	8	11	19	–	–	4	4	23
Xile	48	16	64	99	–	22	121	185
Resta de l'Amèrica Llatina	11	1	12	3	–	2	5	17
Resta	10	35	45	112	32	6	150	195
Total	595	783	1.378	1.523	428	307	2.258	3.636

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 21 "Situació Fiscal" dels comptes anuals consolidats.

² Inclou tributs energètics que, a Espanya, ascendeixen a 262 milions d'euros (257 milions d'euros, el 2014), tributs locals, la seguretat social per la quota empresarial i altres tributs propis específics de cada país.

³ Inclou bàsicament retencions a treballadors i seguretat social per la quota de l'empleat.

Política de drets humans

[G4-DMA] (mesures de seguretat) i [G4-HR7]

La companyia és conscient de les exigències creixents de l'entorn respecte als drets humans, i sobretot té en compte el creixement de l'activitat internacional que ha portat a la companyia a operar en algunes zones on la protecció dels drets humans cobra una importància especial.

El compromís de la companyia amb el respecte i la protecció dels drets humans s'expressa tant en la Política de Responsabilitat Corporativa com en el Codi Ètic. La Política de Drets Humans formalitza i estableix de manera precisa com la companyia creu que ha d'incorporar aquest assumpte en la seva gestió empresarial.

Des de 2011, Gas Natural Fenosa té una Política de Drets Humans aprovada pel Comitè de Direcció.



Procés d'elaboració de la Política de Drets Humans

1. Anàlisi. > 2. Definició. > 3. Avaluació interna. > 4. Primer esborrany. > 5. Consultes externes i internes. > 6. Aprovació. > 7. Comunicació i formació. > 8. Verificació independent/ interna.

El procés d'elaboració de la política va començar a l'abril de 2010, amb una anàlisi de les polítiques de drets humans de companyies rellevants i dels principals requeriments internacionals. Es van definir els riscos que afecten el negoci de Gas Natural Fenosa i els compromisos relacionats amb els drets humans.

Per aportar més precisió en l'anàlisi, es va contrastar la informació amb directius de catorze països sobre el risc percebut, i amb això es va preparar el primer esborrany de la política. Un cop acabat es va consultar amb cinc organitzacions independents especialitzades en drets humans i es va dur a terme un procés de consulta interna amb membres del Comitè de Reputació.

La política es va aprovar el dia 3 de febrer de 2011 i, amb l'objectiu de difondre els seus compromisos i àmbits d'aplicació, es va dissenyar un model de comunicació i formació.

A més, es va dur a terme una verificació del grau d'implementació de molts dels compromisos crítics de la política per un tercer independent i per l'Àrea Auditoria Interna.

El desenvolupament i aprovació d'aquesta política és la resposta de la companyia a les exigències creixents de l'entorn. Adquireix tot el seu sentit en aquelles ubicacions en què 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.

El seu compliment està integrat horitzontalment en la companyia i és responsabilitat de cadascuna de les àrees de negoci.

La política estableix deu principis, els quals han estat determinats a partir dels riscos principals detectats en la companyia, en matèria de drets humans, i accepta els Principis Rectors de les Nacions Unides sobre Empresa i Drets Humans. A més, la política se centra en els principis més rellevants que més afecten el negoci de la companyia.

Durant 2014, es va realitzar una anàlisi exhaustiva de la política per tal d'assegurar el complet alineament d'aquesta amb els Principis Rectors de les Nacions Unides sobre Empresa i Drets Humans.

El coneixement i compliment de la política es reforça des de la companyia mitjançant un pla de comunicació i formació, que inclou un curs en línia de seguiment obligat per tots els empleats, seminaris basats en l'explicació dels principis i els conflictes que puguin aparèixer, i sessions informatives sobre la política i la implicació en el negoci. Fins a finals de 2015, 13.883 persones havien realitzat el curs sobre la Política de Drets Humans, allotjat en la Universitat Virtual.

Tal com estableix aquesta política, la companyia està treballant activament per incorporar els assumptes relacionats amb els drets humans en els processos d'anàlisi de noves inversions, i introdueix aquesta variable en les avaluacions d'impacte social que es realitzen.

El 2015, van prestar servei actiu 777 vigilants de seguretat a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Espanya, Mèxic, Moldàvia, el Panamà i la República Dominicana, dels quals, 691 (un 88,7%) van participar en els diferents cursos d'actualització en matèria de seguretat privada.



+ 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	Compromís amb 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.

En relació amb la formació, i complint l'article contractual on es reflecteix el que es refereix a l'actualització de coneixements i formes d'actuació en el respecte dels drets humans, el 2015, van participar 467 vigilants de seguretat (el 59,9%) en cursos d'aquesta naturalesa, als quals es van dedicar un total de 2.143 hores.

La formació en matèria de drets humans està enfocada a les característiques de cada un dels països on Gas Natural Fenosa té contractats serveis de vigilants de seguretat i a les activitats que exerceix la companyia en cadascun, de manera que es permet una formació més específica i efectiva.

A més, 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'ocupació de la força i d'armes de foc per al personal pertanyent a empreses de vigilància i seguretat que la companyia contracta.

Gas Natural Fenosa fa pública la seva Política de Drets Humans. És possible accedir-hi a través de la seva pàgina web: www.gasnaturalfenosa.com.

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 cadascun dels països on la companyia desenvolupa les seves activitats.

El 2015, al Panamà, es van imposar a la companyia dues sancions per valor de 130.000 i 250.000 euros. Aquestes resolucions van ser reconsiderades en via administrativa i actualment es troben en ferm.

A més, a Espanya, una societat del grup va ser condemnada al pagament d'una sanció per l'import de 100.000 euros per qüestions relacionades amb la formalització d'un contracte de subministrament, així com per l'existència d'un contracte d'accés celebrat entre una comercialitzadora del grup i l'empresa distribuïdora de la zona, que presentava alguna deficiència. Al mes de juliol, Gas Natural Fenosa va interposar un recurs contenciós-administratiu davant el Tribunal Superior de Justícia contra aquesta resolució, si bé en no tenir efectes suspensius la companyia va pagar la sanció.

A Xile, Gas Natural Fenosa va rebre una multa per l'import de 69.161 euros per incompliment pel que fa al termini d'emissió de l'Informe de Criteris de Connexió. Es va presentar un recurs de reclamació d'il·legalitat davant la Cort d'Apel·lació de Santiago i, actualment, es troba pendent de resolució. També va ser imposada una multa a la companyia per l'import de 103.742 euros per incompliment pel que fa al deure de manteniment d'infraestructures elèctriques. Va ser recorreguda davant la Cort d'Apel·lació de Santiago i es troba pendent de resolució.

La companyia no va registrar, el 2015, 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.

El 2015, 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



Servicontrol

Facilem als nostres clients la possibilitat de controlar el confort de la seva llar a distància.

Hem desenvolupat un sistema de monitorització que permet millorar el control del consum a les llars i contribueix a fer un ús més eficient de l'energia.

Les múltiples funcionalitats que ofereix Servicontrol són operatives des de qualsevol dispositiu amb accés a internet (ordinador, *smartphone* o *tablet*).

El nostre compromís amb el benestar dels nostres clients va més enllà del subministrament d'energia.

Fet i dit



Informe de
Responsabilitat
Corporativa 2015

Procés d'elaboració de l'informe. Materialitat



Per saber més d'aquest
projecte, escaneja
aquest codi QR amb
el teu dispositiu mòbil
o visita el *microsite* de
l'Informe Anual 2015.



www.informesanuales.gasnaturalfenosa.com

Procés d'elaboració de l'informe. Materialitat

Enfocament de materialitat

En aquest informe Gas Natural Fenosa segueix, per tercer any consecutiu, els criteris, principis i continguts definits en el marc G4 per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat de Global Reporting Initiative (GRI).

La companyia considera que l'informe s'ha elaborat *in accordance* amb G4 en la seva opció exhaustiva. En aquest exercici s'ha aplicat la metodologia "Materiality Disclosures", que verifica que els continguts bàsics generals G4-17 a G4-27 estan correctament localitzats tant en l'índex de continguts GRI com en el text d'aquest informe..

