

**Informe de  
Responsabilitat  
Corporativa**

**20  
07**



Corporativa Informe de Responsabilitat Corporativa Informe de Responsabilitat Corporativa Informe de Responsabilitat



## Sumari

<b>4</b>	<b>Carta del President</b>
<b>6</b>	<b>Procés per a l'elaboració de l'informe</b>
<b>13</b>	<b>El Grup Gas Natural</b>
14	Perfil de l'organització
17	Missió, Visió i Valors
17	Estratègia del Grup Gas Natural
19	La nostra marca
20	Govern corporatiu
26	Codi de Conducta
<b>29</b>	<b>La responsabilitat corporativa i el Grup Gas Natural</b>
30	Contribució al desenvolupament del Grup Gas Natural
34	Compromisos de responsabilitat corporativa
36	El govern de la responsabilitat corporativa
39	Diàleg amb els grups d'interès
<b>43</b>	<b>Grups d'interès i sostenibilitat ambiental</b>
44	Els clients i el Grup Gas Natural
54	Els accionistes i inversors i el Grup Gas Natural
62	Els empleats i el Grup Gas Natural
84	Els proveïdors i el Grup Gas Natural
94	La societat i el Grup Gas Natural
106	Sostenibilitat ambiental
<b>127</b>	<b>Índex de continguts i indicadors GRI</b>
128	Índex de continguts i indicadors GRI
137	El Grup Gas Natural: el Pacte Mundial de les Nacions Unides i els Objectius del Mil·lenni
<b>139</b>	<b>Informació addicional</b>
140	Premis i reconeixements
141	El Grup Gas Natural i els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni
144	Informe de revisió independent
146	Direccions del Grup Gas Natural que han col·laborat en l'elaboració de l'informe
147	Opinió dels lectors

## Carta del President

És un plaer, un cop més, presentar aquesta nova edició de l'Informe de Responsabilitat Corporativa del Grup Gas Natural. Per sisè any consecutiu ens proposem que tots els nostres grups d'interès, els mercats i la societat en el seu conjunt es puguin formar una imatge precisa del Grup Gas Natural i de la seva funció social, així com de les seves senyes d'identitat, dels seus assoliments i les seves aspiracions.

La responsabilitat corporativa i la sostenibilitat formen part del nostre model de negoci i de la nostra cultura com a empresa. La nostra activitat contribueix a satisfer les necessitats d'energia, progrés i millora de la qualitat de vida de les societats dels països on som presents. Ho fem principalment mitjançant el proveïment, la distribució i comercialització de gas natural, una energia neta i eficient que contribueix a pal·liar els efectes del canvi climàtic i que fa possible avançar en el compromís europeu d'acompliment del Protocol de Kioto.

En aquest sentit, aquest informe resumeix les nostres actuacions encaminades a millorar la satisfacció dels nostres empleats, fidelitzar els nostres clients i reforçar el nostre compromís en temes ambientals i de contribució social, aspectes de la labor del nostre Grup que no poden mostrar en tot el seu contingut i amplitud la fredor de les xifres dels estats financers.

A més dels compromisos assumits i dels resultats assolits, aquest informe mostra l'estratègia de la companyia en les diferents facetes de la responsabilitat corporativa, així com les activitats que ha dut a terme per estendre el Codi de Conducta al llarg de tota la cadena de valor. També conté informació rellevant sobre la seva participació en projectes tecnològicament avançats i amb importants beneficis ambientals, com ara la introducció del gas natural comprimit (GNC) en flotes de transport públic i privat, i per primer cop en aquest informe, els seus objectius quantitatius en matèria de seguretat i salut.

Del conjunt de totes aquestes informacions, cal destacar la que fa referència al nostre Pla Estratègic 2008-2012. Aquest pla mostra tota la nostra filosofia i planteja noves fites que constitueixen un repte individual i col·lectiu per a totes les persones que formen part del Grup Gas Natural. Per aconseguir-los, s'han definit uns principis d'actuació basats en les premisses de la responsabilitat corporativa i la sostenibilitat, que ajudaran de manera significativa a reforçar la seva organització i la seva cultura empresarial.

Aquest Informe ha estat verificat per PricewaterhouseCoopers, l'auditor financer del Grup Gas Natural, i preparat d'acord amb les recomanacions i principis d'elaboració de continguts a la "Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat" de Global Reporting Initiative (GRI). Entenem que l'informe constitueix una presentació equilibrada i raonable del nostre exercici i que mostra aquells assumptes de responsabilitat corporativa que són materials atenent les nostres característiques i les del sector en el que operem. En la seva elaboració també s'hi han tingut en compte les percepcions i valoracions que de l'exercici del Grup en matèria de responsabilitat corporativa tenen alguns dels seus principals grups d'interès. Com a resultat, l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2007 del Grup Gas Natural inclou alguns continguts addicionals respecte a exercicis anteriors.



La nostra empresa continua formant part dels índexs selectius en responsabilitat corporativa més respectats del món, com ara el Dow Jones Sustainability Index i el FTSE4Good, així com del KLD Global Climate 100 Index, índex dissenyat per promoure la inversió en aquelles companyies les activitats de les quals mostren un potencial més gran per mitigar les causes immediates i a llarg termini del canvi climàtic.

Creiem que els bons resultats sempre acompanyen aquelles companyies que estan ben governades i gestionades, que tenen un model de negoci clar i que entenen que l'èxit empresarial no és possible sense tenir en compte les necessitats de les societats dels entorns on desenvolupa la seva activitat. Així doncs, durant l'exercici 2007 el benefici net del Grup va augmentar un 12,3% respecte a l'any anterior, assolint els 959 milions d'euros, i el benefici operatiu brut (*Ebitda*) va créixer un 19% fins als 2.277 milions d'euros. Aquestes magnífiques xifres no tan sols ens permeten augmentar novament el dividend, un 16,3% superior al de l'any anterior, sinó que renoven la confiança dels nostres accionistes en la marxa ascendent de la nostra empresa i en la seva rendibilitat creixent i sostinguda.

Em vull referir en especial a totes les persones que formen part del nostre Grup i que amb la seva il·lusió, compromís i esforç contribueixen al fet que el Grup Gas Natural sigui una companyia cada dia millor, més eficient, més orientada als seus clients, més responsable i, en suma, més respectada.

Confio que aquest Informe de Responsabilitat Corporativa ajudi a una més bona comprensió de la cultura del nostre Grup, dels objectius que ens proposem i dels reptes als quals ens enfrontem, així com a transmetre la solidesa i sinceritat del nostre compromís amb la societat.

**Salvador Gabarró i Serra**  
President del Consell d'Administració

## Procés per a l'elaboració de l'informe

### Abast i enfocament

Aquest informe pretén oferir una informació fiable i equilibrada sobre l'exercici del Grup Gas Natural respecte als principals reptes que plantegen la responsabilitat corporativa i el desenvolupament sostenible.

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

Aquest Informe de Responsabilitat Corporativa contempla totes les activitats del Grup Gas Natural en els diferents països on opera. Les societats que el formen s'inclouen en un annex al final de l'Informe Anual.

La informació que apareix inclou les operacions de distribució i comercialització de gas, electricitat, proveïment i transport internacionals de gas, així com les activitats desenvolupades pel Grup Gas Natural a Espanya, França, Itàlia, el Marroc, Amèrica Llatina i Algèria.

També s'hi inclouen les activitats de la Fundació Gas Natural.

### El Grup Gas Natural al món



### Activitats del Grup Gas Natural

	Gas					Comercialització de d'energia	Generació d'electricitat	Oferta multiproducte
	Exploració	Producció	Transport	Distribució	Emmagatzematge			
Algèria	•							
Argentina				•				
Brasil				•				
Colòmbia				•				
Espanya	•	•	•	•	•	•	•	•
França						•		
Itàlia				•		•		•
Marroc	•		•					
Mèxic				•			• (*)	
Puerto Rico						•	•	

(\*) El control efectiu de les centrals de cicle combinat a Mèxic es va materialitzar el 28 de desembre de 2007.

La informació que mostra es refereix a l'exercici 2007, incloent-hi, en la mesura del possible, dades dels anys anteriors. Els indicadors que reproduïx aquest informe mostren els resultats dels tres darrers anys amb excepció dels introduïts per primera vegada en aquesta publicació que només es refereixen a l'exercici anterior.

Les societats que formen el Grup Gas Natural estan detallades exhaustivament a l'Informe Anual que publica la companyia.

Les centrals de cycle combinat de Mèxic no s'han tingut incloses a l'abast atès que el control efectiu va tenir lloc el 28 de desembre de 2007. Tampoc no s'hi ha tingut en compte les participacions minoritàries de Petroleum Oil & Gas España.

## Verificació

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

Dins de les esmentades polítiques i seguint les recomanacions de GRI, el Grup Gas Natural encarrega anualment la verificació externa dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Corporativa. Aquesta verificació és realitzada per un expert independent, PricewaterhouseCoopers, que revisa l'adaptació dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Corporativa a allò assenyalat a la guia GRI-G3 i a l'estàndard AA1000. Així mateix, elabora un Informe de Revisió Independent on s'inclouen els objectius i abast del procés, així com els procediments de verificació emprats i les seves conclusions (veure apartat "Informe de Revisió Independent").

## Principis per a l'elaboració d'aquest informe

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

## El Grup Gas Natural va realitzar un estudi de materialitat basat en l'estàndard AA1000 d'AccountAbility per identificar els assumptes que li són rellevants en responsabilitat corporativa

• **Materialitat.** "La informació continguda en l'informe ha de cobrir aquells aspectes i indicadors que mostrin els impactes significatius de l'organització o aquells que podrien exercir una influència substancial en les avaluacions i decisions dels grups d'interès".

Abans de la redacció de l'informe, el Grup Gas Natural va realitzar un estudi de materialitat basat en l'estàndard AA1000 de AccountAbility per identificar els assumptes rellevants en responsabilitat corporativa sobre els quals reportar (la informació es considera material si la seva omissió o distorsió en un informe pot influir sobre les decisions o accions dels grups d'interès de l'organització

## Resultats de l'Estudi de Materialitat 2007. Assumptes rellevants, classificats per àmbits

### Dimensió econòmica

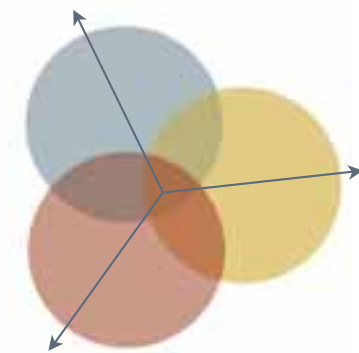
- Govern corporatiu.
- Gestió de riscos.
- Codis de conducta/ corrupció.
- Gestió de relació amb clients.
- Oportunitats de negoci.

### Dimensió ambiental

- Eco-eficiència.
- Sistemes de gestió ambiental.
- Exercici mediambiental.
- Infraestructures d'emmagatzematge, transport i distribució.
- Estratègia de infraestructures.
- Desenvolupament en canvis climàtic.
- Biodiversitat.

### Dimensió social

- Relacions laborals.
- Desenvolupament del capital humà.
- Atracció i retenció del talent.
- Projectes d'acció social.
- Relació amb els grups d'interès.
- Salut i seguretat.



## Procés per a l'elaboració de l'informe

informant). L'estudi consisteix en la identificació i categorització dels assumptes comparant-ne la maduresa entre les companyies del sector i la rellevància per a la companyia, d'ardo amb la importància assignada per inversors institucionals, prescriptors sectorials, mitjans de comunicació i prescriptors d'opinió.

- **Participació dels grups d'interès.** "L'organització informant ha d'identificar els seus grups d'interès i descriure a l'informe com ha donat resposta a les seves expectatives i interessos raonables".

L'establiment d'un diàleg actiu amb els grups d'interès és un principi fonamental dins de l'estratègia del Grup. La companyia ha definit els seus grups d'interès, identificant-ne les expectatives i definint-ne accions per establir diàleg. Aquest procés es detalla a l'apartat "Diàleg amb els grups d'interès".



- **Context de sostenibilitat.** "L'organització informant ha de presentar el seu exercici dins del context més ampli de la sostenibilitat".

A causa de la importància estratègica que revesteix la responsabilitat corporativa per al Grup Gas Natural, l'informe ha tractat d'analitzar l'exercici de la companyia en el context de les exigències econòmiques, ambientals i socials del seu entorn social i de mercat.

- **Exhaustivitat.** "La cobertura dels indicadors i aspectes materials i la definició de la cobertura de la memòria han de ser suficients per mostrar els impactes socials, econòmics i ambientals significatius, i per permetre que els grups d'interès puguin avaluar l'exercici de l'organització informant durant el període que cobreix l'informe".

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

## Càtedra ETHOS i diàleg amb els grups d'interès

L'any 2007, el Grup Gas Natural, en col·laboració amb la Càtedra Ethos de la Universitat Ramon Llull, va desenvolupar un grup de consulta per discutir possibles millores per a l'Informe de Responsabilitat Corporativa de la companyia.

La sessió es va celebrar a Barcelona i va comptar amb la participació de representants de la pròpia companyia, de la càtedra i la universitat esmentades, i d'altres organitzacions acadèmiques i empresarials rellevants com ESADE, AGBAR, DKV i Ernst & Young.

La sessió va començar amb una presentació per part del Grup Gas Natural, i durant el posterior debat es van discutir diversos aspectes relacionats amb el contingut i la

forma de l'informe. Els experts van valorar positivament diversos apartats, com ara la descripció del sistema de gestió de riscos de la companyia i la seva relació amb els assumptes materials en responsabilitat corporativa.

Com a millores per a futurs informes, els experts van proposar la divulgació d'objectius a tres anys en els indicadors clau. També, el reforçament de la informació sobre els estàndards aplicables en la cadena de proveïment de la companyia.

Aquesta iniciativa mostra la intenció del Grup Gas Natural de demanar les opinions dels seus grups d'interès concurrents per millorar, entre altres, les seves pràctiques en matèria de transparència informativa.



## Estudi de materialitat

El seu objectiu és ajudar a enfocar l'informe en aquells assumptes que són més rellevants per al Grup Gas Natural atenent les seves característiques i particularitats, al sector en el que opera, i en definitiva, a aquelles qüestions que poden suposar un risc directe per a la seva reputació i la confiança dels seus grups d'interès.

L'estudi de materialitat és una anàlisi de tipus seqüencial que utilitza diferents aproximacions per determinar la importància de les diferents qüestions relacionades amb la responsabilitat corporativa:

- Els reptes del sector, tal i como són plantejats pels inversors institucionals que presten atenció a les pràctiques de responsabilitat corporativa.
- La informació que sobre la responsabilitat corporativa publiquen les companyies del sector.
- L'atenció que les associacions sectorials presten a les diferents qüestions sobre responsabilitat corporativa.
- Les qüestions sobre responsabilitat corporativa que tenen repercussió en els mitjans de comunicació.
- Els temes d'atenció prioritària per als prescriptors d'Internet.

Els resultats identificats al llarg de l'anàlisi foren valorats en funció de dues variables:

- Maduresa, entesa com el nivell d'atenció que les companyies del sector presten a un determinat assumpte.
- Rellevància o risc, resultant del nivell d'atenció prestat pels inversors institucionals, les associacions sectorials, la premsa i els prescriptors d'Internet.

L'anàlisi anterior va permetre concloure amb un mapa dels assumptes materials per al Grup Gas Natural, que els classifica en funció de la seva maduresa i el seu risc.

Les conclusions de l'estudi han confirmat la importància per al Grup Gas Natural d'assumptes com ara la salut i la seguretat, el canvi climàtic o la gestió del seu impacte sobre l'entorn i els llocs on opera.

## Assumptes materials per el Grup a Gas Natural



Després dels resultats d'aquest estudi i la labor d'assessorament intern de la Subdirecció de Reputació Corporativa, s'han incorporat les novetats següents al present informe:

- Govern Corporatiu: posicionament públic contra la corrupció i el suborn.
- Codi de Conducta: informació sobre l'extensió del Codi al llarg de la cadena de valor.
- Auditoria Interna: detall de les anàlisis dels principals riscos operacionals realitzats.
- Govern de la Responsabilitat Corporativa: detall dels sistemes de gestió de la Responsabilitat Corporativa i els seus resultats.
- Clients: ratios del servei d'atenció telefònica.
- Empleats:
  - Inclusió d'objectius de salut i seguretat.
  - Millora dels indicadors de diversitat i comunicació interna.
- Proveïdors: ampliació de la informació referent a salut i seguretat.
- Societat: report de les dades d'inversió social en funció de la metodologia LBG (London Benchmarking Group) que permet la comparació entre empreses.
- Sostenibilitat: major detall de les accions desenvolupades en la lluita contra el canvi climàtic.
- Verificació: adequació del procés de verificació a los indicadors rellevants inclosos a la "Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat" de Global Reporting Initiative (GRI).
- Elaboració de l'informe: desglossament dels assumptes detectats com a materials.

## Qualitat de la informació divulgada

En l'elaboració d'aquest informe també s'hi han respectat els principis que la Guia G3 estableix per definir la qualitat de la informació que s'hi divulga: equilibri, comparabilitat, precisió i claredat, periodicitat i fiabilitat.

- **Equilibri:** l'informe assegura l'equilibri mostrant aspectes tant positius com negatius amb la qual cosa permet una valoració raonable de l'exercici general de la companyia.
- **Comparabilitat:** per tal de presentar la informació de forma consistent i de manera que els grups d'interès puguin analitzar els canvis experimentats per la companyia, per a la major part dels indicadors se ha reportat l'evolució de les dades en els anys anteriors.
- **Precisió i claredat:** la informació continguda en aquest informe és prou clara i precisa per tal que els lectors puguin valorar el desenvolupament i l'activitat del Grup Gas Natural durant l'any 2007. La companyia ha evitat incloure tecnicismes o qualsevol altre tipus de llenguatge que pugui resultar desconegut per als seus grups d'interès.