La materialitat és el punt de partida en el procés d'elaboració de l'informe. L'enfocament de materialitat implica que l'Informe de Responsabilitat Corporativa se centri en assumptes que resulten crítics per Gas Natural Fenosa i sobre els quals pot promoure un canvi més significatiu en termes d'impacte econòmic, social i ambiental positius.



Determinació dels assumptes materials

[G4-18a] i [G4-23]

Els assumptes materials inclosos en aquest informe parteixen de l'estudi conjunt per al sector gas i el sector d'electricitat realitzat, el 2013, que continua en constant actualització.

L'estudi té com a base l'anàlisi del grau de materialitat de cada un dels 46 aspectes específics definits per GRI en la seva Guia per a l'Elaboració d'Informe de Sostenibilitat G4.

Aquests 46 aspectes van ser prioritzats en funció de la rellevància per a prescriptors internacionals de referència dins dels següents col·lectius, organismes internacionals i institucions sectorials; de criteris establerts pels inversors, i dels assumptes materials per a altres grups d'interès, que es detallen 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 responsabilitat corporativa, fruit de l'anàlisi externa (anàlisi i identificació d'aspectes en les fonts públiques dels organismes de referència, inversors i grups d'interès) i intern (contrast a través d'entrevistes).

La continuació d'aquest estudi va buscar més aprofundiment en els aspectes propis del sector, per la qual cosa es van realitzar una sèrie de consultes a especialistes d'energia i regulació; i es va analitzar el grau de 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 estudiar els indicadors com una aproximació a la rellevància que, en cada assumpte, se li concedeix a l'agenda de responsabilitat corporativa de cada país.

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 es van tenir en compte les fonts següents:

- > **Organismes internacionals i institucions sectorials:** Organització per a la Cooperació i Desenvolupament Econòmic (OCDE), Pacte Mundial de les 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 "Sustainability topics for sectors," que recull els assumptes materials per a 52 sectors definits, gràcies a les entrevistes dirigides a 194 organitzacions relacionades amb diferents grups d'interès.

També 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 fora de línia i en línia, i RepTrak.

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

Per actualitzar els assumptes materials, es va realitzar una anàlisi profunda dels assumptes materials de partida i una revisió succinta de premsa per constatar que cap assumpte crític quedava exclòs.

S'ha realitzat un esbós de la cadena de valor del gas i de l'electricitat de la companyia, determinant en quina etapa té més impacte cadascun d'ells.

D'altra banda, s'han filtrat els assumptes materials des de la perspectiva del sector del gas i de l'electricitat. Per a això s'han realitzat unes consultes a experts del sector d'energia i regulació, i s'han revisat altres fonts sectorials com ara l'associació espanyola de la indústria elèctrica (Unesa) i els aspectes sectorials que preocupen els 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 ha servit per a, posteriorment, 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, Algèria, l'Argentina, Austràlia, Bèlgica, el Brasil, Xile, Colòmbia, Corea, Costa Rica, Egipte, Espanya, França, Holanda, Índia, Irlanda, Itàlia, el Japó, Kenya, Luxemburg, el Marroc, Mèxic, Moldàvia, Oman, el Panamà, el Perú, Portugal, Puerto Rico, el Regne Unit, la República Dominicana, Sudàfrica 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 que realitzen el seu informe de responsabilitat corporativa).
- > Assente les bases per a futurs plans directores 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), Central Intelligence Agency (The World Factbook), Dow Jones Sustainability 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 anàlisis (la cadena de valor, els assumptes sectorials i l'agenda país), s'han redefinit els assumptes materials. D'una banda, es tenen els assumptes materials per rellevància en la cadena de valor tenint en compte el matís sectorial; i de l'altra, la priorització d'assumptes materials segons l'agenda en responsabilitat corporativa per 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, s'ha comptat amb la participació de les àrees següents:

- > Assumptes 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 prioritació (%)
+ 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, compliment 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 d'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 prioritació diferent en funció de la seva agenda en responsabilitat corporativa
Nota 2: nomenclatura 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*¹ (ESG).
- > 17 fonts internacionals consultades.
- > 18 indicadors generals per país sobre les principals magnituds econòmiques, socials, ambientals i d'estabilitat política.
- > 73 indicadors específics per país associats als 24 assumptes materials ESG per a Gas Natural Fenosa.
- > De 13 a 18 indicadors addicionals en nou països (l'Argentina, el Brasil, Xile, Colòmbia, Espanya, Itàlia, Mèxic, Moldàvia i el Panamà) en funció de si l'activitat de Gas Natural Fenosa, en cadascun d'aquests països, està associada al gas natural i/o l'electricitat.
- > De 91 a 109 indicadors analitzats en total per país.
- > 2.690 indicadors tractats en total.

¹ Mediambientals, socials i de bon govern.

Mapa d'assumpptes materials

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

Amb l'objectiu de donar resposta als requeriments de la Guia G4 de GRI es presenta un mapa d'assumpptes 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 aspectes:

- > 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 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 la pàgina X

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.

L'enfocament de materialitat implica que l'informe se centri en assumptes que resulten crítics per Gas Natural Fenosa i sobre els quals pot promoure un canvi significatiu en termes d'impacte econòmic, social i ambiental positius

			Etapas de la cadena de valor on		
			Electricitat		
Ordre de materialitat (%)	Aspectes GRI que engloben els assumptes materials de Gas Natural Fenosa		Generació	Distribució	Comercializació
1	Etiquetatge de productes i serveis (Qualitat de productes i serveis)	+ PR		+	+
2	Emissions	+ EN	+	+	
3	Energia	+ EN	+	+	
4	Acompliment econòmic	+ EC	+	+	+
5	Seguretat i salut	+ LA	+	+	+
6	Corrupció	+ SO	+	+	+
7	Aigua	+ EN	+		
8	Ocupació	+ LA	+	+	+
9	Biodiversitat	+ EN	+	+	
10	Comunitats locals	+ SO	+	+	
11	Proveïdor (pràctiques de proveïment, avaluació dels proveïdors en matèria ambiental, pràctiques laborals, drets humans i impactes socials)	+ EC	+	+	+
12	Abocaments i residus	+ EN	+	+	

els assumptes materials tenen més impacte

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.	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					
Ordre de materialitat (%)	Aspectes GRI que engloben els assumptes materials de Gas Natural Fenosa		Electricitat		
			Generació	Distribució	Comercializació
13	Productes i serveis	+ EN	+	+	+
14	Seguretat i salut dels consumidors	+ PR		+	
15	Formació i educació	+ LA	+	+	+
16	Relacions empresa- treballadors	+ LA	+	+	+
17	Diversitat i igualtat	+ LA	+	+	+
18	Avaluació operacions amb impacte en drets	+ HR	+		
19	Llibertat d'associació negociació col·lectiva	+ HR	+	+	+
20	Impacte de transport sobre el medi ambient	+ EN		+	
21	Pràctiques de seguretat	+ HR	+	+	
22	Mecanismes de gestió de queixes en matèria social	+ SO	+	+	+
23	Materials	+ EN	+	+	
24	Mecanismes de gestió de queixes en drets humans	+ HR	+	+	+

els assumptes materials tenen més impacte

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	Orientació al client/Medi ambient.
+	+	+	+	Societat/empleats/ clients/proveïdors/ accionistes.	Integritat.



Abast de la informació

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

La informació inclosa en l'Informe de Responsabilitat Corporativa fa referència a totes les activitats dutes a terme per Gas Natural Fenosa durant l'any 2015 com a operador global de gas i electricitat.

Des de 2014, Gas Natural Fenosa ha aplicat de manera retrospectiva les Normes Internacionals d'Informació Financera (NIIF) 11 "Acords conjunts", com a conseqüència de tot això, els negocis conjunts (aquells en què els partícips ostenten drets únicament sobre els actius

nets de les participades) es consoliden pel mètode de la participació en lloc de pel mètode d'integració proporcional.

La informació inclosa en l'apartat de medi ambient de l'informe de 2015 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 i una capacitat d'impacte significatiu sobre les dades ambientals, considerant les dades globals.