Amb la mateixa finalitat de claredat i precisió, s'han incorporat gràfiques, esquemes, taules i indicadors qualitius i quantitius, que pretenen ajudar a una més bona comprensió dels impactes de les seves activitats en els àmbits econòmic, social i del medi ambient.





## Consultes i informació addicional

El Grup Gas Natural ha publicat, a més, l'Informe Anual, l'Informe de Govern Corporatiu i l'Informe de la Comissió d'Auditoria i Control corresponents a 2007, i disposa d'un web a Internet ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)) amb informació actualitzada de la companyia.

Adicionalment, els lectors tenen a la seva disposició, a la pàgina web del Grup Gas Natural, un glossari que mostra els termes tècnics utilitzats amb més freqüència en aquest informe.

Igualment, qualsevol consulta o informació addicional es pot obtenir adreçant-se al correu electrònic següent: [reputacioncorporativa@gasnatural.com](mailto:reputacioncorporativa@gasnatural.com).

- **Periodicitat:** per tal que els grups d'interès puguin prendre decisions de forma coherent amb el període d'elaboració de l'informe, el Grup Gas Natural ha intentat avançar al més aviat possible la seva publicació per tal que la informació divulgada sigui relativament recent respecte al període que s'informa.
- **Fiabilitat:** la fiabilitat de les dades que mostra aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2007 ha estat contrastada per PricewaterhouseCoopers, firma que n'ha dut a terme la verificació.

En l'elaboració d'aquest informe s'han tingut en compte els tres principis exigits per la norma AA1000 de AccountAbility, relacionats amb la materialitat o rellevància dels aspectes sobre els que s'informa; si són exactes i complets i si responen als requeriments i preocupacions dels grups interessats.

El Grup Gas Natural El Grup Gas Natural El Grup Gas Natural El Grup Gas Natural El Grup Gas Natural El Grup Gas Natural El Grup

## El Grup Gas Natural

- 14 Perfil de l'organització
- 17 Missió, Visió i Valors
- 17 Estratègia del Grup Gas Natural
- 19 La nostra marca
- 20 Govern corporatiu
- 26 Codi de Conducta

## Perfil de l'organització

El Grup Gas Natural és un grup internacional de serveis energètics que centra la seva activitat en el proveïment, la distribució i la comercialització de gas natural a Espanya, Amèrica Llatina, França i Itàlia, on té onze milions de clients, i també es un operador destacat en el negoci elèctric a Espanya, Mèxic i Puerto Rico, i en la comercialització d'altres productes i serveis energètics.

El Pla Estratègic 2008-2012 reafirma la vocació de la companyia d'esdevenir un grup energètic integrat, global i líder en la cadena gasista, recolzant-se en quatre pilars bàsics:

- Consolidació de la posició a Espanya, Itàlia i l'Amèrica Llatina.
- Integració vertical en *upstream & midstream*.
- Exportació del model espanyol a altres mercats.
- Èmfasi continu en l'eficiència.

El creixement del Grup més enllà de les fronteres espanyoles, iniciat l'any 1992, li va permetre d'ampliar i enriquir el seu àmbit d'activitat, potenciant la generació d'economies d'escala i reforçant la seva posició com a empresa multinacional.

### El Grup Gas Natural ja és el primer operador de distribució de gas natural a l'Amèrica Llatina

El Grup Gas Natural ja és el primer operador de distribució de gas natural a l'Amèrica Llatina, on es concentren aproximadament la meitat dels seus clients repartits entre Argentina, Brasil, Colòmbia i Mèxic.

En el negoci de la generació elèctrica, l'estratègia del Grup es centra a disposar d'un *mix* de generació equilibrat, competitiu i respectuós amb el medi ambient.

El Grup Gas Natural continua potenciant el seu parc de centrals de cicle combinat, passant dels 6.500 MW instal·lats actualment, a 10.000 MW l'any 2012 i arribant fins als 900 MW la potència eòlica instal·lada.

El Grup compta amb onze companyies distribuïdores de gas natural a Espanya, que desenvolupen la seva activitat en



dotze comunitats autònomes. En el mercat liberalitzat, el Grup comercialitza energia a través de les companyies Gas Natural Comercializadora i Gas Natural Servicios, i genera electricitat.

La companyia és soci majoritari de Metragaz i EMPL, companyies que operen i mantenen del tram marroquí del gasoducte Magrib-Europa, que connecta els jaciments algerians de Hassi R'Mel amb la Península Ibèrica.

Diverses societats relacionades amb el gas i altres empreses de suport completen aquest gran grup de serveis energètics.

Gas Natural sdc, la companyia matriu del Grup, és una societat anònima els seus principals accionistes de la qual, el 31 de desembre de 2006, eren:

- Critería CaixaCorp: 33,06%
- Repsol YPF: 30,85%
- Suez: 11,30%
- Caixa d'Estalvis de Catalunya: 3,03%

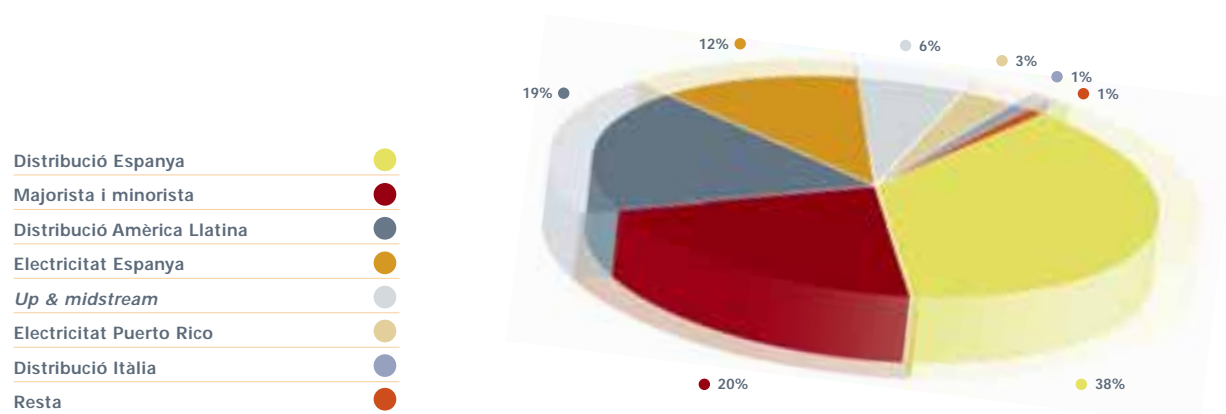
Per obtenir informació detallada sobre les activitats del Grup Gas Natural i els resultats 2007, consultar l'Informe Anual i la pàgina web corporativa ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)).

### El Grup Gas Natural al món



Les inversions totals de la companyia van assolir els 2.323 milions d'euros l'any 2007, un creixement proper al 100% respecte a l'any anterior

#### Contribució de l'Ebitda per activitats. 2007

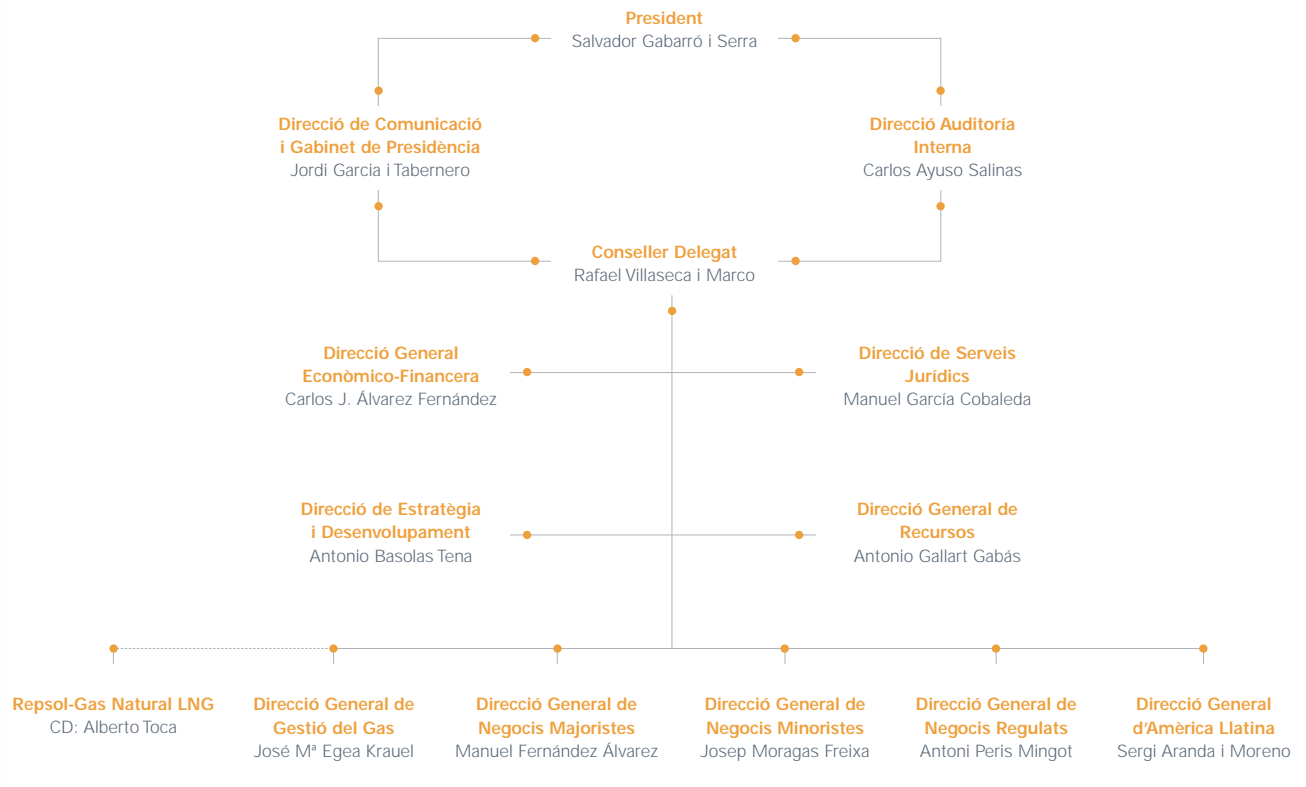


#### Principals magnituds del Grup Gas Natural

<b>Operacions</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>
Subministrament de gas (GWh)	292.730	294.451	305.324
Transport de gas/EMPL (GWh)	124.150	129.499	145.923
Punts de subministrament de distribució gas, en milers	11.115	10.662	10.179
Xarxa de distribució de gas (km)	109.759	104.528	100.149
Energia elèctrica produïda (GWh)	18.700	19.514	10.466
Contractes per client Espanya	1,37	1,43	1,47
<b>Personal</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>
Nombre d'empleats (a 31/12)	6.699	6.686	6.717
<b>Financer (milions d'euros)</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>
Import net de la xifra de negocis	10.093	10.348	8.527
Benefici operatiu brut (Ebitda)	2.277	1.912	1.519
Beneficis d'explotació	1.567	1.263	969
Inversions totals	2.323	1.164	1.484
Benefici atribuïble al Grup	959	855	749
<b>Dades per acció (euros/acció)</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>
Cotització el 31 de desembre	40,02	29,99	23,66
Benefici	2,14	1,91	1,67
Dividend	1,14	0,98	0,84

## Organigrama del Grup Gas Natural

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





## Missió, Visió i Valors

### Missió

La Missió del Grup Gas Natural és atendre les necessitats energètiques de la societat, i proporcionar als seus clients serveis i productes 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.

### Visió

La Visió és ser un grup energètic i de serveis líder i en continu creixement, amb presència multinacional, que es distingeixi per proporcionar una qualitat de servei excel·lent als seus clients, una rendibilitat sostinguda als seus accionistes, una ampliació d'oportunitats de desenvolupament professional i personal als seus empleats, i una contribució positiva a la societat actuant amb un compromís de ciutadania global.

### Valors

Els Valors que guien la forma d'actuar del Grup Gas Natural són:

- Orientació al client.
- Compromís amb els resultats.
- Sostenibilitat.
- Interès per les persones.
- Responsabilitat social.
- Integritat.

Per a més informació sobre la Missió, Visió, Valors i principis d'actuació del Grup Gas Natural podeu consultar la pàgina web corporativa ([www.gasntaural.com](http://www.gasntaural.com)).

## Estratègia del Grup Gas Natural 2008-2012

El Grup Gas Natural és present a onze països i té una posició de lideratge com a operador de GNL i en convergència de gas i electricitat.

L'any 2007 es va presentar el nou Pla Estratègic per al període 2008-2012 en els principis següents:

### Principis de suport al Pla Estratègic

Per al compliment del Pla Estratègic, l'organització ha d'estar preparada per fer front als nous reptes que planteja. En aquest sentit, el Grup Gas Natural ha definit quatre principis d'actuació que han d'ajudar a reforçar l'organització i la seva cultura per a la consecució dels ambiciosos objectius perseguits:

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



### Campanya de comunicació interna del Pla Estratègic 2008-2012: "Creixem integrant mercats"

El Grup Gas Natural va llançar l'octubre de 2007 la campanya de comunicació del Pla Estratègic 2008-2012, que incloïa accions específiques per als diferents col·lectius interns. L'objectiu era consolidar la identificació de tots els col·laboradors amb els objectius del pla. De la mateixa manera, es perseguia la implicació de directius, *country managers* i gerents de les filials distribuïdores espanyoles per garantir la correcta difusió del document i la implicació de totes les unitats del Grup

La companyia va basar l'estratègia de comunicació en tres eixos principals: difusió, comunicació i vinculació. Així, es van definir els missatges clau, es van crear mecanismes per obtenir el *feedback* dels col·laboradors i es van desenvolupar elements de caràcter emotiu per complementar els missatges i aconseguir la identificació interna.

Entre les accions desenvolupades en l'últim trimestre de 2007 cal destacar les següents:

- Creació del lema i el logotip de la campanya "Creixem integrant mercats", que sintetitza el Pla Estratègic.
- Campanya d'expectació prèvia a la presentació del Pla Estratègic, utilitzant suports multimèdia.
- Esdeveniment de presentació a directius del Pla Estratègic 2008-2012.
- Disseny d'un *microsite* a la intranet del Grup on, des del llançament del pla, tots els empleats van poder accedir a la seva informació actualitzada.
- Llançament del Canal Opina, per rebre suggeriments i atendre consultes dels empleats.
- Sessions informatives presencials liderades per directius, *country managers* i gerents per als respectius equips.

Amb aquestes accions, la companyia es va assegurar el coneixement del nou Pla Estratègic, així com la interiorització dels objectius i principis d'actuació que planteja la nova estratègia.



## La nostra marca

### Una gran marca per a un gran Grup

La marca al Grup Gas Natural constitueix un dels seus actius més valuosos i duradors. Cobra una especial rellevància dins del seu actual context de creixent activitat internacional i àmplia oferta de productes i serveis, fet que unit a la seva història, li proporciona una naturalesa immutable que li confereix el seu caràcter permanent.

Mitjançant la seva marca, el Grup Gas Natural expressa els seus valors, creences i normes de conducta, definint-se com una companyia orientada al creixement i compromesa amb el progrés sostenible de les comunitats en les quals actua. Compta amb una gestió interna integradora i participativa, capaç d'atraure i mantenir els millors professionals i col·laboradors, a més de tenir una capacitat de projecció que garanteix als seus accionistes l'èxit del projecte empresarial.

La qualitat que es transmet mitjançant la seva marca és un clar exponent de la solidesa de les companyies que conformen el Grup Gas Natural, fet que la dota de rellevància, diferenciació i credibilitat enfront de la competència.



### La nostra identitat corporativa

La identitat corporativa del Grup Gas Natural és la dimensió que dona força a la seva marca, li transmet els seus valors i l'associa a conceptes com dinamisme, experiència, innovació i seguretat.

El compromís i el respecte pel medi ambient és una de les vocacions més constants del Grup, de la mateixa manera que la seva proximitat al client és l'objectiu primordial del seu negoci. Ambdós valors es veuen mostrats i potenciat per la seva identitat mitjançant la seva marca.

### Estructura i arquitectura de marca

L'alt nivell de penetració i reconeixement entre els diferents grups d'interès la situen com una marca líder en el sector, que servei de nexa d'unió entre les empreses del Grup i els públics amb els quals es relaciona.

La marca "Gas Natural" s'estructura entorn d'una marca matriu potent que dona cobertura a la resta de les marques que conformen el Grup, i estableix una estructura monolítica que crea forts llaços de pertinença a través dels seus elements d'identitat: nom, símbol, colors i tipografia.

## Govern corporatiu

El Grup Gas Natural, conscient de la importància de garantir la transparència i eficàcia de la gestió dels seus més alts òrgans de govern societari, ha assumit pràctiques avançades de govern corporatiu.

En aquest sentit, la companyia va modificar l'any 2007 el Reglament d'Organització i Funcionament del Consell d'Administració i les seves comissions, amb un doble objectiu: d'una banda, per adaptar-lo a les recomanacions del Codi Unificat de Bon Govern de les Empreses Cotitzades; d'altra, amb la finalitat d'introduir millores d'ordre tècnic per concretar quines matèries han de ser tractades de forma expressa pel Consell d'Administració o alguna de les seves comissions en revestir especial importància quantitativa, qualitativa o estratègica.