La informació ambiental reportada en aquest informe inclou aquelles societats i activitats productives que,

gestionades i participades majoritàriament per Gas Natural Fenosa, generen un impacte ambiental apreciable en relació amb la totalitat de l'impacte recent de la companyia, o bé són indicadors reclamats específicament pels referencials d'informe. D'aquesta manera, la informació recollida proporciona una imatge objectiva i traçable de la gestió i l'acompliment ambiental de Gas Natural Fenosa.

Compliment amb els estàndards de referència

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

L'Informe de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa compleix amb 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 d'“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) i en el *United Nations Guiding Principles Reporting Framework*.

- > **Norma AA1000 APS.** El propòsit d'aquesta norma és proporcionar a les organitzacions un conjunt de principis per a emmarcar i estructurar la forma en què entenen, governen, administren, implementen, avaluen i reten comptes del seu acompliment en sostenibilitat
- > **Global Reporting Initiative.** D'acord amb les recomanacions de 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.

- > **United Nations Guiding Principles Reporting Framework.** L'objectiu d'aquest marc és que les companyies reportin tota la informació relacionada amb els drets humans, en línia amb els Principis Rectors de les Nacions Unides sobre Empreses i Drets Humans.

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



Aplicació de la norma AA1000 APS

[G4-33]

- > **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 temes prioritaris per a Gas Natural Fenosa són aquells inclosos en la seva Política de Responsabilitat Corporativa, aprovada al desembre de 2015. Aquest informe s'estructura d'acord amb aquests. A més, l'estudi de materialitat determina el seu contingut.
- > **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)

[G4-18b]

- > **Materialitat.** S'han considerat com materials els assumptes identificats en l'estudi de materialitat i que han estat inclosos en l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2015.
- > **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-hi 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 aquest àmbit.
- > **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 cadascuna 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 del desenvolupament de l'organització, cosa que permet fer-ne una valoració raonable.
- > **Comparabilitat.** La informació continguda en aquest informe permet analitzar l'evolució de l'acompliment de la companyia al llarg del temps.
- > **Precisió.** Tota la informació descrita en l'informe és necessària i es presenta prou detalladament 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 ha estat verificades per PwC. Per a l'elaboració d'aquest s'han tingut en compte els tres principis exigits per la norma AA1000 APS d'AccountAbility, i si el que s'ha exposat respon als requeriments i les preocupacions dels grups d'interès.



United Nations Guiding Principles Reporting Framework

- > Establir els drets humans en el context del negoci.
- > Complir un llindar mínim d'informació.
- > Demostrar la millora contínua.
- > Enfocament en el respecte als drets humans.
- > Abordar els impactes més severos en drets humans.
- > Proporcionar exemples equilibrats de zones geogràfiques rellevants.
- > Explicar qualsevol omisió d'informació important.

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 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 ha publicat, el 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 2015. La companyia disposa també d'una pàgina web (www.gasnaturalfenosa.com) on les persones interessades poden consultar-ne la informació actualitzada. Cal ressaltar, a més, que Gas Natural Fenosa publica informes de responsabilitat corporativa a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Itàlia, Mèxic, Moldàvia i el Panamà.



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



Codi Ètic i Política Anticorrupció

Gas Natural Fenosa actua de manera íntegra,
responsable i transparent.

En el Codi Ètic es recullen els compromisos assumits per la companyia en matèria de bon govern, responsabilitat corporativa, ètica i compliment normatiu. Com a extensió a aquest, s'ha elaborat una Política Anticorrupció, amb l'objectiu de prevenir, detectar, investigar i remeiar qualsevol pràctica corrupta en el si de l'organització.

La Direcció d'Auditoria Interna, Compliance i Control Intern vetlla pel coneixement, l'aplicació i el compliment d'aquesta.

Fet i dit





Informe de Responsabilitat Corporativa 2015

Informació addicional

Índex de continguts GRI. **Pàg. 294**

Glossari d'indicadors. **Pàg. 302**

Índice de contenidos conforme
a United Nations Guiding
Principles Reporting Framework. **Pàg. 313**

Informe de revisió independent. **Pàg. 316**



Per saber més d'aquest
projecte, escaneja
aquest codi QR amb
el teu dispositiu mòbil
o visita el *microsite* de
l'Informe Anual 2015.



www.informesanuales.gasnaturalfenosa.com

Índex de continguts GRI



Continguts bàsics generals

Continguts bàsics generals	Pàgina	Omissions	Verificació externa
Estratègia i anàlisi			
G4-1	pàg. 5.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-2	pàg. 80, 82 i 85.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
Perfil de l'organització			
G4-3	pàg. 5.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-4	pàg. 19, 58, 112 i 113.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-5	Contraportada.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-6	pàg. 12.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-7	pàg. 17.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-8	pàg. 12, 19.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-9	pàg. 17, 18, 112, 131 i 176.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-10	pàg. 176, 178, 200 i 202.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-11	pàg. 204.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-12	pàg. 237 i 239.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-13	pàg. 12.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-14	pàg. 80.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-15	pàg. 66 i 248.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-16	pàg. 250.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
EU1	pàg. 23.		Sí. Pàgina 316-319.
EU2	pàg. 23.		Sí. Pàgina 316-319.
EU3	pàg. 107.		Sí. Pàgina 316-319.
EU4	pàg. 25.		Sí. Pàgina 316-319.
EU5	pàg. 158.		Sí. Pàgina 316-319.
Aspectes materials i cobertura			
G4-17	IAI 2014 comptes consolidats pàg. 224-235.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-18	pàg. 280, 283, 289 i 290.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-19	pàg. 282.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-20	pàg. 283.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-21	pàg. 283.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-22	pàg. 288.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-23	pàg. 282, 283 i 288.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.

Continguts bàsics generals	Pàgina	Omissions	Verificació externa
Participació dels grups d'interès			
G4-24	pàg. 96.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-25	pàg. 97.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-26	pàg. 97.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-27	pàg. 97.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
Perfil de la memòria			
G4-28	pàg. 288.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-29	Any 2014.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-30	pàg. 290.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-31	pàg. 291.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-32	pàg. 289.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-33	pàg. 289, 291 i 316.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
Govern			
G4-34	pàg. 64 i 67.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-35	pàg. 72.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-36	pàg. 72.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-37	pàg. 77.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-38	pàg. 67.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-39	pàg. 67.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-40	IAI 2015 Informe de Gestió consolidat pàg. 316-317.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-41	IAI 2015 Informe de Gestió consolidat pàg. 316-317.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-42	pàg. 67, 72.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-43	pàg. 72.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-44	IAI 2015 Informe de Gestió consolidat pàg. 318.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-45	pàg. 72 i 78.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-46	pàg. 72 i 78.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-47	pàg. 72 i 80.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-48	pàg. 67.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-49	pàg. 72 i 77.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-50	pàg. 77.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-51	pàg. 73.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-52	pàg. 73 i 75.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-53	pàg. 73 i 75.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-54	pàg. 202.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-55	pàg. 202.		Sí. Pàgina 316-319.
Ètica i integritat			
G4-56	pàg. 255 i 257.	No aplica.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-57	pàg. 257.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-58	pàg. 257.		Sí. Pàgina 316-319.