Així mateix, el Grup va continuar treballant per adaptar la resta de la normativa interna a aquelles pràctiques avançades que s'ajusten més bé a l'interès de la societat i al dels seus accionistes. Sempre des de la vocació de mantenir el Grup Gas Natural entre les companyies més avançades en matèria de bon govern corporatiu i de transparència informativa.

Las pràctiques de govern corporatiu formen part de la cultura del Grup. Són descrites en diversos informes anuals, elaborats internament i elevats periòdicament a la Junta General d'Accionistes per al seu coneixement o per a la seva aprovació. Entre aquests hi ha l'Informe de Responsabilitat Corporativa, l'Informe Anual de Govern Corporatiu, l'Informe Anual de la Comissió d'Auditoria i Control, entre altres.

La documentació elaborada per la companyia en la matèria pretén, en l'àmbit de les seves respectives competències, fer conèixer a tercers les dades més destacades relacionades amb l'activitat, les seves formes i maneres d'actuar, així com els criteris que justifiquen les decisions prees. La transparència informativa enfront dels mercats constitueix un dels principis bàsics del Grup Gas Natural.

La referida informació és a disposició de qualsevol interessat mitjançant la pàgina web corporativa ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)).

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

Les instàncies anteriors es reuneixen periòdicament per prendre les decisions sobre els seus àmbits respectius de responsabilitat i sempre buscant l'optimització sostinguda del valor econòmic i social de la companyia. Durant l'exercici de 2007 es van celebrar les reunions següents:

- Consell d'Administració: tretze reunions.
- Comissió Executiva: dotze reunions.
- Comissió de Nomenaments i Retribucions: onze reunions.
- Comissió d'Auditoria i Control: set reunions.
- Comissió d'Estratègia, Inversió i Competència: dues reunions (fou suprimida el febrer de 2007, i en va assumir les competències la Comissió Executiva).
- Comitè de Direcció: reunions mensuals.

Respecte a la diversitat del Consell d'Administració, el 22% de los consellers són menors de 55 anys, el 33% tenen una edat compresa entre els 55 i els 60 anys i la resta del 45% té més de 60 anys.

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

## Composició del Consell d'Administració i les diferents comissions (el 31 de desembre de 2007)

	Consell d'Administració	Comissió Executiva	Comissió d'Auditoria i Control	Comissió de Nomenaments i Retribucions	Naturalesa del càrrec
President	Sr. Salvador Gabarró i Serra	President			Executiu
Vicepresident	Sr. Antoni Brufau i Niubó	Vocal		Vocal	Dominical
Conseller delegat	Sr. Rafael Villaseca i Marco	Vocal			Executiu
Vocal	Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui				Dominical
Vocal	Caixa d'Estalvis de Catalunya, representada per Sr. José María Loza Xuriach				Dominical
Vocal	Sr. José Arcas Romeu			President	Independent
Vocal	Sr. Santiago Cobo Cobo	Vocal			Independent
Vocal	Sr. Demetrio Carceller Arce (¹)	Vocal			Dominical
Vocal	Sr. Josep Lluís Jové i Vintró (²)	Vocal	Vocal		Dominical
Vocal	Sr. Carlos Kinder Espinosa	Vocal			Dominical
Vocal	Sr. Emiliano López Achurra				Independent
Vocal	Sr. Carlos Losada Marrodán	Vocal			Independent
Vocal	Sr. Fernando Ramírez Mazarredo		Vocal		Dominical
Vocal	Sr. Enrique Locutura Rupérez (³)				Dominical
Vocal	Sr. Miquel Valls i Maseda		President	Vocal	Independent
Vocal	Sr. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta				Independent
Vocal	Sr. Josep Vilarasau i Salat				Dominical
Vicesecretari no conseller	Sr. Felip Cañellas i Vilalta	Secretari	Secretari	Secretari	

(¹) El Sr. Demetrio Carceller Arce es va incorporar al Consell d'Administració en data 29 de juny de 2007.

(²) El Sr. Josep Lluís Jové i Vintró es va incorporar a la Comissió d'Auditoria i Control en data 29 de juny de 2007.

(³) El Sr. Enrique Locutura Rupérez es va incorporar al Consell d'Administració en data 29 de juny de 2007.

## Retribucions del Consell d'Administració (en milers d'euros) \*

	Càrrec	Consell	Comissió Executiva	CAiC	CNiR	CEiC	Total
Sr. Salvador Gabarró i Serra	President	550	550	-	-	-	1.100
Sr. Antoni Brufau i Niubó	Vicepresident	127	126	-	12	-	265
Sr. Rafael Villaseca i Marco	Conseller delegat	127	126	-	-	-	253
Sr. Josep Vilarasau i Salat	Vocal	127	-	-	-	-	127
Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui	Vocal	127	-	-	-	-	127
Sr. Josep Lluís Jové i Vintró	Vocal	127	126	6	-	-	259
Sr. Carlos Kinder Espinosa	Vocal	127	126	-	-	2	255
Sr. Nemesio Fernández-Cuesta Luca de Tena (¹)	Vocal	69	-	-	-	-	69
Sr. Enrique Locutura Rupérez (²)	Vocal	58	-	-	-	-	58
Sr. Guzmán Solana Gómez (¹)	Vocal	69	69	6	-	-	144
Sr. Demetrio Carceller Arce (²)	Vocal	58	57	-	-	-	115
Sr. Fernando Ramírez Mazarredo	Vocal	127	-	12	-	-	139
Caixa d'Estalvis de Catalunya (³)	Vocal	127	-	-	-	-	127
Sr. Carlos Losada Marrodán	Vocal	127	126	-	-	2	255
Sr. Santiago Cobo Cobo	Vocal	127	126	-	-	2	255
Sr. Emiliano López Achurra	Vocal	127	-	-	-	-	127
Sr. Miquel Valls i Maseda	Vocal	127	-	12	12	-	151
Sr. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta	Vocal	127	-	-	-	-	127
Sr. José Arcas Romeu	Vocal	127	-	-	12	-	139
<b>Total</b>		<b>2.582</b>	<b>1.432</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>6</b>	<b>4.092</b>

(¹) Baixa en el càrrec des del 29 de juny de 2007.

(²) Nomenament en data 29 de juny de 2007.

(³) Representada pel Sr. José María Loza Xuriach.

\* Durant l'exercici 2007, l'import acreditat pels membres del Consell d'Administració de Gas Natural SDC, S.A. va atènyer els 5.812 milers d'euros, corresponent en aquestes quantitats tant les atribuïdes per la seva pertinença al Consell d'Administració i a les diferents comissions seves, si s'escau, a les relacions de tipus laboral o responsabilitats directes que poguessin tenir a diferents nivells executius.



## Sistema de Gestió del Risc

El context en el que desenvolupa la seva activitat el Grup Gas Natural el situa en un escenari sotmès a factors de risc inherents i de diversa naturalesa.

### Identificació, caracterització i determinació del perfil de risc

Durant els últims anys, la companyia ha apostat decididament per l'entesa, la caracterització i determinació dels nivells d'incertesa associats al desenvolupament dels seus negocis. Ha avançat de forma significativa en el control i gestió global dels riscos més rellevants, obtenint-ne un coneixement més profund, tant en la gestió diària dels diferents negocis com en els processos de reflexió i planificació estratègica.

Un dels conceptes clau de la gestió de riscos de la companyia és el concepte de perfil de risc, entès com el nivell d'exposició a la incertesa fruit de la incidència conjunta de les diferents categories de risc tipificades pel Grup Gas Natural.

## Tipus de risc

### Negoci

- Preu del gas.
- Preu de l'electricitat.
- Volum de gas.
- Volum d'electricitat.
- Regulador.
- Estratègic.

### Financers

- Tipus d'interès.
- Tipus de cavi.
- Liquiditat.

### Crèdit

- Minorista.
- Majorista.

### Operacional

- Legal/contractual.
- Recursos humans.
- Fraus.
- Processos.
- Sistemes d'informació.

La identificació, caracterització i mesurament dels riscos més destacats permeten de conèixer en tot moment quin és el perfil global de risc del Grup Gas Natural com a resultat de la incidència conjunta de les seves diferents categories de risc. A partir d'aquest coneixement, la companyia està en disposició de determinar, mitjançant els seus òrgans de govern, quina és la màxima exposició al risc acceptada, gestionar-la a través de l'assignació de diferents límits tant per categoria de risc i termes globals, establint així el perfil global de risc objectiu.

El seguiment i avaluació de l'exposició al risc sota un enfocament integrat, ajuda en la presa de decisions, permetent optimitzar el binomi rendibilitat-risc.

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

	Determinació del perfil global de risc	Proposta limit 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 del mesurament i control del risc			●			●	●	
Responsables de la gestió del risc i de l'àmbit d'actuació			●	●	●	●	●	

Les eines que garanteixen la millora contínua en el procés d'identificació, caracterització i determinació del perfil de risc del Grup són el Comitè de Riscos, la Norma General de Riscos, el Mapa de Riscos Corporatiu i el Sistema de Mesurament de Riscos.

### Comitè de Riscos

Té la missió de vetllar per la protecció dels interessos dels grups d'interès mitjançant la correcta determinació i revisió del perfil de risc objectiu del Grup Gas Natural, garantint-ne la congruència amb el posicionament estratègic requerit a cada moment. També s'ocupa de supervisar que l'organització compregui i accepti la seva responsabilitat en la identificació, avaluació i gestió dels riscos més rellevants.

### Norma General de Riscos

Va entrar en vigor l'any 2007 i el seu objectiu principal és establir els principis generals i pautes de comportament per garantir l'adequada identificació, informació, avaluació i gestió de l'exposició al risc del Grup Gas Natural. El Comitè de Riscos vetlla per l'adequada implantació dels principis que mostra la norma; per la seva actualització d'acord amb la realitat de cada moment; i per l'impuls dels desenvolupaments normatius necessaris.

### Mapa de Riscos Corporatiu

La seva confecció i actualització és responsabilitat de la Direcció General Econòmico-Financera, en col·laboració amb la Direcció d'Auditoria Interna i les unitats de negoci. Ha de ser actualitzat amb una periodicitat, com a mínim, anual.

El mapa és una reflexió integrada de l'exposició del Grup a les diferents categories de risc. Es debat en el si del Comitè de Direcció, i es presenten les seves conclusions al Comitè de Riscos, a la Comissió d'Auditoria i Control, i, si s'escau, al Consell d'Administració en el seu conjunt.

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

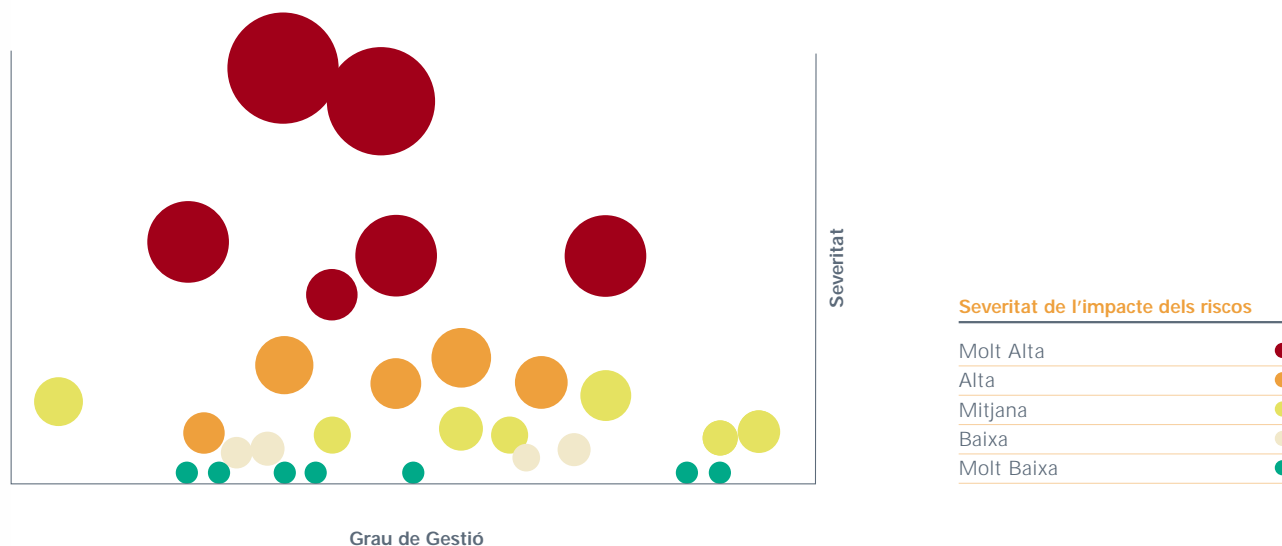




Els diferents riscos són caracteritzats en termes absoluts i relatius, originant la seva il·lustració gràfica.

Cal ressaltar que en cada revisió del mapa s'hi analitza la dinàmica de l'evolució dels riscos més rellevants respecte a la versió anterior.

### Mapa de Riscos



El sistema està en continu desenvolupament i evolució. Això és possible gràcies a la flexibilitat amb què fou concebut, que permet donar resposta a la creixent complexitat dels mercats energètics on té presència el Grup Gas Natural.

Tot plegat ha permès endegar amb èxit el repte de quantificar l'exposició dels resultats del Grup Gas Natural per a horitzons temporals de incertesa especialment llargs. Aquest és el cas del nou Pla Estratègic 2008-2012, fet que ha permès plantejar unes fites ambicioses però amb la garantia que mai no es posen en risc la solvència patrimonial del Grup, ni els interessos dels grups d'interès concurrents.

#### Identificació i avaluació d'aspectes mediambientals

El Grup Gas Natural té establerta una metodologia per a la identificació i avaluació dels aspectes ambientals associats als processos (activitats o serveis), centres de treball i parc mòbil, per determinar aquells que tenen o puguin tenir impactes significatius sobre el medi ambient i establir-hi un control.

L'avaluació d'aspectes ambientals té per objecte determinar quins poden tenir un impacte significatiu sobre el medi ambient. Aquesta avaluació se realitza basant-se en els criteris que s'exposen tot seguit:

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

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

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

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

Amb caràcter periòdic (com a mínim un cop cada tres anys) i sempre que es produeixin canvis en les activitats, instal·lacions o en el seu ús, en la legislació o normativa aplicables o altres canvis, es procedeix a la seva revisió i



actualització. Amb aquesta metodologia per a jerarquitzar riscos el Grup té integrat el principi de precaució en la gestió i projecció de les seves activitats.

## Comitè de Riscos del Grup Gas Natural i Norma General de Riscos

L'objectiu perseguit per la companyia amb la implantació de la Norma General de Riscos i la creació del Comitè de Riscos és garantir que afronta els seus objectius de negoci amb un nivell d'incertesa conegut i controlat.

El Comitè de Riscos es reuneix amb una periodicitat trimestral i té la responsabilitat de revisar i desenvolupar la Norma General de Riscos del Grup, que està en permanent procés de millora.

En aquest sentit, la norma mostra una clara assignació de rols en el mesurament, control i gestió dels riscos. La claredat en la distribució de responsabilitats, unida

al paper del Comitè de Riscos, permet garantir l'eficiència en la presa de decisions i facilita la assumpció del risc com a element clau en la creació de valor.

Com a conseqüència de la implantació d'ambdues eines, s'ha produït una millora sostinguda dels resultats, disminuint de forma molt significativa l'exposició al risc de mercat. Tot plegat malgrat l'agitació viscuda durant l'exercici 2007 en els mercats energètics i de divises.

## Auditoria interna

El Grup Gas Natural desenvolupa l'activitat d'auditoria interna com una funció de valoració independent i objectiva. La Direcció d'Auditoria Interna depèn directament de la Comissió d'Auditoria i Control, reportant alhora al president i conseller delegat de Gas Natural sdc.

La seva missió és la de garantir la supervisió i avaluació continua de l'eficàcia del Sistema de Control Intern del Grup Gas Natural, aportant un enfocament sistemàtic i rigorós per al seguiment i millora dels processos i per a l'avaluació dels riscos i controls operacionals que hi té associats.

La Direcció d'Auditoria Interna té establerta una metodologia de valoració dels riscos operacionals, basada en el Marc Conceptual de l'Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) i prenent com a punt de partida la tipologia dels riscos definits en el Mapa de Riscos Corporatiu. La metodologia en vigor compleix les recomanacions aplegades al Codi Unificat de Bon Govern Corporatiu, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors.

En el desenvolupament de la seva activitat, la Direcció d'Auditoria Interna verifica el compliment de les polítiques, normes i controls establerts per l'alta direcció per tal de prevenir i identificar debilitats de control intern, incloent-hi les relacionades amb la corrupció i el suborn. En funció dels resultats obtinguts, es dissenya un pla d'acció orientat a implantar mesures correctives.

L'any 2007 es van desenvolupar 102 projectes d'auditoria interna, 28 dels quals corresponen a la revisió de processos vinculats als principals riscos operacionals de les direccions generals de negoci del Grup Gas Natural. No s'hi van trobar incidències significatives relacionades amb frau, corrupció o suborn. No obstant, es va proposar la implantació de mesures preventives per a cada procés, amb l'objectiu de mitigar els possibles riscos.

De manera addicional, atesa la posició organitzativa d'independència i transversalitat, la Direcció d'Auditoria Interna participa o lidera altres projectes destacats des del punt de vista del compliment de les normes internes de conducta com la presidència de la Comissió del Codi de Conducta.

## Codi de Conducta

Durant l'any 2007, el Grup Gas Natural va desenvolupar una intensa labor per ajudar als empleats en la comprensió i el compliment del Codi de Conducta. Aquestes labors han estat encapçalades per la Comissió del Codi de Conducta.