Continguts bàsics específics

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors	Pàgina	Omissions	Verificació externa
Categoria: econòmica			
Aspecte material: compliment econòmic			
G4-DMA	pàg. 12 i 128.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EC1	pàg. 17.	No aplica. No es té informació sobre el punt b: Per a una millor avaluació dels impactes econòmics locals, desglossament el valor econòmic directe generat i distribuït per país, regió o mercat, quan sigui significatiu. Expliqueu els criteris que s'han emprat per a determinar-ne la significació. Els sistemes d'informació de la companyia no permeten reportar aquesta informació.	Sí. Pàgina 316-319.
G4-EC2	pàg. 156.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EC3	pàg. 195.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EC4	pàg. 273.		Sí. Pàgina 316-319.
Aspecte material: disponibilitat i fiabilitat			
EU10	pàg. 35.		Sí. Pàgina 316-319.
Aspecte material: eficiència del sistema			
EU11	pàg. 24.		Sí. Pàgina 316-319.
EU12	pàg. 25.		Sí. Pàgina 316-319.
Aspecte material: pràctiques d'adquisició			
G4-DMA	pàg. 239, 240, 243 i 244 .		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EC9	pàg. 237.		Sí. Pàgina 316-319.
Categoria: medi ambient			
Aspecte material: materials			
G4-DMA	pàg. 137, 138 i 149.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN1	pàg. 149.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN2		No aplica. No és possible fabricar els productes i serveis principals de la companyia mitjançant materials reciclats.	Sí. Pàgina 316-319.
Aspecte material: energia			
G4-DMA	pàg. 137, 138 i 149.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN3	pàg. 149.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN4	pàg. 150.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN5	pàg. 150.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN6	pàg. 162.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN7	pàg. 162.		Sí. Pàgina 316-319.
OG2	pàg. 39.		Sí. Pàgina 316-319.
OG3	pàg. 23.		Sí. Pàgina 316-319.
Aspecte material: aigua			
G4-DMA	pàg. 137, 138 i 147.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN8	pàg. 148.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN9	pàg. 147.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN10	pàg. 147.		Sí. Pàgina 316-319.

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors	Pàgina	Omissions	Verificació externa
Categoria: medi ambient			
Aspecte material: biodiversitat			
G4-DMA	pàg. 137, 138 i 163.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN11	pàg. 165.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN12	pàg. 164.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN13	pàg. 169.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN14	pàg. 167.		Sí. Pàgina 316-319.
EU13	pàg. 163.		Sí. Pàgina 316-319.
OG4	pàg. 167.		Sí. Pàgina 316-319.
Aspecte material: emissions			
G4-DMA	pàg. 137, 138, 144 i 151.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN15	pàg. 161.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN16	pàg. 161.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN17	pàg. 161.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN18	pàg. 162.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN19	pàg. 162.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN20	pàg. 144.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN21	pàg. 144.		Sí. Pàgina 316-319.
Aspecte material: abocaments i residus			
G4-DMA	pàg. 137, 138, 144 i 147.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN22	pàg. 148.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN23	pàg. 145 i 146.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN24	pàg. 140.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN25	No aplica. Gas Natural Fenosa administra els seus residus perillosos generats per les activitats de la companyia a través de gestors autoritzats, d'acord amb la normativa vigent a cada país, de manera que no realitza transport per compte propi.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN26	pàg. 147.		Sí. Pàgina 316-319.
Aspecte material: productes i serveis			
G4-DMA	pàg. 104.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN27	pàg. 164.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN28	pàg. 147.		Sí. Pàgina 316-319.
Aspecte material: transport			
G4-DMA	pàg. 137, 138 i 160.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN30	pàg. 160.		Sí. Pàgina 316-319.
Aspecte material: avaluació ambiental dels proveïdors			
G4-DMA	pàg. 240.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN32	pàg. 240.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-EN33	pàg. 240.		Sí. Pàgina 316-319.

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors	Pàgina	Omissions	Verificació externa
Categoria: compliment social			
Subcategoria: pràctiques laborals i treball digne			
Aspecte material: ocupació			
G4-DMA	pàg. 173.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-LA1	pàg. 178, 179, 181, 204 i 206.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-LA2	pàg. 182.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-LA3	pàg. 183 i 206.		Sí. Pàgina 316-319.
EU15	pàg. 206.		Sí. Pàgina 316-319.
EU17	pàg. 225.		Sí. Pàgina 316-319.
EU18	pàg. 225.		Sí. Pàgina 316-319.
Aspecte material: relacions entre els treballadors i la direcció			
G4-DMA	pàg. 199.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-LA4	Gas Natural Fenosa, en tots els àmbits, manté canals de comunicació permanents amb la representació sindical i agents socials com a part activa de les seves polítiques corporatives, especialment, en aquells casos en què es produeixin canvis organitzatius que comportin una modificació substancial, i n'informa tan aviat com sigui possible.		Sí. Pàgina 316-319.
Aspecte material: salut i seguretat al treball			
G4-DMA	pàg. 208.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-LA5	pàg. 216.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-LA6	pàg. 218.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-LA7	pàg. 222.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-LA8	pàg. 216.		Sí. Pàgina 316-319.
Aspecte material: capacitació i educació			
G4-DMA	pàg. 185.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-LA9	pàg. 192 i 193.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-LA10	pàg. 186.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-LA11	pàg. 198 i 204.		Sí. Pàgina 316-319.
Aspecte material: diversitat i igualtat d'oportunitats			
G4-DMA	pàgs. 180.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-LA12	pàg. 68, 69 i 200.		Sí. Pàgina 316-319.
Aspecte material: avaluació de les pràctiques laborals dels proveïdors			
G4-DMA	pàg. 240.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-LA14	pàg. 240.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-LA15	pàg. 240.		Sí. Pàgina 316-319.

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors	Pàgina	Omissions	Verificació externa
Categoria: social			
Subcategoria: drets humans			
Aspecte material: llibertat d'associació i negociació col·lectiva			
G4-DMA	pàg. 199.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-HR4	pàg. 199.		Sí. Pàgina 316-319.
Aspecte material: mesures de seguretat			
G4-DMA	pàg. 275.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-HR7	pàg. 275.		Sí. Pàgina 316-319.
Aspecte material: avaluació			
G4-DMA	pàg. 254.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-HR9	pàg. 254.		Sí. Pàgina 316-319.
OG9	pàg. 254.		Sí. Pàgina 316-319.
Aspecte material: avaluació dels proveïdors en matèria de drets humans			
G4-DMA	pàg. 240.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-HR10	pàg. 240.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-HR11	pàg. 240.		Sí. Pàgina 316-319.
Aspecte material: mecanismes de reclamació en matèria de drets humans			
G4-DMA	pàg. 265.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-HR12	pàg. 267.		Sí. Pàgina 316-319.
Subcategoria: societat			
Aspecte material: comunitats locals			
G4-DMA	pàg. 247.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-SO1	pàg. 254.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-SO2	pàg. 254.		Sí. Pàgina 316-319.
EU22	El 2015 no es van produir desplaçaments de persones com a conseqüència dels projectes de desenvolupament d'infraestructures de la companyia.		Sí. Pàgina 316-319.
OG10	No consten incidents d'aquesta naturalesa.		Sí. Pàgina 316-319.
OG11	No consten instal·lacions en aquesta situació.		Sí. Pàgina 316-319.

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors	Pàgina	Omissions	Verificació externa
Categoria: social			
Subcategoria: societat			
Aspecte material: lluita contra la corrupció			
G4-DMA	pàg. 265.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-SO3	pàg. 86.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-SO4	pàg. 272.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-SO5	pàg. 272.		Sí. Pàgina 316-319.
Aspecte material: avaluació de la repercussió social dels proveïdors			
G4-DMA	pàg. 240.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-SO9	pàg. 240.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-SO10	pàg. 240.		Sí. Pàgina 316-319.
Aspecte material: mecanismes de reclamació per impacte social			
G4-DMA	pàg. 255.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-SO11	pàg. 267.		Sí. Pàgina 316-319.
Subcategoria: responsabilitat sobre productes			
Aspecte material: salut i seguretat dels clients			
G4-DMA	pàg. 233.		Sí. Pàgina 316-319.
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 aquests no produeixen cap impacte d'aquest tipus en els consumidors.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-PR2	No hi ha hagut cap incident derivat de l'incompliment de la normativa o de codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat.		Sí. Pàgina 316-319.
EU25	pàg. 233.		Sí. Pàgina 316-319.

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. 104.		Sí. Pàgina 316-319.
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-, i no hi ha constància d'incompliments d'acord amb les obligacions legals exigides en cadascun dels països en què la companyia està present sobre aquesta matèria.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-PR4	pàg. 277.		Sí. Pàgina 316-319.
G4-PR5	pàg. 123.		Sí. Pàgina 316-319.
Continguts específics del sector elèctric			
Aspecte material: accés			
EU26		No disponible. Els sistemes d'informació de la companyia no permeten reportar aquesta informació.	Sí. Pàgina 316-319.
EU27	pàg. 126.		Sí. Pàgina 316-319.
EU28	pàg. 110 i 126.		Sí. Pàgina 316-319.
EU29	pàg. 110 i 126.		Sí. Pàgina 316-319.
EU30	pàg. 24.		Sí. Pàgina 316-319.
Continguts específics del sector del gas i el petroli			
Aspecte material: reassentament involuntari			
G4-DMA	No s'han registrat reassentaments en les operacions dutes a terme per la companyia.		Sí. Pàgina 316-319.
OG12	No s'han registrat reassentaments en les operacions dutes a terme per la companyia.		Sí. Pàgina 316-319.

Glossari d'indicadors

Indicadors	Descripció
Continguts bàsics generals	
Estratègia i anàlisi	
G4-1	Declaració del president.
G4-2	Descripció dels efectes, riscos i oportunitats principals.
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 en els quals desenvolupen activitats significatives o els que siguin rellevants.
G4-7	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.
G4-8	Mercats servits (incloent-hi 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 s'hi 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 significatius que han tingut lloc 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 organitzacions de promoció nacional o internacional a les quals 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 transmissió 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 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 determinar el contingut de la memòria.
G4-19	Llista dels aspectes materials que es van identificar 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 respecte a memòries anteriors.

Indicadors	Descripció
Continguts bàsics generals	
Participació dels grups d'interès	
G4-24	Llista dels grups d'interès 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 de 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 escollida 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	Describeix el procés mitjançant el qual l'òrgan superior de govern delega la seva autoritat a l'alta direcció i a determinats empleats 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 reten comptes directament davant l'òrgan superior de govern.
G4-37	Processos de consulta entre els grups d'interès 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.

Indicadors		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 van transmetre a l'òrgan superior de govern; i els mecanismes que es van emprar per 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 duuguin 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 duuguin 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 caps 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.	

Indicadors	Descripció
Continguts bàsics generals	
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 reciclats.
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	Reduccions 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 que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.
G4-EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.

Indicadors	Descripció
Continguts bàsics específics	
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 i els serveis.
G4-EN13	Hàbitats protegits o restaurats.
G4-EN14	Nombre d'espècies incloses a la llista vermella de la UICN i en llistes nacionals de conservació els hàbitats dels 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 els quals 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 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 emissions 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 destinació d'aquestes.
G4-EN23	Pes total dels residus, segons tipus i 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 peril·losos en virtut 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 abocaments i vessament 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 del 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 de criteris ambientals.
G4-EN33	Impactes ambientals negatius significatius, reals i potencials, en la cadena de subministrament, i mesures al respecte.

Indicador	Descripció
Continguts bàsics específics	
Categoria: social. Sub-categoria: pràctiques laborals i treball digne	
Aspecte material: ocupació	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-LA1	Nombre i taxa de contractacions i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, gènere i regió.
G4-LA2	Beneficis socials per als treballadors amb jornada completa que no s'ofereixen als treballadors temporals o de mitja jornada, desglossats 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 involucrats 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 preavis 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 direcció i empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut laboral.
G4-LA6	Tipus i taxa de lesions, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió i per gènere.
G4-LA7	Treballadors la professió dels quals té una incidència o un risc elevats de malaltia.
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 empleat, desglossat per gènere i per categoria laboral.
G4-LA10	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomenten l'ocupabilitat dels treballadors i els ajuden a gestionar el final de les seves carreres professionals.
G4-LA11	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de 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 dels 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	Percentatge de nous proveïdors que es van examinar 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.

Indicadors	Descripció
Continguts bàsics específics	
Categoria: social. Sub-categoria: 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.
Categoria: social. Sub-categoria: 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 o estar amenaçats, i mesures adoptades per a defensar 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 les quals les comunitats indígenes estan presents o estan afectades per les activitats, i on s'estiguin implantant 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 nous proveïdors 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 adoptades.
Aspecte material: mecanismes de reclamació en matèria de 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.
Categoria: social. Sub-categoria: 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 físicament 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 i instal·lacions en procés de desmantellament.

Indicadors	Descripció
Continguts bàsics específics	
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 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 adoptades.
Aspecte material: avaluació de la repercussió social dels proveïdors	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-SO9	Percentatge de nous proveïdors 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 adoptades.
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.
Categoria: social. Sub-categoria: responsabilitat sobre productes	
Aspecte material: salut i seguretat dels clients	
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.
G4-PR1	Percentatge de categories de productes i serveis significatius els impactes en matèria de salut i seguretat s'han avaluat per promoure 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 en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.
EU25	Nombre de ferits o víctimes entre el públic a causa d'activitats de la companyia, incloent resolucions judicials, 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 seus 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 en funció del tipus de resultat.
G4-PR5	Resultats de les enquestes per a mesurar la satisfacció dels clients.

Indicadors		Descripció
Continguts específics del sector elèctric		
Aspecte material: accés		
EU26	Percentatge de població sense servei en àrees la llicència de distribució o servei que han estat concedides a la companyia.	
EU27	Nombre de desconnexions a clients residencials per impagaments, desglossats 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 de gas i del petroli		
Aspecte material: reassentament involuntari		
OG12	Operacions en les quals han tingut lloc reassentaments voluntaris, nombre de llars reassentades i com els mitjans de vida es van veure afectats en el procés.	

Indicador clau de responsabilitat corporativa		Descripció
Excel·lència en el servei		
Satisfacció global amb la qualitat de servei (1-10).	Grau de satisfacció dels clients amb la qualitat del servei global en un rang de l'1 al 10 desglossat per país o regió geogràfica.	
Compromís amb els resultats		
Import net de la xifra de negocis (milions d'euros).	Ingressos de la companyia.	
Benefici operatiu brut. Ebitda (milions d'euros).	Beneficis de la companyia abans d'interessos, impostos, deprecacions i amortitzacions.	
Inversions totals (milions d'euros).	Dedicació de recursos per part de la companyia a la recerca d'un benefici o rendibilitat futura.	
Benefici net (milions d'euros).	Beneficis bruts menys impostos, interessos, depreciació i despeses generals.	
Dividend (milions d'euros).	Part dels guanys de la companyia que és repartida als seus accionistes.	
Evolució de la qualificació de Gas Natural Fenosa en el DJSI.	Puntuació total obtinguda per la companyia en l'avaluació anual de l'Índex Dow Jones de Sostenibilitat	