La comissió va començar a funcionar el juliol de 2005, amb el mandat de l'alta direcció de fomentar la difusió, el coneixement i el compliment del codi. Està presidida per la Direcció d'Auditoria Interna per assegurar-ne l'objectivitat i independència. Té cinc membres, en representació d'unitats internes amb responsabilitats rellevants per a la difusió, implantació i salvaguarda del Codi de Conducta del Grup. Provenen d'Auditoria Interna, Relacions Laborals, Relacions amb Inversors, Reputació Corporativa i de l'Oficina de Garantia de Servei al Client. La comissió compta amb el suport d'un secretari, procedent de la Direcció de Recursos Humans.

Sota la dependència de la Comissió del Codi de Conducta funcionen més comissions, amb una estructura i comeses similars, a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia i Mèxic.

Una de les principals tasques encomanades a la comissió per l'alta direcció del Grup, és la supervisió del funcionament del procediment de consulta i notificació del Codi de Conducta. Es tracta d'un canal de comunicació, obert a tots els empleats del Grup Gas Natural, que els permet resoldre dubtes sobre l'aplicació del Codi de Conducta. També poden fer ús del procediment per comunicar a la comissió, de bona fe, confidencialment i sense temor a represàlies, conductes contràries als principis del codi. Aquest canal de comunicació, que en altres organitzacions s'anomena "canal ètic", aconsegueix una de les recomanacions contemplades al Codi Unificat de la Comissió Nacional del Mercat de Valors.

Totes les comunicacions entre la Comissió del Codi de Conducta i els empleats del Grup Gas Natural són confidencials, respectant les limitacions establertes a la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal. El president de la Comissió del Codi de Conducta és l'únic dels seus membres, en primera instància, autoritzat per a tota la informació de consultes i notificacions rebudes a través del procediment de consulta i notificació.

Aquelles notificacions relacionades amb el frau, l'auditoria o les falles en els processos comptables o control intern, són transmèses directament a la Comissió d'Auditoria i Control del Consell d'Administració de la companyia.

La intranet corporativa del Grup Gas Natural inclou un espai específic dedicat al Codi de Conducta, amb la finalitat que els empleats puguin consultar-lo a qualsevol dels vuit idiomes en els que està editat. L'espai també permet conèixer les funcions i la composició de les comissions del Codi de Conducta així com utilitzar el procediment de consulta i notificació.

La Comissió del Codi de Conducta emet informes periòdics de les seves activitats a la Comissió d'Auditoria i Control i al Comitè de Direcció, i revisa els informes realitzats per les comissions locals.

La Comissió del Codi de Conducta va mantenir nou reunions de treball l'any 2007, en les quals s'hi van analitzar i canalitzar les comunicacions rebudes dels empleats.

Cal ressaltar que, durant aquest exercici, la comissió no va rebre notificacions que possessin en evidència incidents relacionats amb l'explotació laboral o infantil, o en relació amb els drets dels indígenes.

A més, la comissió va aprovar un Pla d'Acció, de caràcter plurianual, per a l'extensió del Codi de Conducta. El pla tenia, entre altres, els objectius següents:

- Elaborar un calendari per a l'eventual actualització del Codi de Conducta del Grup Gas Natural.
- Millorar el coneixement dels empleats sobre el codi mitjançant accions formatives i divulgatives.
- Estendre el Codi de Conducta a proveïdors tant a Espanya com a la resta de països d'actuació del Grup Gas Natural.
- Verificar la seguretat del canal electrònic que actua com a suport del procediment de consulta i notificació del Grup.

A finals de l'exercici, la Comissió del Codi de Conducta havia impulsat, amb un grau diferent d'avanç, accions destinades a complir amb els objectius anteriors. Així, va elevar una proposta per adaptar el codi a la recent modificació de la Llei d'Hidrocarburs. El Consell d'Administració de Gas Natural SDG va aprovar aquesta proposta als inicis de l'exercici 2008. Addicionalment, hi ha previst que la comissió elevi al Comitè de Direcció una proposta global de revisió del Codi de Conducta durant l'exercici 2008.

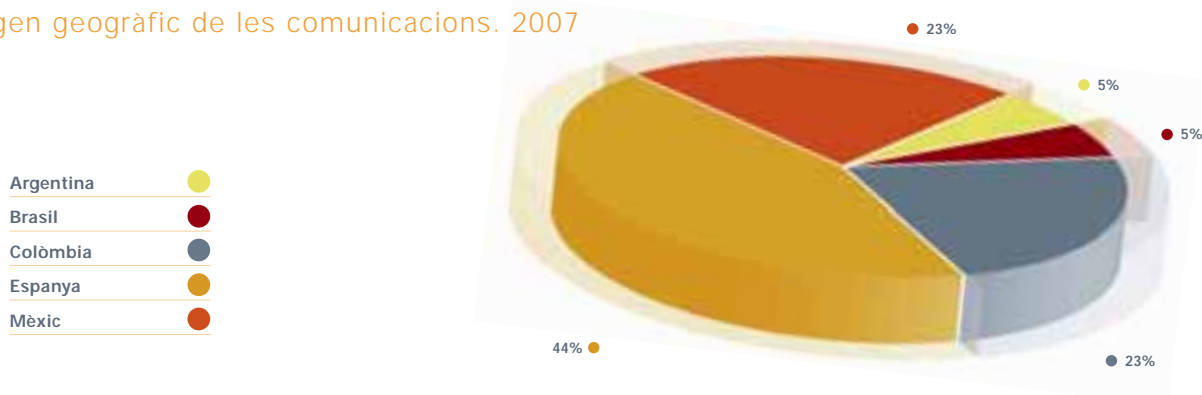
L'any 2007, la Comissió del Codi de Conducta va rebre un total de 22 comunicacions, vuit de les quals foren consultes i catorze notificacions. El resultat és una ratio de 0,66 comunicacions per cada 200 empleats.

En el seu llançament, el Codi de Conducta es va distribuir a tots els empleats i s'inclou als documents de benvinguda per a les noves incorporacions. A més, l'any 2008, estarà inclòs al Pla de Formació de la companyia, com a complement a la documentació disponible en el canal *online* del Codi de Conducta.

L'any 2007, es van iniciar les accions per estendre el Codi de Conducta a proveïdors. Tenien com a objectiu, principalment, informar sobre els compromisos adquirits per la companyia i comunicar l'existència del procediment de consulta i notificació, del que els proveïdors poden fer ús. Durant l'exercici foren informats els proveïdors d'Argentina, Colòmbia i Itàlia i hi ha previsió de fer-ne l'extensió a les empreses col·laboradores a Espanya durant l'any 2008.

El sistema implantat per la companyia per difondre i vetllar pel compliment del seu Codi de Conducta és entre els més avançats del món. De fet, el Grup Gas Natural va rebre en aquest àmbit la valoració més alta entre les atorgades a les companyies del seu sector per Dow Jones Sustainability Index.

### Origen geogràfic de les comunicacions. 2007



### Capítol del Codi de Conducta al qual fan referència les comunicacions (%). 2007

	Consultes	Notificacions	Total
Respecte a la legitimitat i als valors ètics	-	19	15
Respecte a les persones	-	26	21
Desenvolupament i igualtat d'oportunitats	14	19	18
Seguretat i salut en el treball	29	-	6
Lleialtat a l'empresa i conflicte d'interessos	43	22	26
Tractament de la informació i del coneixement	-	4	3
Relacions amb empreses col·laboradores i proveïdors	14	10	11
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### Temps mitjà de resolució de les comunicacions. 2007

	Dies
Consultes	30
Notificacions	49
General	42

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

## La responsabilitat corporativa i el Grup Gas Natural

- 30 Contribució al desenvolupament del Grup Gas Natural
- 34 Compromisos de responsabilitat corporativa
- 36 El govern de la responsabilitat corporativa
- 39 Diàleg amb els grups d'interès

## Contribució al desenvolupament del Grup Gas Natural

Comptar amb un subministrament energètic segur, sostenible i eficient és una de les condicions necessàries del desenvolupament. L'energia és motor de prosperitat; en la seva absència, els alts nivells de vida assolits en algunes societats no serien possibles.

El Grup Gas Natural és un actor imprescindible del proveïment i la seguretat energètica en els mercats on opera. Les seves activitats estan centrades en el proveïment, distribució i comercialització de gas natural i electricitat.

En la seva visió, la companyia mostra el compromís de contribuir positivament a la societat, actuant amb un compromís de ciutadania global. D'aquesta manera, la contribució al desenvolupament i al benestar constitueix una de les senyes d'identitat del Grup.

Adicionalment, la companyia també entén que la seva contribució al desenvolupament consisteix a donar un excel·lent servei al client, a oferir una rendibilitat sostinguda als seus accionistes i a oferir oportunitats de desenvolupament personal i professional als seus empleats.

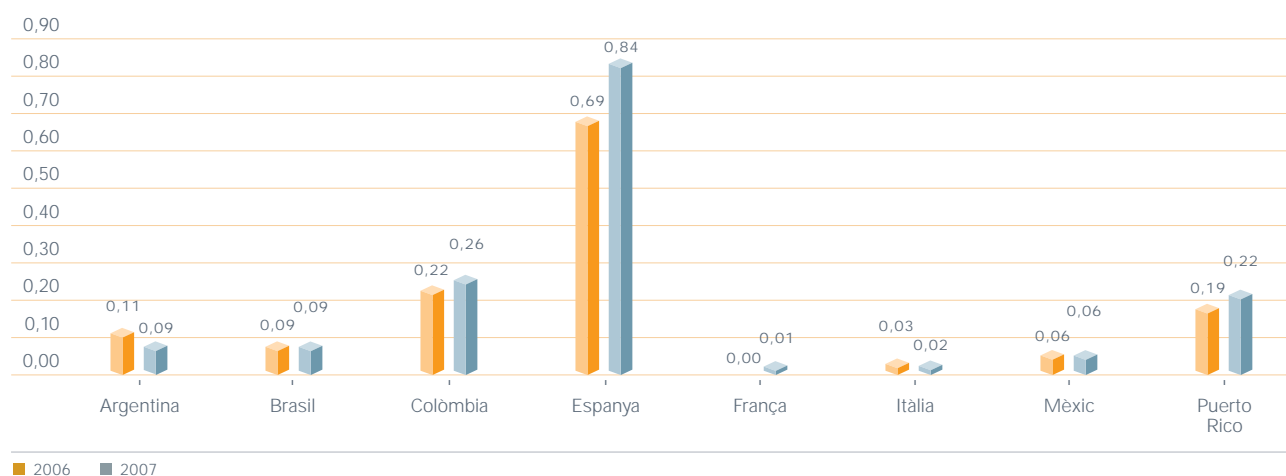
D'altra banda i gràcies a les inversions, al pagament de salaris i als proveïments, el Grup Gas Natural genera riquesa per a tota la seva cadena de valor. Aquesta riquesa creada té, a més, un efecte de palanquejament: catalitza recursos per a la comunitat, genera ocupació directa i indirecta i dinamitza l'activitat econòmica.

La companyia és font de recursos econòmics que serveixen per mantenir els serveis públics de les societats on és present. La seva contribució a les arques públiques pren dues formes: directa, constituïda pel pagament d'impostos i altres obligacions econòmiques; i indirecta, a través de les contribucions que realitzen els empleats de la companyia amb el compliment de les seves obligacions fiscals. Les despeses destinades al personal van assolir l'any 2007 els 308 milions d'euros.

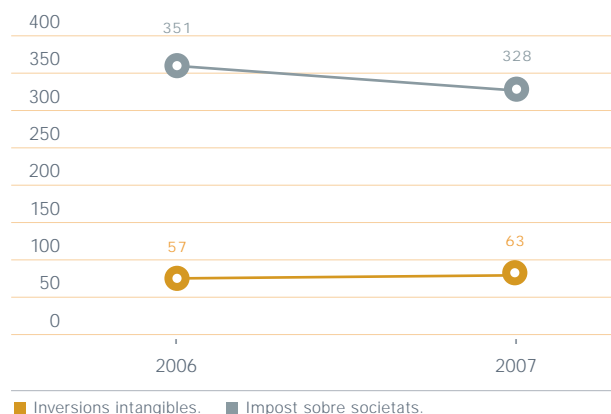


### Contribució al PIB per països (%)

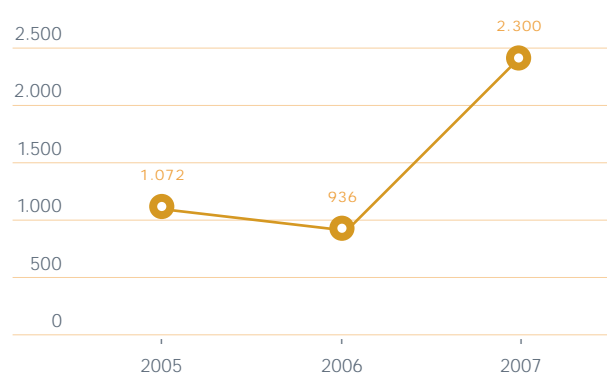
Import net de la xifra de negoci/PIB nominal



### Aportació a la societat (milions d'euros)



### Volum total de compra adjudicat (milions d'euros)



### Volum total de compra adjudicat per països. 2007

	Argentina	Brasil	Colòmbia	Espanya	Itàlia	Marroc	Mèxico
Volum total de compra adjudicat (milions d'euros)	28	106	56	1.954	85	13	58

Així mateix, cal destacar que el gas natural, nucli de les activitats del Grup, és un combustible amb un alt valor afegit mediambiental i l'impacte del qual en l'entorn és menor que el d'altres alternatives energètiques.

La preocupació global pel canvi climàtic, prioritari en les agendes polítiques i socials d'arreu del món, posa l'accent en els avantatges ambientals del gas natural enfront de la resta de combustibles fòssils i serveix per explicar, en bona mesura, la progressiva expansió que el seu consum ha experimentat al món.

El gas natural permet l'ús d'unes tecnologies més eficients, cosa que junt amb les seves pròpies característiques, suposa un balanç total de la cadena energètica millor que el de la resta de combustibles fòssils.

Respecte als gasos d'efecte hivernacle, el factor d'emissió de CO<sub>2</sub> i de N<sub>2</sub>O del gas natural és molt menor que el de qualsevol altre combustible fòssil per a tecnologies equivalents. Els factors d'emissió de CH<sub>4</sub> del gas natural són menors enfront del carbó (20%) i de l'electricitat (40%), considerada aquesta última com a energia posada a peu d'usuari i utilitzada directament per efecte Joule. Addicionalment, els cicles de refrigeració d'absorció per gas natural (utilitzant mesclures amoníac-aigua o bromur de liti-aigua) contribueixen a la política internacional de supressió de l'ús dels CFC.

En relació amb l'acidificació d'atmosfera i pluges àcides, el gas natural evita la seva formació per l'absència d'emissions de SO<sub>2</sub> enfront d'altres combustibles i a l'electricitat, i pel fet de presentar factors d'emissió de NO<sub>x</sub> inferiors a la resta d'energies fòssils.

Pel que fa a la destrucció de l'ozó estratosfèric, els aspectes més positius del gas natural són a causa dels seus factors d'emissió per als NO<sub>x</sub> i N<sub>2</sub>O, ja que són menors que per a la resta de combustibles fòssils i per a l'electricitat. Amb això, es contribueix a disminuir els efectes de l'anomenat cicle dels òxids de nitrogen en el mecanisme de destrucció de l'ozó estratosfèric. La refrigeració per absorció amb gas facilita les mesures adoptades per a la supressió dels CFC usats en els cicles de refrigeració per comprensió. L'absorció usa refrigerants amb un Ozone Depletion Potential (ODP) nul sobre la capa d'ozó.

En relació a la contaminació d'origen fotoquímic d'atmosfera urbanes, el gas natural limita el seu procés de formació a causa dels seus baixos factors d'emissió de NO<sub>x</sub>, ja que presenta emissions considerablement

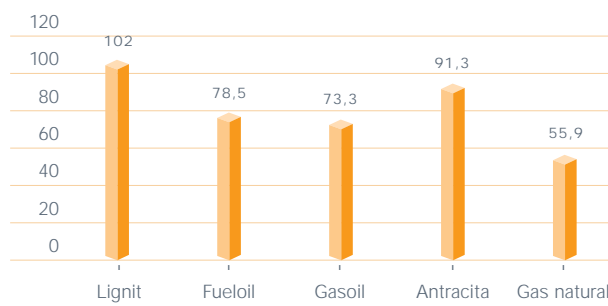
inferiors d'hidrocarburs no metànics, especialment en relació amb tots els derivats del petroli. Atès que el transport mitjançant vehicles de motor d'explosió o diesel és un dels sectors que més contribueix a la contaminació urbana per ozó troposfèric, la substitució per biocombustibles o gas natural dels carburants derivats del petroli, afavoreix notablement la reducció de contaminants d'aquesta naturalesa. A això s'hi afegeix la contribució indirecta a causa de la distribució del gas natural per canalització, que evita així el transport rodat de superfície per fa arribar el combustible fins als usuaris.

Respecte a la terbolesa atmosfèrica, el gas natural contribueix a la neteja i disminució de la brutícia atmosfèrica, gràcies a l'absència de cendres, partícules, fums i incrementats en la seva combustió.

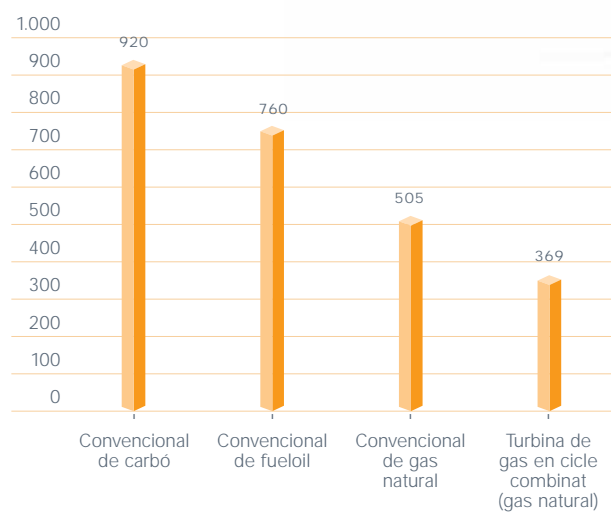
## El gas natural es perfila com una de les fonts d'energia que més bé pot fer compatible el creixement econòmic sostenible amb la preservació del medi ambient

En l'horitzó de l'any 2030, el gas natural serà l'energia que haurà experimentat un augment més elevat al món a causa, bàsicament, de l'augment continu dels usuaris en tots els sectors, a la progressiva extensió de la xarxa de gasoductes i a l'increment del volum de gas per a la generació d'electricitat. Per tots aquests motius, el gas natural se perfila com la font d'energia que millor pot fer compatible el creixement econòmic sostenible amb la preservació del medi ambient, gràcies a la seva alta eficiència energètica i al seu reduït impacte ambiental.

### CO<sub>2</sub> produït en la combustió de combustibles fòssils (kg/GJ)





Emissions de CO<sub>2</sub> per tecnologia (kg/MWh)

## Mecanisme de Desenvolupament Net: Biogàs "Doña Juana"

El Grup Gas Natural, en consorci amb GRS Valtech, del Grup Veolia, van crear l'empresa Biogás Doña Juana S.A., ESP per a l'extracció, tractament i aprofitament energètic del biogàs al "Relleno Sanitario Doña Juana" de Bogotà (Colòmbia), que amb 2 milions de tones de residus anuals dipositats és un dels més grans abocadors d'Amèrica Llatina. El projecte té com a objectiu mitigar l'impacte ambiental atribuïble a l'emissió incontrolada de gas metà, un dels components principals del biogàs que genera la descomposició dels residus urbans.

La captura i tractament del metà contribueix a la prevenció de l'escalfament global, ja que el metà és un important gas d'efecte hivernacle. Aquest projecte permetrà reduir 15 milions de tones d'aquests gasos en els pròxims 21 anys, així com l'aprofitament energètic del biogàs en aproximadament 250.000 MWh PCI/any.

Dins dels compromisos adquirits per aquesta nova empresa, s'inclou el lliurament del biogàs per a ser utilitzat com a combustible en la indústria local. Amb aquesta acció s'aconsegueix substituir el carbó, que té més repercussions ambientals. Així, Gas Natural S.A., ESP serà l'encarregada de construir, distribuir i comercialitzar el gas provinent de l'abocador sanitari. El projecte es desenvolupa aplicant un dels mecanismes de flexibilitat que estableix el Protocol de Kioto, concretament el Mecanisme de Desenvolupament Net (MDN).

A més dels beneficis que aportarà en la lluita contra el canvi climàtic, aquest projecte contribueix amb notables beneficis socials per a la població proper a l'abocador:

- Millora de la gestió de residus en el Districte Capital.
- Reducció de l'impacte ambiental en evitar les molèsties a la comunitat, com les pudors, provinents de l'emanació del biogàs a l'atmosfera.
- Increment de la seguretat, atès que permet reduir el risc d'explosions i afavoreix les condicions d'estabilitat de la massa de residus de l'abocador sanitari.
- Desenvolupament econòmic local, gràcies a la transferència de tecnologia i a la creació local d'ocupació.
- Modernització dels processos per a les empreses usuàries d'aquesta energia provinent de l'abocador.

Adicionalment, la Unitat Administrativa Especial de Serveis Públics, entitat encarregada de l'administració del projecte, destinarà recursos específics per al desenvolupament local de la comunitat, estimats en més de 2,3 milions d'euros anuals per als aspectes següents:

- Inversió social i desenvolupament productiu a la zona d'influència de l'abocador.
- Enfortiment del Programa Distrital de Reciclatge.
- Investigació i desenvolupament tecnològic per al maneig sostenible dels residus.

## Compromisos de la responsabilitat corporativa

La confiança social constitueix un actiu imprescindible per a l'èxit de les companyies en el mercat, disminueix els costos de transacció, atorga flexibilitat per adaptar-se a les condicions canviants de l'entorn i millora l'impacte de la comunicació corporativa, entre altres.

La confiança social revesteix una especial importància per a aquelles companyies, com el Grup Gas Natural, la base de clientes del qual és indistingible de l'opinió pública. Cal ressaltar que la confiança és un actiu concedit a les companyies per l'opinió pública i, en particular, pels seus grups d'interès.

El Grup Gas Natural entén la responsabilitat corporativa com el conjunt d'accions desenvolupades per establir relacions de confiança, estables, sòlides i de benefici mutu, amb els seus grups d'interès concurrents. Aquesta manera d'entendre i relacionar-se amb l'entorn té un caire estratègic de primer ordre; és imprescindible per a la generació de valor, per assegurar la rendibilitat de la companyia i per vetllar per la seva sostenibilitat en el llarg termini.

El Grup Gas Natural ha anomenat compromisos el conjunt de línies d'acció obertes per reforçar i estrènyer les relacions de cada un dels seus grups d'interès. Tenen el seu origen en l'anàlisi de les expectatives socials i ambientals dipositades en la companyia, i serveixen, entre altres, per definir el focus d'atenció de la companyia en matèria de responsabilitat corporativa.





### Compromisos amb els clients

---

1. Millorar la qualitat de les àrees de negoci per incrementar la satisfacció dels clients i adequar-se a les seves expectatives.
2. Assegurar l'oferta d'una gamma de productes i serveis que cobreixi totes les necessitats dels clients en matèria d'energia.
3. Establir una comunicació efectiva amb els clients per anticipar-se a les seves necessitats.

### Compromisos amb els accionistes i inversors

---

1. Treballar per proporcionar una rendibilitat creixent i sostenible als seus accionistes.
2. Establir canals de comunicació amb els accionistes que permetin atendre les seves demandes i necessitats.
3. Presència en els principals índexs d'inversió socialment responsable.

### Compromisos amb els empleats

---

1. Garantir un entorn de treball físicament i psicològicament segur que faciliti la qualitat de vida dels empleats.
2. Garantir un entorn de treball que afavoreixi l'aportació de valor al negoci i impulsi el desenvolupament professional dels empleats, facilitant les condicions per al millor equilibri personal i professional.
3. Establir mecanismes de comunicació que permetin un diàleg proper i transparent i que facilitin la participació.

### Compromisos amb els proveïdors

---

1. Mantenir relacions a llarg termini i de confiança per millorar la qualitat dels productes i dels serveis, amb la finalitat de satisfer adequadament les demandes dels clients.
2. Establir mecanismes objectius de selecció amb la finalitat d'optimitzar la relació amb els proveïdors i subministradors mitjançant un diàleg obert i transparent.
3. Exigir l'acompliment d'elevats criteris de seguretat, qualitat i mediambientals per tal que les actuacions del Grup tinguin un impacte positiu en els processos i l'entorn.

### Compromisos amb la societat

---

1. Contribuir al desenvolupament de les comunitats locals en les quals opera el Grup Gas Natural.
2. Col·laborar i mantenir un diàleg constant amb les associacions per a l'impuls de la societat.
3. Establir canals de comunicació transparents per donar resposta a les necessitats dels ciutadans.

### Compromís amb la sostenibilitat mediambiental

---

1. Elaboració i aplicació de mesures per a la reducció de gasos d'efecte hivernacle derivats de les seves activitats.
2. Racionalització del consum energètic en totes les activitats del Grup Gas Natural.
3. Identificació i minimització d'altres impactes mediambientals.
4. Foment dels sistemes de gestió mediambiental en tota la cadena de valor.

## El govern de la responsabilitat corporativa

### Òrgans de govern

La responsabilitat corporativa està integrada dins de l'estratègia corporativa establerta pel Consell d'Administració del Grup Gas Natural, l'alta direcció i els òrgans de govern són instàncies que tenen encomanada la funció d'estendre el compromís amb la responsabilitat corporativa a totes les àrees de gestió de la companyia.

### L'alta direcció i els diferents òrgans de govern tenen encomanada la funció d'estendre el compromís amb la responsabilitat corporativa en el Grup Gas Natural

Aquesta tasca recau, principalment en la Comissió Executiva, en l'Auditoria i Control i el Comitè de Direcció, així com de la Direcció d'Auditoria Interna i Vicesecretaria del Consell d'Administració i Afers de Govern Corporatiu, i en la Direcció de Comunicació i Gabinet de Presidència.

Així mateix, el Grup Gas Natural compta amb un Comitè de Reputació Corporativa i una Comissió del Codi de Conducta que tenen assignades les funcions generals de garantir la implantació efectiva de l'estratègia de reputació corporativa i del Codi de Conducta, respectivament, en tots els àmbits de la companyia.

### Comitè de Reputació Corporativa

Presidit per la Direcció de Comunicació i Gabinet de Presidència, està format per representants d'algunes de les direccions més directament implicades en la gestió de la reputació corporativa.

### Funcions del Comitè de Reputació Corporativa

Implanta la gestió de la reputació corporativa en tota l'organització, sobre la base d'una actuació responsable que crea valor per als grups d'interès.

Analitza els riscos i oportunitats reputacionals en cada unitat de negoci i àrea geogràfica, facilitant l'intercanvi necessari per orientar la gestió de la companyia.

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

De la mateixa manera, el Comitè de Reputació Corporativa és l'òrgan encarregat del desenvolupament i elaboració de les polítiques de responsabilitat corporativa, de la coordinació del procés d'elaboració de l'Informe de Responsabilitat Corporativa i de la seva verificació per part d'un tercer independent.

El Comitè de Reputació Corporativa informa de les seves activitats al Comitè de Direcció i a la Comissió d'Auditoria i Control.

### Comissió del Codi de Conducta

El Codi de Conducta del Grup Gas Natural, aprovat pel seu Consell d'Administració fou presentat a la Junta General d'Accionistes en el primer semestre de 2005.

El juliol de 2005, es va constituir la Comissió del Codi de Conducta, amb la comesa de contribuir a l'efectiva implantació del Codi de Conducta a tot el Grup.



### Funcions de la Comissió del Codi de Conducta

Fomenta la difusió i coneixement del Codi de Conducta.

Facilita una via de comunicació a tots els empleats que vulguin enviar consultes o comunicar incompliments del codi.

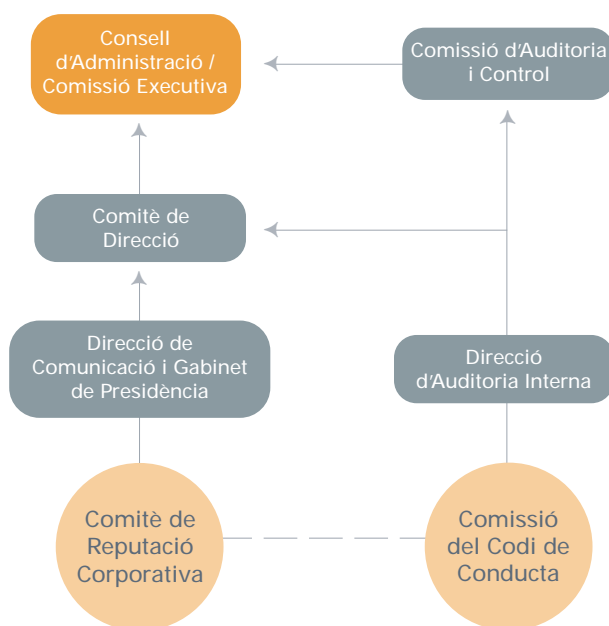
Facilita la resolució de conflicte relacionats amb l'aplicació del Codi de Conducta.

La Comissió està presidida per la Direcció d'Auditoria Interna, la qual cosa n'assegura la independència, i està formada per representants de diferents direccions i unitats implicades en el seguiment del Codi de Conducta.

La Comissió del Codi de Conducta informa de les seves activitats al Comitè de Direcció i a la Comissió d'Auditoria i Control.

Per a més informació, veure l'apartat dedicat al "Codi de Conducta".

### Estructura de govern de la responsabilitat corporativa



### Membres del Comitè de Reputació Corporativa

Retribucions i Serveis de Recursos Humans  
 Auditoria Interna  
 Relacions amb Inversors  
 Comptabilitat i Consolidació  
 Afers Corporatius Internacionals  
 Comunicació i Gabinet de Presidència (Presidència del Comitè)  
 Reputació Corporativa  
 Oficina de Garantia de Servei al Client  
 Contractació i Mitjans  
 Control i Gestió de Riscos  
 Vicesecretaria del Consell i Afers de Govern Corporatiu  
 Qualitat i Medi Ambient  
 Seguretat Industrial i Prevenció  
 Enginyeria i Tecnologia  
 Estratègia

### Membres de la Comissió del Codi de Conducta

Auditoria Interna (Presidència de la Comissió)  
 Oficina de Garantia de Servei al Client  
 Reputació Corporativa  
 Relacions amb Inversors  
 Relacions Laborals  
 Desenvolupament Directiu (Secretaria)

### Composició comissions locals (1)

#### Argentina - Brasil - Colòmbia - Mèxic

President	Recursos Humans
Vocal	Auditoria Interna
Vocal	Relacions Externes
Vocal i Secretari	Afers Jurídics

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

### Sistemes de gestió

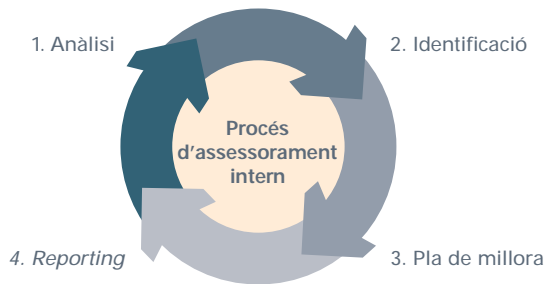
#### Assessorament intern en responsabilitat corporativa

El Grup Gas Natural va iniciar l'any 2006 un procés de millora contínua, que engloba totes les àrees i filials, per aprofundir en les pràctiques de gestió de la responsabilitat corporativa. Un pilar bàsic d'aquest plantejament és l'assessorament personalitzat de la Subdirecció de Reputació Corporativa a totes les unitats de la companyia que així ho demanen.

Aquesta labor d'assessorament s'articula al voltant de quatre eixos, adequats a cada àrea analitzada:

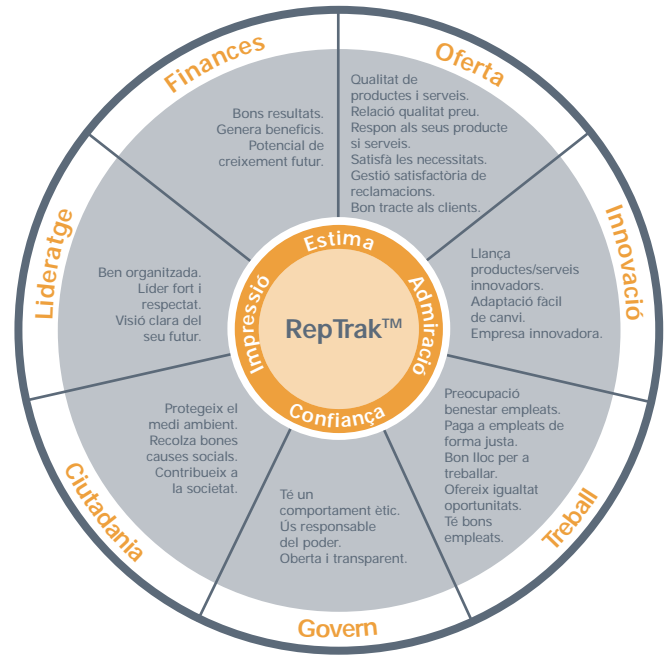
1. Anàlisi del context.
2. Identificació de riscos i oportunitats.
3. Pla d'acció.
4. Comunicació.

L'any 2007 es van fer 16 assessoraments interns a vuit direccions diferents, set més que els desenvolupats l'any 2006.



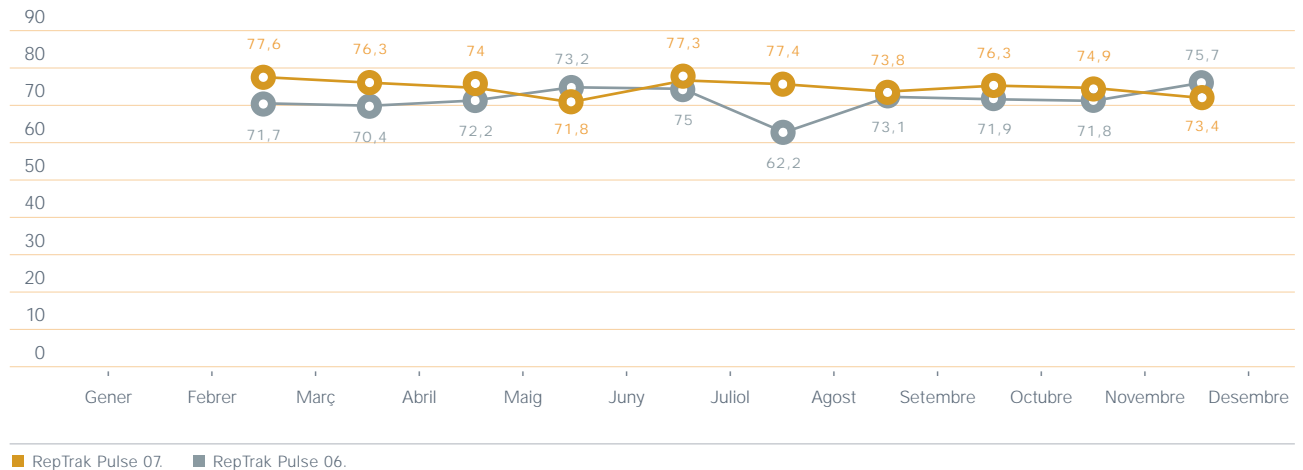
## RepTrak

L'eina RepTrak té una especial importància en la gestió de la responsabilitat corporativa en el Grup Gas Natural. Desenvolupat pel Fòrum de Reputació Corporativa i el Reputation Institute, el model RepTrak proporciona informació sistemàtica sobre la reputació, a través d'entrevistes directes que esbrinen sobre, entre altres paràmetres, l'estima, admiració i confiança que genera la companyia que utilitza el model.