Indicador clau de responsabilitat corporativa	Descripció
Gestió responsable del medi ambient	
Emissions directes de gasos d'efecte hivernacle (GEH) (Mt CO ₂ eq).	Emissions de Gasos d'Efecte d'Hivernacle (GEH) originades per fonts que posseeix o controla la companyia.
Factor d'emissió (t CO ₂ /kWh).	Taxa d'emissió com a resultat de l'activitat de generació elèctrica resultant del quocient entre la quantitat de contaminant atmosfèric emès (tones de diòxid de carboni) i l'energia produïda (GWh).
Emissions de metà en transport i distribució (t CO ₂ eq/km xarxa).	Emissions de metà produïdes per activitats de transport i distribució de gas natural.
Emissions de SO ₂ /electricitat generada (g/kWh).	Emissions de diòxid de sofre per cada kWh generat.
Emissions de NO _x /electricitat generada (g/kWh).	Emissions d'òxids de nitrogen per cada kWh generat.
Emissions de partícules/electricitat generada (g/kWh).	Emissions de partícules per cada kWh generat.
Generació de residus peril·losos (t).	Quantitat de residus peril·losos generats.
Reciclat de cendres (%).	Quantitat de cendres que han estat reciclades respecte al total de cendres generades, en percentatge.
Interès per les persones	
Índex de plantilla (nombre d'empleats).	Nombre d'empleats en la companyia a tancament d'exercici.
Homes/dones (%).	Nombre d'homes en la plantilla respecte al total d'empleats de la companyia a tancament d'exercici, en percentatge/Nombre de dones en la plantilla respecte al total d'empleats de la companyia a tancament d'exercici, en percentatge.
Dones en càrrecs de direcció (%).	Percentatge de dones que es troben exercint un càrrec directiu respecte al total d'empleats de la companyia en llocs directius a tancament d'exercici.
Despeses de personal (milions d'euros).	Quantitat monetària que representen les despeses de la plantilla per a la companyia (sous i salaris, costos de Seguretat Social, plans d'aportació definida, plans de prestació definida, treballs realitzats per a l'immobilitzat de la companyia, i altres).
Hores de formació per empleat.	Hores de formació rebudes de mitjana per cada empleat de la plantilla (total d'hores de formació respecte al total d'empleats en plantilla a tancament d'exercici).
Inversió en formació anual (euros).	Quantitat monetària total invertida per la companyia en formació dels empleats.
Empleats inclosos en conveni col·lectiu (%).	Percentatge d'empleats que són representats en un conveni col·lectiu respecte al total d'empleats en plantilla, al tancament d'exercici.
Seguretat i salut	
Accidents amb baixa.	Nombre d'accidents de treball que causen una baixa laboral.
Dies perduts.	Jornades en les quals no s'ha treballat per baixes per accidents de treball. Es calculen des del dia següent al de la recepció de la baixa i es consideren els dies naturals.
Víctimes mortals.	Nombre de treballadors que han mort per accidents de treball.
Índex de freqüència.	Nombre d'accidents amb baixa ocorreguts durant la jornada de treball per cada milió d'hores treballades.
Índex de gravetat.	Nombre de jornades perdudes a conseqüència dels accidents de treball per cada 1.000 hores treballades.
Índex d'incidència.	Nombre d'accidents de treball per cada 1.000 treballadors.
Taxa d'absentisme (%).	Absències dels treballadors en els seus llocs de treball, mesures com el quocient entre el nombre total d'hores laborals perdudes entre el total d'hores teòriques laborables en l'exercici.

Indicador clau de responsabilitat corporativa	Descripció
Cadena de subministrament responsable	
Proveïdors amb contractes en vigor existents.	Nombre de proveïdors als quals se'ls ha contractat algun producte o servei durant l'últim exercici.
Volum total de compra adjudicat (milions d'euros).	Quantitat monetària total utilitzada per a cobrir les compres de la companyia.
Pressupost de compra destinat a proveïdors locals (%).	Quantitat de pressupost que es destina a la compra de proveïdors ubicats a la zona geogràfica des d'on es realitza la compra sobre el pressupost total de compres.
Proveïdors avaluats segons criteris ambientals, socials i de pràctiques laborals (nombre).	Proveïdors que han respost el qüestionari de qualificació que avalua criteris ambientals, socials i pràctiques laborals.
Compromís amb la societat	
Evolució de l'aportació de Gas Natural Fenosa (milions d'euros).	Aportació econòmica a programes d'acció o inversió social i patrocini i mecenatge.
Distribució per tipus d'acció (%).	Distribució de les inversions segons el motiu de les iniciatives, desglossat d'acord amb la metodologia London Benchmarking Group (LBG).
Activitats de patrocini i acció social.	Nombre d'activitats dutes a terme per la companyia de patrocini, mecenatge i acció social.
Integritat i transparència	
Comunicacions rebudes per la Comissió del Codi Ètic.	Nombre de comunicacions realitzades per empleats i proveïdors relacionades amb el Codi Ètic i la Política Anticorrupció que han estat rebudes per la Comissió del Codi Ètic.
Comunicacions per cada 200 empleats.	Ràtio del nombre de comunicacions realitzades relacionades amb el Codi Ètic i la Política Anticorrupció que han estat rebudes per la Comissió del Codi Ètic per cada 200 empleats de la companyia.
Origen geogràfic de les comunicacions (%).	Percentatge de les comunicacions, relacionades amb el Codi Ètic i la Política Anticorrupció que han estat rebudes per la Comissió de Codi Ètic, que procedeixen de cada país respecte al total.
Temps mitjà de resolució de les comunicacions (en dies).	Nombre de dies de mitjana des que la companyia rep les comunicacions fins que les resol.
Projectes d'auditoria analitzats segons el risc de frau.	Nombre de projectes d'auditoria que han estat analitzats d'acord amb el risc de frau.
Comunicacions rebudes en matèria de drets humans.	Nombre de comunicacions que ha rebut la companyia en matèria de drets humans.
Persones formades en la política de drets humans.	Nombre d'empleats que han realitzat una formació sobre la política de drets humans.
Grau de compliment dels compromisos de responsabilitat corporativa	
Acabat.	100% de les accions finalitzades.
Avanç elevat	75% de les accions finalitzades.
Avanç intermedi.	50% de les accions finalitzades.
Avanç escàs.	25% de les accions finalitzades.
No iniciat.	Accions no iniciades.

Índex de continguts d'acord amb United Nations Guiding Principles Reporting Framework

Indicador	Pàgina	Grau d'acompliment
Sistema de respecte dels drets humans (A)		
A1. Compromís polític.	IRC 2015 - pàg. 275-277 IAI 2015 - pàg. 1 Política de de Drets Humans Codi Ètic - pàg. 8-9.	Complet.
A1.1 Desenvolupament del compromís públic.	IRC 2015 - pàg. 275-277 Política de de Drets Human - pàg. 19.	Complet.
A1.2 Abast i àmbit d'aplicació del compromís.	IRC 2015 - pàg. 101 Política de de Drets Human - pàg. 6 i 7.	Complet.
A1.3 Forma de comunicació del compromís.	IRC 2015 - pàg. 242-275 i 277 Política de de Drets Human - pàg. 17 i 18.	Complet.
A2. Integrant el respecte pels drets humans.	IRC 2015 - pàg. 86, 134, 242, 275-277 Codi Ètic - pàg. 8 Política de de Drets Humans - pàg. 17 i 18 Informe Anual de Remuneracions 2015 - pàg. 10.	Complet.
A2.1 Organització de la responsabilitat en matèria de drets humans.	IRC 2015 - pàg. 72, 93-94, 275-277 Política de de Drets Human - pàg. 18.	Complet.
A2.2 Matèries de drets humans portades a l'alta direcció i junta directiva.	IRC 2015 - pàg. 93-94, 275-277 Política de de Drets Human - pàg. 18 Informe Auditoria i Control 2015 - pàg. 19-21.	Parcial.
A2.3 Conscienciació de treballadors en matèria de drets humans.	IRC 2015 - pàg. 275-277 Política de de Drets Human - pàg. 15 i 18 Informe Anual de Remuneracions 2014 - pàg. 10.	Parcial.
A2.4 Forma de manifest de la companyia del seu compromís amb els drets humans en les relacions comercials.	IRC 2015 - pàg. 39-246, 275-277 Política de de Drets Human - pàg. 11, 17-18.	Complet
A2.5 Lliçons apreses sobre drets humans i conseqüències degudes a això.	IRC 2015 - pàg. 239-246, 275-277.	Parcial

Indicador	Pàgina	Grau d'acompliment
Definir el enfocament de <i>reporting</i> (B)		
B1. Declaració de qüestions destacades.	IRC 2015 - pàg. 280-288.	Complet.
B2. Determinació de qüestions destacades.	IRC 2015 - pàg. 64, 280-288, 289-291.	Parcial.
B3. Elecció dels punts geogràfics.	IRC 2015 - pàg. 280-288.	Complet.
B4. Impactes negatius addicionals.	IRC 2015 - pàg. 268, 275-277, 294-315. Informe d'Auditoria Interna 2015.	Complet.
Gestió de les qüestions destacades de drets humans (C)		
C1. Polítiques específiques.	IRC 2015 - pàg. 86-87, 180-181, 199-200, 215-216, 222-223, 225-227, 235-246, 254-257, 267-270.	Complet.
C1.1 Importància de la política de drets humans per als encarregats d'implementar-les.	IRC 2015 - pàg. 208, 216-218, 267-270, 275-277.	Complet.
C2. Compromís amb els grups d'interès.	IRC 2015 - pàg. 96-101, 199-200, 245-246.	Complet.
C2.1 Identificació de grups d'interès per a participar en qüestions destacades de drets humans.	IRC 2015 - pàg. 96-101, 267-270.	Parcial.
C2.2 Grups d'interès que han tingut relació amb la companyia en relació amb els drets humans.	IRC 2015 - pàg. 96-101, 193-194, 267-270, 275-277.	Parcial.
C2.3 Influència de la visió dels grups d'interès sobre temes relacionats amb els drets humans.	IRC 2015 - pàg. 96-101, 266-267.	Parcial.
C3. Avaluació d'impactes.	IRC 2015 - pàg. 28-29, 86-87, 94-96, 193-194, 126-127, 218, 235-246, 254-258, 268-269.	Complet.
C3.1 Patrons o tendències en els impactes sobre els drets humans.	IRC 2015 - pàg. 28-29, 199-200, 268-270.	Parcial.
C3.2 Impactes severos sobre els drets humans.	IRC 2015 - pàg. 267-269.	Complet.

Indicador	Pàgina	Grau d'acompliment
C4. Integració de resultats i adopció de mesures.	IRC 2015 - pàg. 93-94, 267, 272.	Parcial.
C4.1 Involucració de les parts de la companyia a implementar solucions i prendre decisions sobre qüestions destacades en drets humans.	IRC 2015 - pàg. 93-94, 267-272, 275-277.	Parcial.
C4.2 Tensions dels impactes de drets humans.	IRC 2015 - pàg. 277 Política de Drets Humans - compromís 6.	Parcial.
C4.3 Accions preses per a prevenir o mitigar potencials impactes sobre els drets humans.	IRC 2015 - pàg. 225-227, 235-246, 277.	Parcial.
C5. Seguiment del rendiment.	IRC 2015 - pàg. 28-29, 86-87, 94-96, 193-194, 126-127, 218, 235-246, 254-258, 268-269.	Parcial.
C5.1 Gestió efectiva d'assumptes de drets humans.	IRC 2015 - pàg. 218.	Parcial.
C6. Reparació.	IRC 2015 - pàg. 267-270.	Complet.
C6.1 Mitjans per a reclamar sobre qüestions relacionades amb els drets humans.	IRC 2015 - pàg. 266-270 Codi Ètic - pàg. 22.	Parcial.
C6.2 Capacitat de les persones per presentar reclamacions o queixes.	IRC 2015 - pàg. 267-270 Codi Ètic - pàg. 22.	Parcial.
C6.3 Processament de reclamacions i avaluació de l'efectivitat dels resultats.	IRC 2015 - pàg. 267-270 Codi Ètic - pàg. 22 Informe d'Auditoria i Control 2015 - pàg. 17.	Parcial.
C6.4 Patrons i tendències en reclamacions o queixes.	IRC 2015 - pàg. 267-270.	Parcial.
C6.5 Reparacions en relació amb algun impacte relacionat amb els drets humans.	IRC 2015 - pàg. 268.	Complet.

Informe de revisió independent

[G4-33]



INFORME D'ASSEGURAMENT INDEPENDENT DE L'INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA

Al Consell d'Administració de Gas Natural SDG, S.A.:

Hem dut a terme un encàrrec d'assegurament de la informació esmentada a continuació i inclosa en l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2015 de Gas Natural SDG, S.A. i societats dependents ("Gas Natural Fenosa") de l'exercici anual acabat el 31 desembre 2015 adjunt ("IRC 2015"):

- Assegurament raonable dels Indicadors clau de responsabilitat corporativa sobre Integritat i transparència inclosos en la pàgina 29 de l'IRC 2015.
- Assegurament limitat de:
 - Els Indicadors de responsabilitat corporativa inclosos en el capítol "Índex de continguts GRI" en les pàgines 294-301 de l'IRC 2015.
 - Els Indicadors clau de responsabilitat corporativa sobre Excel·lència en el servei, Gestió responsable del medi ambient, Interès per les persones, Seguretat i salut, Cadena de subministrament responsable i Compromís amb la societat inclosos en les pàgines 28 i 29 de l'IRC 2015.
 - El grau de compliment dels compromisos de responsabilitat corporativa, descrits en les taules "Accions de valor" incloses en les pàgines 65, 90, 105, 129, 137, 174, 210, 235, 249 i 266 de l'IRC 2015.
- Assegurament moderat de l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, tal com es descriu a la informació inclosa en l'apartat "Compliment amb els estàndards de referència" a la pàgina 289 de l'IRC 2015 d'acord amb l'establert a la Norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 (AA1000APS) emesa per AccountAbility.

Els Indicadors de Responsabilitat Corporativa esmentats s'han preparat d'acord amb els continguts bàsics generals i específics proposats en la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative (GRI) versió G4 ("Guia GRI G4") i en els suplementes sectorials Electric Utilities i Oil and Gas, i amb els criteris establerts per Gas Natural Fenosa descrits a l'apartat "Glossari d'indicadors" de les pàgines 302-312 de l'IRC 2015, que inclou igualment el criteri amb el qual es fixa el grau de compliment dels compromisos de responsabilitat corporativa.

Els Indicadors clau de responsabilitat corporativa de l'exercici 2015 sobre Compromís amb els resultats, inclosos en la pàgina 28 de l'IRC 2015, provenen del Dow Jones Sustainability Index i dels comptes anuals consolidats de Gas Natural SDG, SA i societats dependents a 31 desembre 2015 sobre les quals vam emetre el nostre informe d'auditoria amb data 5 de febrer de 2016 en el que expressem una opinió d'auditoria favorable.

El nostre encàrrec ha estat realitzat per un equip multidisciplinari que inclou especialistes en responsabilitat social corporativa i acompliment social, ambiental i econòmic de l'empresa, així com especialistes en encàrrecs d'assegurament.

Responsabilitat de la Comissió de Nomenaments i Retribucions de Gas Natural SDG, S.A.

La Comissió de Nomenaments i Retribucions de Gas Natural SDG, S.A. és responsable de la preparació, del contingut i de la presentació de l'IRC 2015 d'acord amb els criteris esmentats. L'esmentada Comissió també és responsable de fixar els compromisos de responsabilitat corporativa i d'avaluar el seu grau de compliment. Aquesta responsabilitat inclou el disseny, la implantació i el manteniment del control intern que es consideri necessari per permetre que la informació inclosa en l'IRC 2015, estigui lliure d'incorrecció material, a causa de frau o a error.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Avinguda Diagonal, 640, 08017 Barcelona, España
Tel.: +34 932 532 700 / +34 902 021 111, Fax: +34 934 059 032, www.pwc.es

1

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



La Comissió de Nomenaments i Retribucions és també responsable de definir, implantar, adaptar i mantenir els sistemes de gestió dels que s'obté la informació necessària per a la preparació dels Indicadors de responsabilitat corporativa, així com pel seguiment del grau de compliment dels compromisos de responsabilitat corporativa i de l'aplicació dels principis de la AA1000APS (2008).

La Nostra Responsabilitat

La nostra responsabilitat és emetre un informe d'assegurament basat en els procediments que hem realitzat i en les evidències que hem obtingut. Hem realitzat el nostre encàrrec d'assegurament d'acord amb la Norma Internacional d' Encàrrecs d'Assegurament 3000 (NIEA 3000) (Revisada), "Encàrrecs d'Assegurament diferents de l'Auditoria i de la Revisió d'Informació Financera Històrica", emesa pel Consell de Normes Internacionals d'Auditoria i Assegurament (IAASB) de la Federació Internacional de Comptadors (IFAC). Així mateix, hem realitzat el nostre encàrrec d'assegurament moderat (tipus 2) d'acord amb la Norma AA1000 Assurance Standard 2008 emesa per AccountAbility.

Un encàrrec d'assegurament, d'acord amb la NIEA 3000 (Revisada), requereix l'aplicació de procediments per obtenir evidència sobre la quantificació de la informació revisada inclosa en l'IRC 2015 i inclou l'avaluació dels criteris utilitzats en la preparació d'aquesta informació. Els procediments seleccionats depenen del judici de l'auditor, inclosa la valoració dels riscos d'incorrecció material en els esmentats indicadors, deguda a frau o error. En efectuar aquestes valoracions de riscos, l'auditor té en compte el control intern rellevant per a la preparació de la informació revisada per part de la societat, per tal de dissenyar els procediments que siguin adequats en funció de les circumstàncies i no amb la finalitat d'expressar una opinió sobre l'eficàcia del control intern de l'entitat. L'abast d'un encàrrec d'assegurament limitat és substancialment inferior al d'un encàrrec d'assegurament raonable, i per tant la seguretat proporcionada és també menor.