Font: Reputation Institute.

## RepTrak: la reputació corporativa del Grup Gas Natural d'acord amb l'opinió pública



L'eina descompon la reputació en set dimensions clau: oferta, innovació, treball, govern, ciutadania, lideratge i finances. El model contempla l'avaluació contínua, fet que permet aplicar mesures concretes per millorar la gestió de les dimensions clau de la reputació de la companyia.

El Grup Gas Natural va començar a utilitzar l'eina RepTrak l'any 2007. Forma part de les anàlisis utilitzades pel Comitè de Reputació Corporativa i de la metodologia d'assessorament intern ofert per la Subdirecció de Reputació Corporativa.

## Diàleg amb els grups d'interès

Per al Grup Gas Natural el diàleg és una peça clau del procés de generació de confiança entre els seus grups d'interès. Entre altres qüestions, la interacció amb els grups d'interès permet millorar la gestió dels riscos operatius i reputacionals, ajuda a entendre més bé un entorn que està en canvi constant i fa possible, finalment, la identificació prompta d'oportunitats associades a noves demandes socials.

La companyia divideix les accions de diàleg i consulta amb els grups d'interès en:

- **Accions de consulta**, bidireccionals, on el Grup i els seus interlocutors intercanvien informació i expectatives d'una manera àgil. Els resultats són tinguts en compte en la millora dels processos de la companyia i, en particular, en la selecció de continguts per a l'Informe de Responsabilitat Corporativa.
- **Accions divulgatives**, unidireccionals, on la companyia transmet informació mitjançant, entre altres canals, la participació en organismes de naturalesa diferent.



Tot seguit es descriuen les principals accions en aquesta matèria desenvolupades pel Grup Gas Natural durant l'any 2007.

---

## Accions de consulta

### Clients

---

Enquestes a clients amb l'objectiu de valorar la satisfacció proporcionada pels diferents serveis de la companyia, així com per identificar necessitats i expectatives. També s'avalua la percepció dels principals processos del Grup i els aspectes de millora en productes i serveis. Consulta a clients per analitzar-ne el grau de satisfacció, coneixement i acceptació dels programes d'inversió social de la companyia. Creació, a Colòmbia, de l'Oficina de Garantia de Servei al Client.

---

### Accionistes i inversors

---

Reunions *one-on-one* celebrades amb inversors. Atenció contínua a les sol·licituds d'informació dels analistes que segueixen l'evolució de la companyia i altres consultes a la Unitat de Relacions amb Inversors.

---

### Empleats

---

Creació del Grup Consultiu de Comunicació Interna, com a eina de detecció i valoració de les necessitats de comunicació als empleats. Reunions entre la Direcció de Relacions Laborals i els representants dels treballadors de les diferents empreses del Grup amb les seccions i federacions sindicals i celebració de comitès de Seguretat i Salut. Realització d'una enquesta interna per polsar la percepció i satisfacció respecte al Servei de Vigilància de la Salut y altres àrees.

---

### Proveïdors

---

Reunions amb empreses col·laboradores per conèixer de primera mà les seves inquietuds i trobar solucions per agilitzar els processos. Enquesta a proveïdors d'operacions per tal de conèixer les seves percepcions i expectatives en les seves relacions amb el Grup.

---

### Societat

---

Monitorització contínua de la reputació corporativa entre l'opinió pública utilitzant RepTrak. Consulta sobre l'Informe de Responsabilitat Corporativa a través de la Càtedra Ethos de la Universitat Ramon Llull, amb l'objectiu d'incloure millores en el present informe.

---





---

## Accions divulgatives

### Clients

---

Difusió de gnSolar a través de la participació en diferents actes de divulgació i mitjançant publicacions específiques.  
Inclusió a la factura d'informació sobre eficiència energètica i mesures d'estalvi, així com d'altres continguts d'interès per al client.

### Accionistes i inversors

---

Retransmissió via Internet de les presentacions trimestrals de resultats.  
Presentacions específiques realitzades per membres de l'alta direcció del Grup.  
Multiconferència celebrada després de l'adquisició d'actius energètics a Mèxic.  
Presentació del nou Pla Estratègic 2008-2012.

### Empleats

---

Divulgació de la carta del president amb motiu de l'adopció expressa dels Objectius del Mil·lenni per part del Grup.  
Pla de Comunicació del Pla Estratègic 2008-2012.  
Desenvolupament d'una campanya de prevenció de lesions osteomusculars.  
Elaboració i report periòdic, a l'alta direcció del Grup, d'informes d'avaluació i seguiment en matèria de seguretat i salut.

### Proveïdors

---

Difusió de les polítiques de qualitat i medi ambient del Grup Gas Natural.  
Distribució del Codi de Conducta del Grup Gas Natural.  
Presentació del document de bones pràctiques ambientals en la construcció de xarxes de gas.

### Societat

---

Promoció del diàleg entre les empreses, ONG, universitats i escoles de negocis en qüestions relacionades amb la responsabilitat corporativa, els principis del Pacte Mundial de Nacions Unides o el Codi de Conducta de la companyia. Aquestes accions foren realitzades des de la Comissió Executiva d'ASEPAM, la Fundació Carolina, IESE o les comissions de RSC de la CEOE i de Foment del Treball.  
Reunions amb diverses associacions de defensa dels consumidors, com ara FACUA, UCA, UCE, CECU o OCUC, per desenvolupar les compromisos de col·laboració establerts en els convenis firmats amb cada una d'aquestes.

---

sostenibilitat ambiental Grups de interes i sostenibilitat ambiental Grups de interes i sostenibilitat ambiental Grups de

## Grups d'interès i sostenibilitat ambiental

44	Els clients i el Grup Gas Natural
54	Els accionistes i inversors i el Grup Gas Natural
62	Els empleats i el Grup Gas Natural
84	Els proveïdors i el Grup Gas Natural
94	La societat i el Grup Gas Natural
106	Sostenibilitat ambiental

## Els clients i el Grup Gas Natural



La principal funció social del Grup Gas Natural és contribuir a satisfer la demanda d'energia en aquells mercats on és present. Comptar amb un subministrament energètic eficient, sostenible i segur és una condició indispensable per al desenvolupament econòmic i social dels països, així com per mantenir els alts nivells de prosperitat ja aconseguits en les societats avançades.

Per al Grup Gas Natural el pilar bàsic del seu compromís amb els clients és el coneixement, la detecció i la satisfacció de les necessitats relacionades amb l'energia, amb una millora contínua de la qualitat i seguretat dels productes, amb l'oferta d'un servei excel·lent.

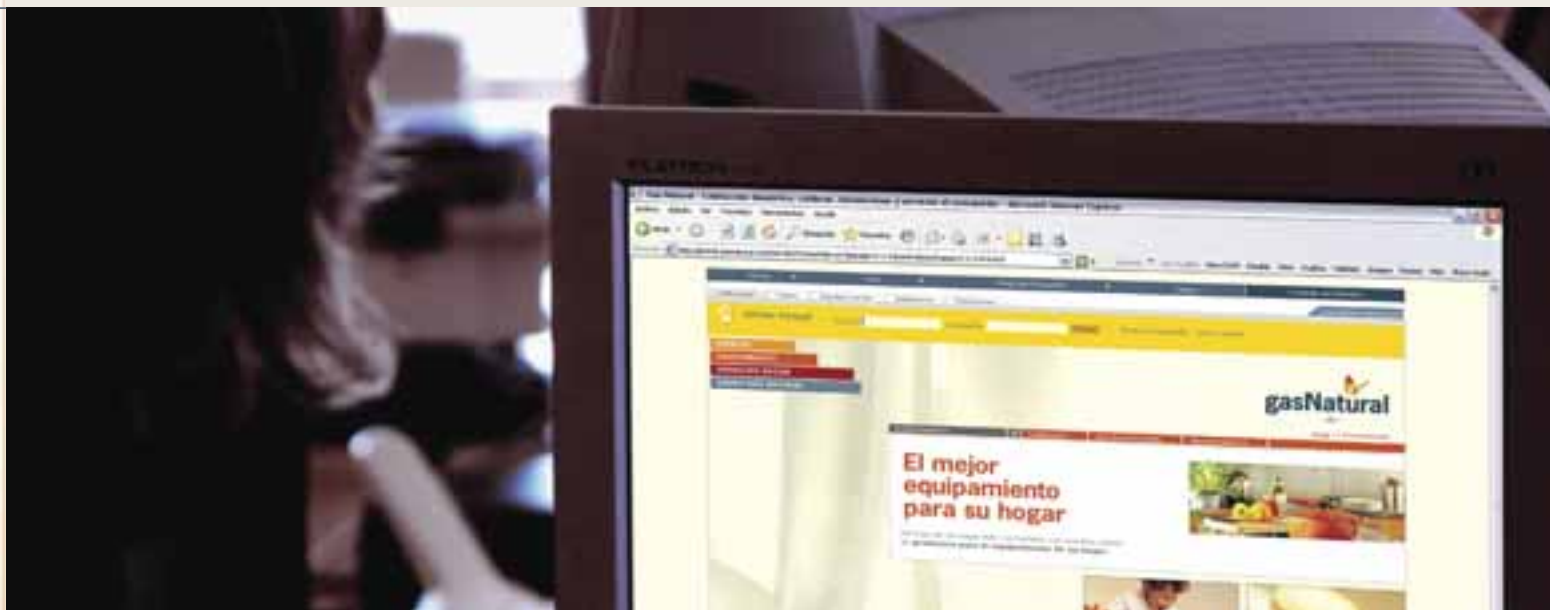
El Grup Gas Natural estableix dues categories de clients:

- Clients minoristes, que comprèn els clients domèstics i comercials amb un consum inferior a 1 GWh/any.
- Clients industrials, que són aquells amb un consum superior a 1GWh/any a mitja pressió, o qualsevol consum a alta pressió.

La companyia compta amb més d'onze milions de clients a Europa i Amèrica Llatina, més de la meitat dels quals localitzats a Espanya, i va incrementar la seva xarxa de distribució en més d'un 19% respecte a l'any anterior.

Cal destacar que l'any 2007 va suposar una fita important en el context de la liberalització del sector gasista espanyol. La transposició de la Directiva Europea en matèria de gas natural determina que, a partir de l'1 de juliol de 2008, tots els clients estaran a les empreses comercialitzadores en un entorn plenament liberalitzat.

En aquest nou entorn de mercat, la companyia es va imposar l'objectiu d'adaptar els seus processos i informar els seus clients i preparar-los per a aquest canvi del context regulador.



## Compromisos i accions

### 1. Millorar la qualitat de les àrees de negoci per incrementar la satisfacció dels clients i adequar-se a les seves expectatives

Accions proposades 2007	Resultats 2007	Accions planejades 2008
Vuit projectes de millora en diferents àmbits de la organització utilitzant la metodologia Seis Sigma.	Realització dels projectes planificats en els processos de negocis regulats i minoristes. ●	Consolidació de la metodologia i projectes de millora en noves àrees.
Mantenir la mesura de la satisfacció del client extern i intern en els diferents processos de servei i incorporar objectius de percepció de clients interns.	Manteniment de les mesures de satisfacció de clients externs i interns. Pendent la potenciació d'objectius. ●	Consolidació de les mesures de client intern dels serveis de suport.
Impulsar la sistematització dels processos d'autoavaluació a les filials del Grup a Argentina i Colòmbia, i inici del procés a CEG (Brasil).	Desenvolupament de les autoavaluacions de Negocis Regulats i Metragaz (Marroc). ●	Realització de l'autoavaluació a CEG (Brasil), Itàlia i almenys una altra línia de negocis del Grup.

### 2. Assegurar l'oferta d'una gamma de productes i serveis que cobreixi totes les necessitats dels clients en matèria d'energia

Accions proposades 2007	Resultats 2007	Accions planejades 2008
Implantació de millores en els productes de manteniment, a través del llançament de T-Solventa.	Es dota d'una entitat més gran a cada producte, en comptes d'agrupar-los en un concepte comú. ●	Millora en les ràtios de servei i de satisfacció del client en tots els productes i, en particular, a ServiHogar Direct.
Es realitzaran accions que afavoreixin el coneixement de mesures de seguretat del gas.	Desenvolupament de programes informatius i de cursos de formació en seguretat, i tramesa de materials per fomentar l'estalvi energètic. ●	Difusió de nova informació i consells sobre seguretat.
Renovació d'aparells obsolets de clients.	Col·laboració amb els plans Renovació dels governs autonòmics de Madrid, Catalunya, Castella i Lleó, Galícia i València. ●	Manteniment de les col·laboracions en vigor i desenvolupament de nous acords amb altres governs autonòmics a Espanya.

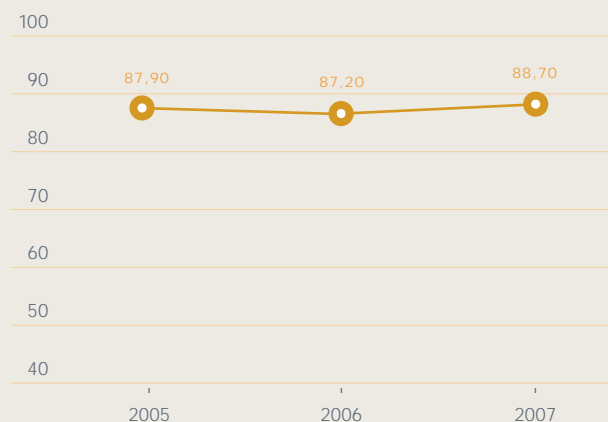
### 3. Establir una comunicació efectiva amb els clients per anticipar-ne les necessitats

Accions proposades 2007	Resultats 2007	Accions planejades 2008
Publicació de la "Guia útil per al consumidor".	Preparació de la guia i edició de materials informatius. ●	Publicació de la "Guia útil per al consumidor", accessible per a tots els clients.
Llançament del projecte "Revisió de servei", un canal que permetrà revisar les reclamacions que els clients considerin que no han estat degudament ateses.	Disseny del servei i definició dels criteris d'actuació. Cursos de servei i atenció de reclamacions. ●	Llançament del servei i comunicació als clients per informar sobre el nou canal.
Campanya informativa a tots els clients del mercat regulat sobre el traspàs al mercat liberalitzat el gener de 2008.	Incorporació a la factura d'informació sobre el traspàs al mercat liberalitzat i de les possibilitats d'elecció de comercialitzador. ●	Continuïtat en la campanya informativa a tots els clients sobre el traspàs al mercat liberalitzat.

## Principals indicadors

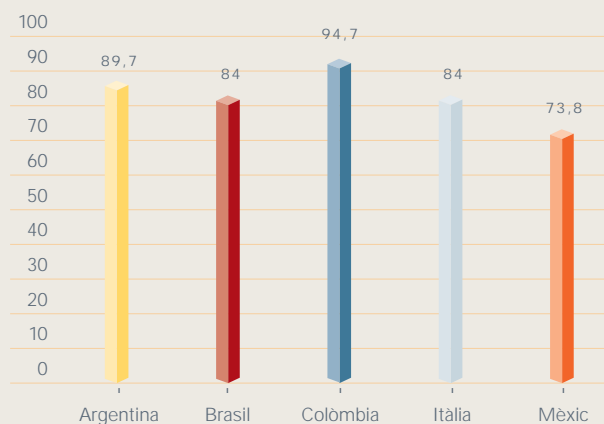
### Clients satisfets (%)

Qualitat de servei global (Espanya)



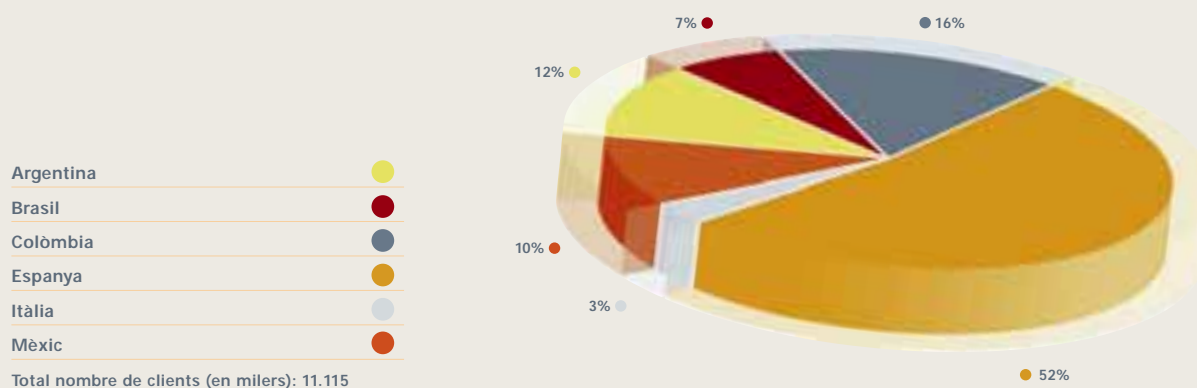
● Espanya.