Els procediments que hem aplicat en aquest encàrrec van incloure consultes, observació de processos, inspecció de documentació, procediments analítics, i proves de revisió per mostreig que, amb caràcter general, es descriuen a continuació:

- Reunions amb els responsables de Gas Natural Fenosa i amb altre personal clau en l'aplicació de les polítiques de responsabilitat corporativa.
- Entrevistes amb el personal de les diverses unitats involucrades en la preparació de l'IRC 2015, incloent-hi els responsables d'obtenir, revisar i consolidar la informació inclosa en el mateix.
- Anàlisi dels procediments i sistemes utilitzats per recopilar i validar la informació presentada en l'IRC 2015.
- Anàlisi de l'adaptació i presentació en l'IRC 2015 dels indicadors de responsabilitat corporativa de Gas Natural Fenosa al que assenyalen la Guia GRI G4 per a la preparació d'informes i en els suplementes sectorials Electric Utilities i Oil and Gas i al que assenyalen els criteris establerts per Gas Natural Fenosa, així com l'aplicació consistent d'aquests criteris.
- Revisió de documentació suport original, quantitativament i/o qualitativa, obtinguda dels sistemes de gestió d'informació de Gas Natural Fenosa o de fonts externes, utilitzada en la preparació dels indicadors de responsabilitat corporativa.
- Comprovació mitjançant proves de revisió sobre la base de la selecció d'una mostra, dels indicadors quantitatius i qualitatius de responsabilitat corporativa, incloent proves analítiques i substantives.
- Anàlisi de la documentació interna i externa relativa a les actuacions realitzades per Gas Natural Fenosa durant l'exercici 2015 per a cadascun dels compromisos de responsabilitat corporativa de cara a revisar el seu grau de compliment.
- 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.

Adicionalment en el nostre encàrrec d'assegurament raonable hem aplicat els següents procediments:

- Revisió dels sistemes de gestió de la informació dels quals s'obtenen les dades relatives als indicadors clau de responsabilitat corporativa sobre Integritat i transparència.
- Proves sobre el disseny i efectivitat dels controls interns establerts en el procés de recopilació i validació de la informació inclosa en els Indicadors clau de responsabilitat corporativa sobre Integritat i transparència.
- Proves en detall substantives i anàlisi de variacions dels Indicadors clau de responsabilitat corporativa sobre Integritat i transparència, així com l'avaluació dels criteris establerts per Gas Natural Fenosa.



La Nostra Independència i Control de Qualitat

Hem complert amb els requeriments d'independència i altres requeriments d'ètica del Codi d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat emès pel Consell de Normes Internacionals d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (IESBA), que es basa en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència i diligència professional, confidencialitat i comportament professional.

La nostra firma aplica la Norma Internacional de Control de Qualitat 1 (NICC 1) i manté en conseqüència un exhaustiu sistema de control de qualitat que inclou polítiques i procediments documentats relatius al compliment de requeriments d'ètica, normes professionals i disposicions legals i reglamentàries aplicables.

La nostra opinió d'assegurament raonable

Com a resultat dels procediments que hem realitzat i de les evidències que hem obtingut, els Indicadors clau de responsabilitat corporativa sobre "Integritat i transparència" de Gas Natural Fenosa corresponents a l'exercici anual finalitzat el 31 desembre 2015 inclosos en la pàgina 29 de l'IRC 2015, han estat preparats de forma adequada i fiable, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els criteris establerts per Gas Natural Fenosa descrits a l'apartat "Glossari d'indicadors" de les pàgines 302 a 312 de l'IRC 2015.

La nostra conclusió d'assegurament limitat i moderat

Com a resultat dels procediments que hem realitzat i de les evidències que hem obtingut, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que:

- Els Indicadors de Responsabilitat Corporativa inclosos en el capítol "Índex de continguts GRI" de l'IRC 2015 i els Indicadors clau de responsabilitat corporativa sobre Excel·lència en el servei, Gestió responsable del medi ambient, Interès per les persones, Seguretat i salut, Cadena de subministrament responsable i Compromís amb la societat contenen errors o no han estat preparats, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els continguts bàsics generals i específics proposats a la Guia GRI G4 i en els suplementes sectorials Electric Utilities i Oil and Gas, així com amb els criteris establerts per Gas Natural Fenosa.
- El grau de compliment dels compromisos de responsabilitat corporativa, descrits en les taules "Accions de valor" de l'IRC 2015 no es presenta en tots els seus aspectes significatius d'acord amb el criteri establert per Gas Natural Fenosa.
- La informació inclosa a l'apartat "Compliment amb els estàndards de referència" de l'IRC 2015 relativa a l'aplicació dels principis d'inclusivitat (establiment de processos d'implicació i participació dels grups d'interès), rellevància (comprensió equilibrada dels assumptes de sostenibilitat rellevants per a l'organització i els seus grups d'interès) i capacitat de resposta (procés per desenvolupar les respostes apropiades als assumptes rellevants dels grups d'interès que afecten el seu acompliment en matèria de sostenibilitat), no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb el contingut previst en la Norma AA1000APS (2008).

Recomanacions

Hem presentat a la Societat en un document intern observacions i recomanacions de millora sorgides en la realització del nostre encàrrec d'assegurament. A continuació es mostra un resum de les recomanacions principals, relatives a les millores en l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, les quals no modifiquen la nostra opinió ni la nostra conclusió d'assegurament limitat o moderat expressades en el present informe.

Inclusivitat

Gas Natural Fenosa manté un diàleg actiu i bidireccional amb els seus grups d'interès a través de diferents canals de comunicació, els quals permeten a la companyia identificar els aspectes rellevants per a cadascun d'ells. L'IRC 2015 presenta el detall de les accions de diàleg amb els diversos grups d'interès realitzades al llarg de l'exercici. Es recomana seguir aprofundint en el diàleg intern i extern, prioritzant aquelles accions que possibilitin la consideració de les expectatives dels grups d'interès en l'estratègia de negoci.



Rellevància

Gas Natural Fenosa ha desenvolupat una anàlisi de materialitat per determinar els aspectes rellevants per a la companyia que es recullen, tant en la seva nova Política de Responsabilitat Corporativa, com en l'IRC 2015. Es recomana seguir avançant en l'anàlisi de materialitat, amb especial atenció als grups d'interès clau pels negocis i geografies de Gas Natural Fenosa, involucrant a les diferents unitats de negoci. Aquesta anàlisi permetrà prioritzar els recursos i definir els plans específics en relació amb el nou pla director de responsabilitat corporativa a definir per la Societat.

Capacitat de resposta

El Consell d'Administració de Gas Natural Fenosa ha aprovat en 2015 la nova "Política de Responsabilitat Corporativa" de la Societat, en la qual es recullen els compromisos i principis d'actuació específics envers els grups d'interès enfocats a la generació de valor. Es recomana impulsar la comunicació interna d'aquesta política, fomentant la implicació de totes les àrees corporatives i de negoci en la seva implementació i seguiment. Es suggereix així mateix reportar periòdicament, tant a nivell intern com a nivell extern, sobre el grau d'avanç dels plans específics que es defineixin.

Ús i Distribució

El nostre informe s'emet únicament al Consell d'Administració de Gas Natural SDG, S.A., d'acord amb els termes de la nostra carta d'encàrrec per a la seva publicació juntament amb l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2015 de Gas Natural Fenosa. No assumim cap responsabilitat davant de tercers diferents dels destinataris del nostre informe.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

Mª Luz Castilla
29 d'abril de 2016



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 Presidència
www.gasnaturalfenosa.com

Disseny gràfic:

Addicta Diseño Corporativo
www.addicta.es

Accesibilitat pdf:

Addicta Diseño Corporativo



www.gasnaturalfenosa.com