Qualitat de servei global (Internacional)



Durant 2007 el Grup va avançar en la homogeneïtzació dels sistemes de mesura utilitzats a Espanya i Amèrica Llatina.

### Clients per país. 2007 (%)



### Servei d'Atenció Telefònica. Espanya

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

# Les respostes del Grup Gas Natural als seus clients

## Millorar la qualitat de les àrees de negoci per incrementar la satisfacció dels clients i adequar-se a les seves expectatives

En el transcurs de 2007, el Grup Gas Natural va continuar treballant en diferents projectes i accions de millora emmarcades en el Pla Estratègic de Qualitat iniciat l'any 2004.

### Aprofundir en l'orientació al client i en la qualitat en el servei

La companyia continua adaptant els seus processos, activitats i serveis per satisfer de la manera més eficient les necessitats dels seus clients. Entre les principals accions de millora realitzades l'any 2007, en destaquen les implantades al Servei d'Atenció d'Urgències a Espanya, al procés de facturació d'Itàlia i el projecte desenvolupat a Mèxic "Coneguem al client", per estudiar les expectatives i necessitats dels clients.

### Alinear l'organització amb els objectius de qualitat

Durant el 2007, va continuar la incorporació d'objectius de qualitat al Sistema de Direcció per Objectius (DPO) de Direcció de Recursos Humans. En concret, es van establir objectius relatius a la qualitat de l'atenció personalitzada en centres de gas per als delegats comercials. El propòsit últim és potenciar el compromís de les persones amb la millora contínua del servei en aquests centres. També a Espanya, dins del Pla de Formació 2007, es van reforçar les accions destinades a ressaltar la importància de la gestió per processos, entesa com a eina per impulsar la millora contínua dels productes i serveis que s'ofereixen als clients.

Així mateix, es va continuar impulsant la cultura del client-proveïdor intern dels diferents serveis no destinats al client final. Amb aquesta finalitat es van desenvolupar diferents estudis de percepció en assumptes com l'atenció al *help desk* de sistemes d'informació, o respecte als serveis de Vigilància de la Salut i de Prevenció de Riscos Laborals.

Al Brasil, es va sistematitzar un Comitè d'Atenció al Client, alineant als representants de totes les àrees involucrades, amb l'objectiu d'aconseguir una millora contínua en el servei. Així mateix, amb la finalitat de potenciar l'orientació interna cap a objectius de qualitat, es va iniciar un projecte

en què els empleats treballen per un dia al *call center*, fet que els permet aprofundir en el coneixement del procés.

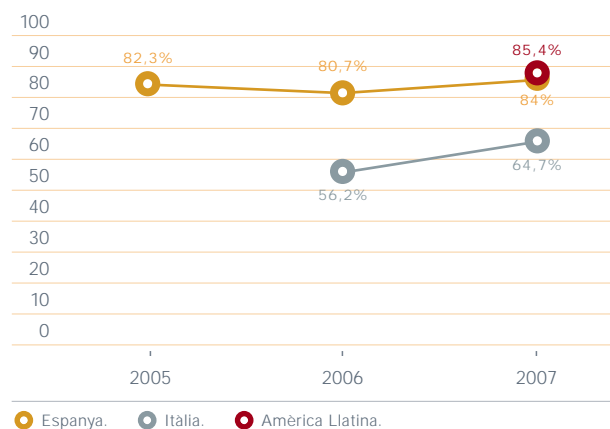
### Potenciar la gestió de la qualitat al Grup

El Grup Gas Natural va seguir el desenvolupament d'accions destinades a integrar la gestió de la qualitat al seu model de negoci. Durant el 2007 es va avançar en el procés de certificació del sistema de gestió de generació dins Negocis Majoristes. S'espera que en el transcurs de 2008 s'obtingui la certificació de qualitat i mediambient de la central de cycle combinat d'Arrúbal (La Rioja).

Altres accions destacables del 2007 són les següents:

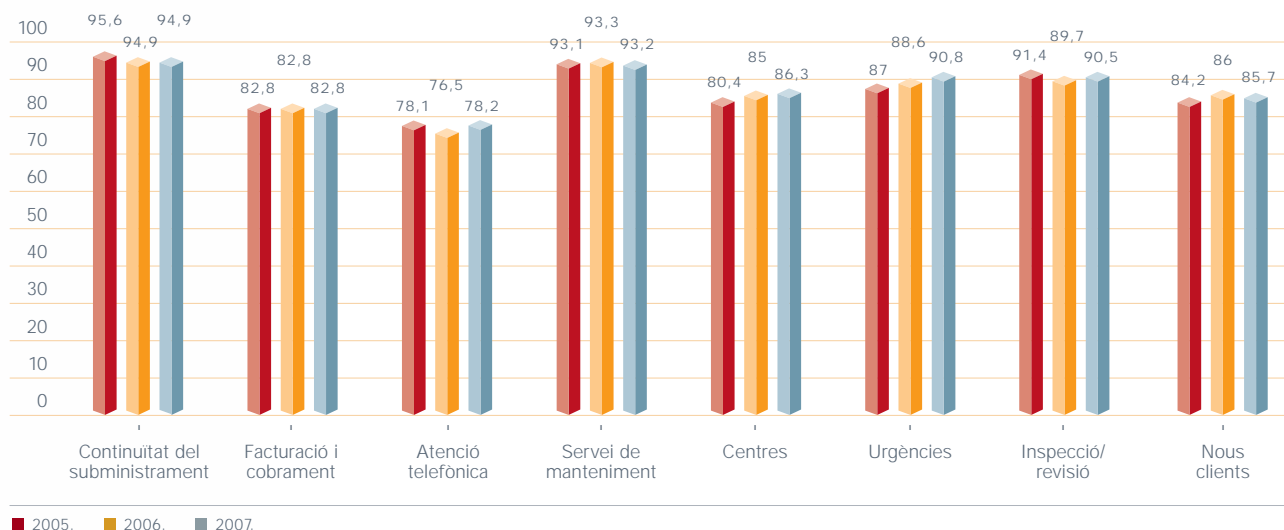
- Ampliació del Sistema de Qualitat Certificat a les empreses distribuïdores i comercialitzadores del Grup Gas Natural. A Espanya, a més de les activitats desenvolupades per a la certificació de generació elèctrica en centrals de cycle combinat, es va obtenir la certificació de qualitat i medi ambient en Gas Natural Comercializadora i l'ampliació dels processos certificats a Gas Natural Servicios. A Itàlia, es van incorporar noves seus i centres de treball a la certificació.
- En relació als processos d'autoavaluació, d'acord amb el model d'Excel·lència EFQM, el 2007, es va realitzar el desplegament a la Direcció de Negocis Regulats i a Metragaz (Marroc), servint en ambdós casos per desenvolupar el respectiu pla integrat de millora que porta el nom de LICEO (Lideratge, Innovació, Canvi/Qualitat/ Creixement, Eficiència/Eficàcia, Oportunitat).
- A Colòmbia, es va avançar en la homogeneïtzació de la gestió d'urgències, fet que va suposar un replantejament del procés. Aquesta revisió va provocar la incorporació de criteris més rigorosos en la normativa tècnica aplicada per garantir la seguretat de les instal·lacions.

### Imatge de la companyia (% total de respostes imatge bona o molt bona)



## Índex de satisfacció dels principals processos. Espanya

(% total de respostes de clients molt satisfets, satisfets o una mica satisfets)

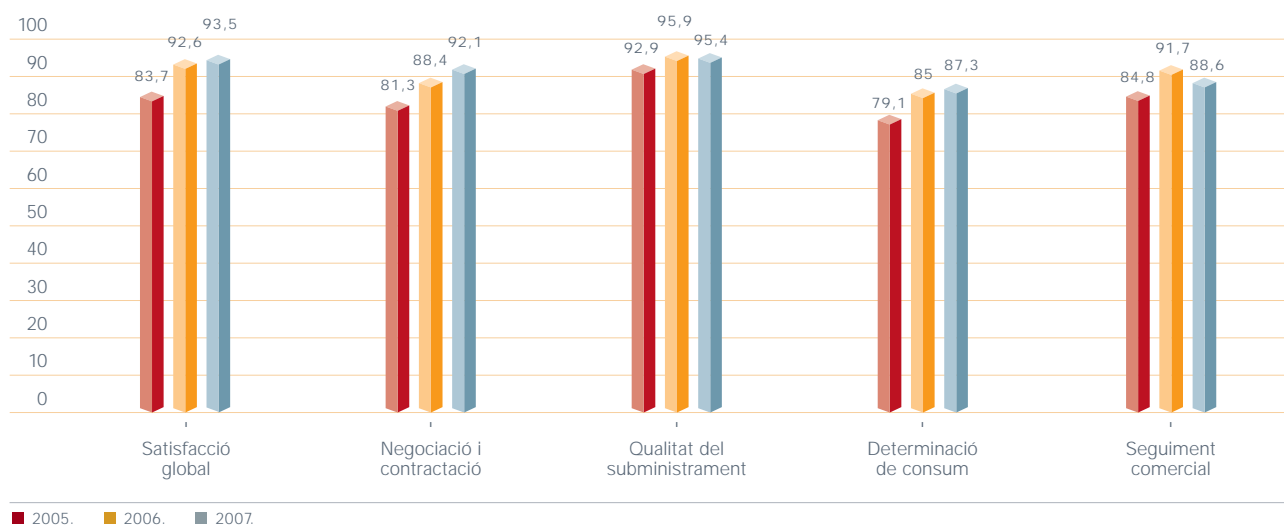


## Índex de satisfacció dels principals processos. Internacional (%)

	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Itàlia
Continuïtat del subministrament	94,4	93	94,9	85,9	95,2
Facturació i cobrament	82,9	99,6	93,6	77,6	76,8
Atenció telefònica	88,2	88	75,8	71,0	85,9
Centres	90,3	94,9	87,9	72,8	-
Urgències	-	89,2	86,4	-	95,9
Inspecció/revisió	-	-	92	-	-
Nous clients	-	-	83,1	89,7	-
Contractació	-	92,8	-	-	-

## Índex de satisfacció dels clients industrials. Espanya

(% total respostes de clients molt satisfets, satisfets o una mica satisfets)





## Metodologia per a la gestió de la qualitat: Seis Sigma

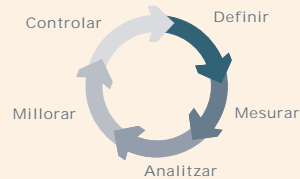
En el marc del Pla Estratègic del Grup Gas Natural, i amb l'objectiu de millorar l'eficiència i augmentar la satisfacció dels clients, va sorgir la necessitat d'impulsar la millora contínua.

La seva base és la creació d'un sistema de qualitat que permeti l'establiment d'objectius impulsors de la millora, la detecció de desviacions sobre indicadors i el coneixement profund de les necessitats dels clients. A més, és necessari disposar d'una metodologia estructurada que permeti gestionar el procés de millora.

Entre les diferents metodologies existents per a la gestió de la qualitat, el Grup Gas Natural va adoptar la denominada Seis Sigma en considerar-la completa i eficaç.

Seis Sigma és una metodologia dissenyada per a la gestió i millora dels processos, que orienta l'organització cap als requisits del client, el rigor analític, l'alineació amb els processos i la millora de l'eficiència.

El cicle de millora Seis Sigma es compon de cinc fases orientades a l'excel·lència en aquest camp:



Amb l'aplicació de la metodologia Seis Sigma, el Grup Gas Natural pretén desenvolupar un model que sistematitzi, en les diferents línies de negoci de la companyia, el procés de millora contínua. Per tal d'aconseguir-ho, al llarg de 2007, es van desenvolupar projectes aplicats a diferents processos que van suposar una reducció del 26% en els clients decebutos de ServiGas correctiu, i del 19% en l'Atenció d'Urgències.

L'objectiu per al 2008, és consolidar el programa a les diferents línies de negoci. Per això la companyia està formant persones per tal que contribueixin al desplegament metodològic dins del Grup.

## Assegurar l'oferta d'una gamma de productes i serveis que cobreixin totes les necessitats dels clients en matèria d'energia

Durant el 2007, el Grup va posar en el mercat una gamma de tarifes de gas natural que pretenen oferir la millor alternativa als diferents segments de clients amb l'objectiu de donar una resposta adequada a les seves necessitats.

Las tarifes ofertes són les següents:

- Gas Mini, per a nous clients amb un baix consum previst de gas natural.
- Gas Bàsica, per als clients sense calefacció.
- Gas Òptima, per a clients amb calefacció.
- Gas Família, per a clients amb un alt consum de gas, normalment amb calefacció en zona freda o famílies nombroses.
- Gas Negoci, per a petits negocis amb un alt consum de gas natural.

Així mateix, es va posar en marxa el Pla Estalvi *Online*, que ofereix descomptes als clients que sol·licitin realitzar les seves gestions amb el Grup Gas Natural a través de la web de la companyia.

El 2007, es van realitzar també campanyes de comunicació per oferir el canvi de combustible a aquells sistemes de

calefacció central que continuen utilitzant carbó, amb l'oferta a les comunitats de propietaris del servei de gestió energètica.

D'altra banda i per millorar la qualitat de la seva oferta a Espanya, el Grup Gas Natural disposa dels serveis ServiGas i ServiElectric, que garanteixen l'assistència integral en el subministrament de gas i electricitat. La funció d'ambdós serveis és preventiva: estan dissenyats per anticipar qualsevol problema del client. A més, s'ocupen de potenciar el rendiment de les instal·lacions de gas i electricitat i l'estalvi energètic.

## El Grup va continuar impulsant gnSolar, producte centrat en la instal·lació de plaques solars i el seu manteniment

El 2007, també es va desenvolupar la implantació del gas natural como a combustible per a flotes de taxis, autobusos i altres vehicles. En aquest sentit, destaquen els acords aconseguits amb General Motors i amb l'Institut Metropolità del Taxi de Madrid.

A més, el Grup va continuar treballant per a donar a conèixer a promotors, arquitectes i instal·ladors el producte gnSolar, centrat en la instal·lació de plaques solares i el seu manteniment.

### Indicadors generals de clients. 2007

	Argentina	Brasil	Colòmbia	Espanya	Itàlia	Mèxic	Total
Vendes activitat de gas (GWh)	74.055	46.253	15.664	271.057	2.800	43.342	453.172
Renovació de la xarxa (km)	1,2	12,7	0,61	47	-	45,7	107,21
Xarxa de distribució (km)	21.855	5.635	16.555	45.429	4.775	15.510	109.759
Increment vs. 31/12/2006 (km)	369	248	498	3.065	763	281	5.224
Inspeccions reglamentàries	84.384	-	301.541	1.197.166	-	42.426	1.625.517
Resseguiment de xarxa (km)	13.245,97	3.596	3.366	21.632	2.357	14.097	58.293,97
Renovació de perses (km)	11.797	731	(*)	2.587	9	4.579	19.703
Nombre de trucades al Servei d'Atenció Telefònica	1.247.866	848.996	1.409.000	7.286.905	336.929	1.053.000	12.182.696

(\*) A Colòmbia, les preses són propietat dels clients.

### Indicadors de clients. Espanya

	2007	2006	2005
Nous municipis subministrats	69	56	49
Nombre de contractes d'electricitat	127.689	305.621	476.108
Nombre de visites preventives de manteniment	1.081.056	1.159.168	1.163.854

#### Incompliments i multes

Durant el 2007, es van registrar a Espanya algunes sancions econòmiques en diferents aspectes de la relació amb clients.

La informació oferta té l'origen en els llistats disponibles a la Direcció de Serveis Jurídics. Les referències d'expedients són les que posseeix aquesta direcció.

El 2007 no es van registrar incidents relatius a:

- Pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència.
- Incompliment de la normativa legal o dels codis voluntaris relacionats amb els impactes dels productes i serveis en la salut i seguretat dels clients.
- Incompliments de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de la companyia.
- Assumptes relacionats amb les comunicacions de màrqueting incloent la publicitat i el patrocini, entre d'altres.

El Grup Gas Natural s'atén a la legislació vigent de cada país on opera, especialment, pel que fa referència al tipus d'informació que cal que faci pública sobre els seus productes i serveis.

A més, el Grup Gas Natural és soci d'Autocontrol, una associació sense ànim de lucre que gestiona el sistema d'autoregulació publicitari espanyol. Els sistemes d'autoregulació són la resposta de tots els actors de la indústria davant l'exigència social de garanties de confiança i credibilitat i la publicitat.

El sistema de resolució de controvèrsies d'Autocontrol ha estat reconegut per la Comissió Europea per respectar i complir els principis d'independència, transparència, contradicció, eficàcia, legalitat, llibertat d'elecció i dret de representació per part del consumidor, establerts a la Recomanació 98/257/CE.

Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents. 2007

Tipus d'incompliment	Societat	Total sancions (en euros)	Nombre expedients
Canvi del sistema de lectures	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	12.000	1
No contestar requeriments	Gas Natural Andalucía, S.A.	400	1
	Gas Natural Andalucía, S.A.	600	1
	Gas Natural Andalucía, S.A.	2.000	1
	Gas Natural Servicios, S.A.	900	1
	Gas Natural La Coruña, S.A.	500	1
	Gas Natural SDG, S.A.	4.700	2
Afany sancionador	Gas Natural Servicios, S.A.	1.200	1
	Gas Natural SDG, S.A.	360	1
	Gas Natural Servicios, S.A.	600	1
Extracció de pedres	Gas Natural Cegas, S.A.	601,02	1
Instal·lació sense certificat	Gas Galicia SDG, S.A.	1.000	1
Abocament de runes	Gas Natural Distribución SDG, S.A.	300	1
Obres sense llicència	Gas Natural Cegas, S.A.	150,25	1
Incompliment del contracte de manteniment	Gas Natural Servicios, S.A.	1.000	1
Falta de revisió sistemàtica	Gas Natural Andalucía, S.A.	3.000	1
Dret d'accés a dades	Gas Natural SDG, S.A.	Sense sanció econòmica	1

Nombre total de reclamacions degudament fonamentals en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients. 2007

Tipus d'incompliment	Societat	Total sancions (en euros)	Nombre expedients
Dret d'accés a dades (AEDP)	Gas Natural SDG, S.A.	Sense sanció econòmica	1

Valor monetari de sancions i multes significatives, i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions. 2007

Tipus d'incompliment	Societat	Total sancions (en euros)	Nombre expedients
Metes i millores del contracte de concessió-reducció de les pèrdues de gas	CEG (Brasil)	221.624,41	1
Falta de revisió periòdica de la instal·lació	Gas Natural S.A., ESP (Colòmbia)	17.334	1
Falta de coordinació en emergències amb els bombers	Gas Natural S.A., ESP (Colòmbia)	3.953	1
No haver enviat ni donat a conèixer a l'ens governamental competent els documents on es van plasmar els acords de pagament realitzats pels clients a l'empresa	Gas Natural S.A., ESP (Colòmbia)	12.120	1

## gnSolar

gnSolar constitueix una de les principals apostes del Grup Gas Natural per ajudar a satisfer les necessitats actuals i futures d'un mercat energètic en permanent canvi. El binomi solar-gas és la solució més eficient i respectuosa amb el medi ambient per complir amb el nou Codi Tècnic d'Edificació.

El Grup ofereix tres modalitats diferents que s'adapten a les necessitats específiques de cada client i que l'ajuda a obtenir la màxima rendibilitat de les instal·lacions.

A través de gnSolar, els promotors i constructors disposen d'un servei d'assessorament i col·laboració integral per a l'execució i manteniment de les instal·lacions.

Així mateix, el Grup Gas Natural va elaborar una guia tècnica, dirigida als col·laboradors, per tal que l'experiència recollida per la companyia es pugui aplicar al disseny i explotació de les instal·lacions solars.

Gas Natural Soluciones també ofereix la possibilitat que el promotor pugui acordar amb la companyia l'execució de la instal·lació solar "clau en mà", de manera que totes les fases necessàries per a l'obtenció d'una instal·lació de qualitat siguin coordinades pel Grup Gas Natural, amb la conseqüent comoditat i servei al client.

## Establir una comunicació efectiva amb els clients per anticipar-se a les seves necessitats

Mantenir una comunicació eficient amb els clients que li permeti detectar-ne i anticipar-se a les necessitats, és una prioritat del Grup Gas Natural. Per això, la companyia dedica esforços i recursos a la millora contínua dels canals de comunicació i a desenvolupar i implantar accions tendents a aprofundir el coneixement dels clients.

La comunicació amb els clients ha de garantir la confidencialitat de les dades i de la informació subministrada, assumint el compromís de donar-li un ús responsable, de conformitat amb les pautes marcades per la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD). A més, el Grup revisa periòdicament, a través del Comitè de Protecció de Dades, les mesures que assegurin la seva implantació efectiva.

## El 90% de les trucades rebudes al Servei d'Atenció Telefònica el 2007 van ser ateses abans de deu segons

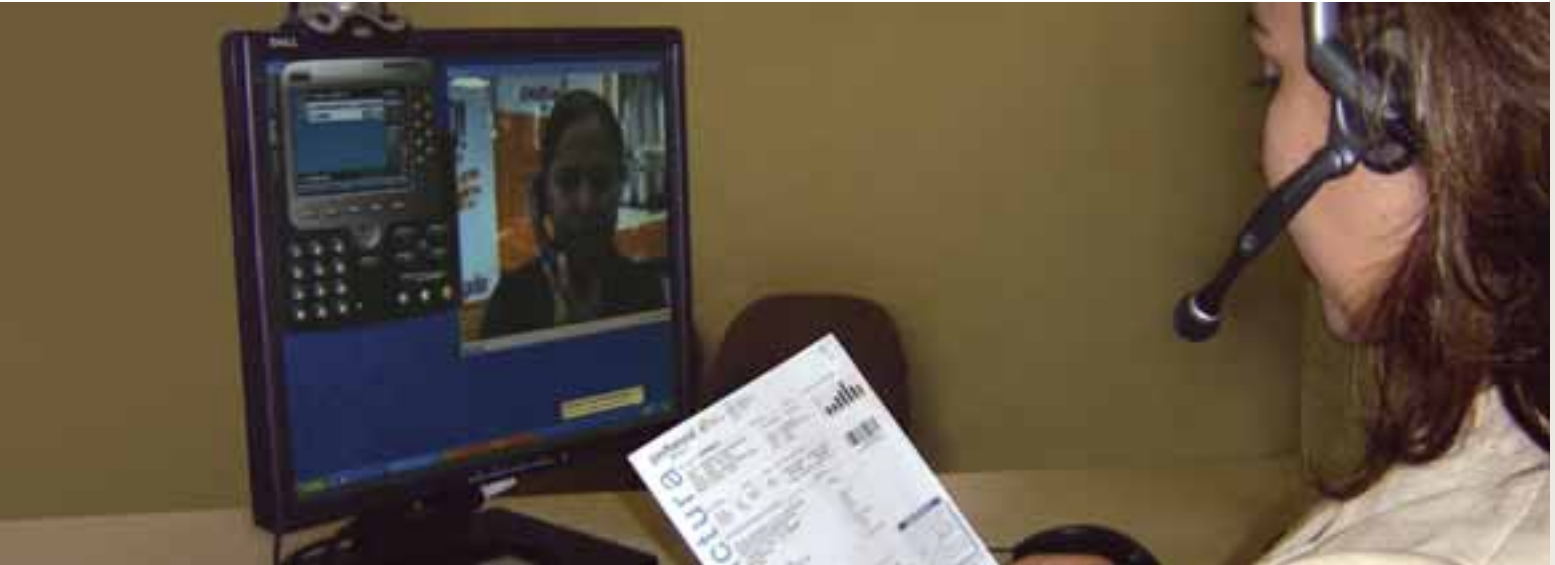
A finals de 2007, com a conseqüència de la mala pràctica d'una empleada d'una empresa subcontractada pel Grup Gas Natural, un client va rebre una factura en la qual els seus cognoms havien estat substituïts per paraules malsonants. La companyia va demanar perdó per escrit al client afectat

i va iniciar una investigació a fi de detectar l'origen de l'incident. Un cop identificat, el Grup Gas Natural va interposar una demanda pels danys causats tant al client com a la reputació de la companyia.

Així mateix, el 2007, va destacar l'esforç realitzat per assegurar la màxima transparència del procés d'adaptació a la completa liberalització del mercat de gas. Per això, la companyia va establir mecanismes de comunicació amb els consumidors per informar-los dels canvis produïts en el marc regulatori.

Els canals de comunicació tenen com a objectiu atendre les necessitats dels clients, escoltar les seves reclamacions i establir-hi una relació efectiva. Les principals accions desenvolupades a tals efectes al llarg de l'any 2007, són les següents:

- Establiment de nous mecanismes automàtics de recollida de lectures *online*.
- Actualització i millora del portal del Grup Gas Natural, amb la incorporació de noves eines per gestionar les transaccions més habituals.
- Desenvolupament de millores en la identificació dels clients mitjançant la implantació d'un sistema que proporciona una personalització més gran, ràpida i eficient.
- Foment de la sensibilització i creació d'una cultura de prevenció i seguretat del gas mitjançant:
  - La incorporació a la factura del gas de materials amb consells sobre seguretat.
  - Desenvolupament de seminaris i cursos de formació sobre assumptes relacionats amb el gas natural i el seu ús eficient i segur.
  - Programes educatius i de sensibilització en escoles i universitats.



- A Espanya, Gas Natural Servicios va adherir-se al Sistema Arbitral de Consum Regional a les comunitats autònomes de Cantàbria, Castella-La Manxa, Madrid i Navarra. L'objectiu és poder proporcionar als clients una via gratuïta i imparcial per resoldre els conflictes que els puguin sorgir en la relació que mantenen amb la companyia.
- Desenvolupament d'accions específiques per a la comunicació amb grans clients, entre les quals s'inclou el llançament d'una nova línia d'atenció telefònica a Mèxic.

### Indicadors de la web del Grup Gas Natural (en milers)

	2007	2006	2005
Nombre de clients registrats a finals d'any	490	400	127
Nombre de transaccions <i>online</i> a l'Oficina Virtual	2.650	2.300	1.631

### Projecte de gasificació Cuartel V

El Grup Gas Natural aposta pel desenvolupament de les comunitats locals en què opera a través d'iniciatives com Cuartel V, projecte que té com a objectiu abastir de gas natural un barri d'escassos recursos a Buenos Aires.

La iniciativa consisteix en l'extensió de la xarxa de gas domiciliari en cinc barris de la localitat de Cuartel V mitjançant una concessió denominada Fideïcomis Xarxes Solidàries (FRS), administrada per la Fundació Pro Vivienda Social, entitat que treballa en la millora de l'habitatge i la infraestructura de l'indret.

El propòsit del Grup es afavorir l'accés dels col·lectius més necessitats als serveis públics i contribuir, d'aquesta

manera, a la reducció de la pobresa. En aquest sentit, els responsables de la companyia es comprometen a crear un nou model de gestió social, en què els veïns, col·lectius locals, organitzacions sense ànim de lucre i empreses uneixen esforços per aconseguir un sistema de gasificació accessible a comunitats d'ingressos econòmics reduïts.

Des de la seva implantació el setembre de 2003, el projecte ha realitzat l'habilitació de 70.000 metres de xarxa de distribució i l'abastiment del voltant de 4.000 parcel·les, fet que implica un benefici en la qualitat de vida de més de 15.000 persones.

## Els accionistes i inversors i el Grup Gas Natural



El Grup Gas Natural treballa per proporcionar als seus accionistes una rendibilitat creixent y sostinguda, tot oferint al mercat la màxima transparència en les seves actuacions.

La companyia assumeix, com a part primordial de l'enfocament de responsabilitat corporativa, el compromís de garantir una gestió orientada a la creació de valor. L'objectiu és combinar responsabilitat, eficiència i transparència per aconseguir un creixement sòlid, rendible i sostingut.

El Grup Gas Natural compta amb una base accionarial diversificada, composta per més de 30.000 accionistes. Entre aquests, els principals són Critería CaixaCorp, amb el 33% del capital; Repsol YPF, amb el 31%; Suez, amb el 11%; i Caixa d'Estalvis de Catalunya, amb el 3%.

El Grup compta, a més, amb una àmplia base d'accionistes minoritaris, que posseeixen al voltant del 6% del capital social. També hi ha en l'accionariat inversors institucionals espanyols i internacionals, amb el 10% i el 6% del capital, respectivament.

La Junta General d'Accionistes va adoptar un acord per a l'adquisició derivativa d'accions pròpies. Actualment, Gas Natural sdc no disposa d'accions pròpies ni directament ni a través de societats dominades.



## Compromisos i accions

### 1. Treballar per proporcionar una rendibilitat creixent i sostinguda als accionistes

Accions proposades 2007	Resultats 2007		Accions planejades 2008
Mantenir la continuïtat de la política de dividendes ( <i>pay-out</i> entre el 52% i el 55%).	<i>Pay-out</i> 2007: 53,2%.	●	<i>Pay-out</i> l'any 2008 de 52-55%. Nou objectiu per al període 2008-2012: 55-60%.
Continuar els esforços per aconseguir el 2008 un Ebitda de com a mínim 2.500 milions d'euros i un creixement anual acumulat del benefici net de com a mínim un 10%.	Ebitda de 2.277 milions d'euros.	●	Aconseguir un Ebitda de 2.500 milions d'euros el 2008 i de 3.900 milions el 2012.

### 2. Establir canals de comunicació amb els accionistes que permetin atendre'n les demandes i necessitats

Accions proposades 2007	Resultats 2007		Accions planejades 2008
Actualització continua de la llista de distribució de comunicats a analistes i inversors.	Manteniment i millora de la llista de distribució, gràcies als <i>road shows</i> realitzats.	●	Millora de la llista de distribució.
Completar el programa de presentacions amb altres temàtiques, en funció de les necessitats.	Presentació del nou Pla Estratègic i de l'adquisició d'actius a Mèxic.	●	Redisseny del programa de presentacions amb altres temes d'interès, en funció de les necessitats.
Intensificar l'esforç als EEUU i Canadà del programa de visites a inversors internacionals.	Set visites realitzades a EEUU i Canadà.	●	Consolidació de l'esforç realitzat en el programa de visites a inversors.

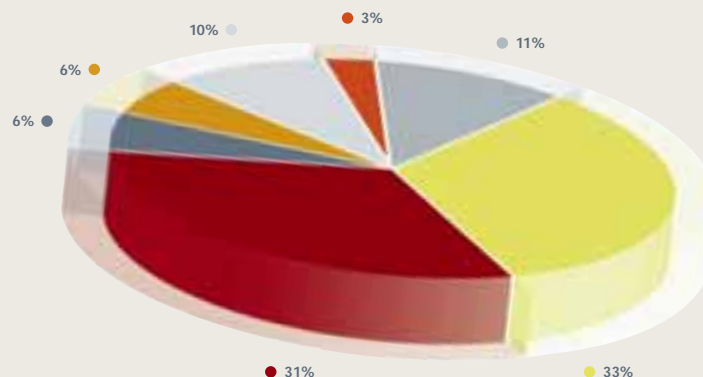
### 3. Presència als principals índexs d'inversió socialment responsable

Accions proposades 2007	Resultats 2007		Accions planejades 2008
Millorar la qualificació global als índexs on el Grup és present.	Increment d'un 5% en la qualificació de DJSIWorld. El Grup és líder en matèria ambiental per a FTSE4Good.	●	Millora de la valoració de les àrees que tenen una puntuació sectorial baixa.
Desenvolupament d'un pla d'acció per reforçar les àrees de millora.	Inclusió de les qüestions analitzades pels índexs en l'assessorament intern en responsabilitat corporativa.	●	Augment del nombre d'àrees de la companyia assessorades en responsabilitat corporativa.
Incrementar el reconeixement per part de la resta d'agències d'avaluació, atenent-ne les peticions.	Presència a KLD Global Climate Change Triodos i ECPI Ethical Índex Euro.	●	Inclusió de noves qüestions valorades pels índexs en les recomanacions de millora, resultat dels assessoraments en responsabilitat corporativa.

## Principals indicadors

### Accionistes i inversors (a 31/12/2007)

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



### Indicadors d'estadístiques borsàries

	2007	2006	2005
Nombre d'accionistes (en milers)	32	40	42
Cotització a 31/12 (euros)	40,02	29,99	23,66
Benefici per acció (euros)	2,14	1,91	1,67
Dividend per acció (euros)	1,14	0,98	0,84
Relació cotització-benefici	18,7	15,7	14,1
Capital social (nombre d'accions)	447.776.028	447.776.028	447.776.028
Capitalització borsària (milions d'euros)	17.920	13.429	10.594

### Indicadors de canals de comunicació

	2007	2006	2005
Reunions amb accionistes i inversors	140	200	292
Reunions amb analistes	35	34	27



## Les respostes del Grup Gas Natural als accionistes i inversors

### Treballar per proporcionar una rendibilitat creixent i sostinguda als seus accionistes

El Grup Gas Natural va desenvolupar el 2007 una política de consolidació i, a la vegada, expansió de l'activitat, tant geogràfica com per línia de negoci:

- Creixement geogràfic. Durant el 2007, el Grup Gas Natural va ampliar la base geogràfica de les seves activitats. Les accions més rellevants van ser les següents:
  - Va continuar l'expansió al mercat espanyol, augmentant en 69 el nombre de municipis que disposen de distribució de gas natural.
  - Va convertir-se en el segon operador privat en el mercat mexicà de generació elèctrica, amb la compra de cinc cicles combinats i un gasoducte.
  - Va adquirir el grup gasista Italmeco, ampliant la seva àrea de distribució a Itàlia a 31 municipis nous.
- Creixement per línies de negocis. Durant el 2007, el Grup Gas Natural va reordenar les seves participacions estratègiques i va ampliar les activitats i l'oferta de serveis. Les accions més rellevants van ser:
  - La publicació del nou Pla Estratègic 2008-2012, que preveu consolidar els actuals negocis del Grup Gas Natural a Espanya, Amèrica Llatina i Itàlia i que contempla l'adquisició d'actius i l'entrada en nous mercats.
  - La inversió material per valor de 1.148 milions d'euros, destinats principalment a l'increment de la xarxa de distribució de gas i als projectes de generació elèctrica de la companyia.
  - L'augment de 453.000 punts de subministrament de gas, superant la xifra de 11,1 milions.
  - L'augment fins als 3.600 MW operatius en instal·lacions de generació elèctrica amb cicles combinats, a més de 400 MW en construcció, i més de 800 MW en tramitació avançada de permisos.
  - La venda de la participació a Naturgas Energía a Energías de Portugal (EDP), per 122 milions d'euros.

Les actuacions del Grup Gas Natural el 2007 van permetre generar valor per als accionistes. El valor de mercat de les accions de la companyia va tancar l'exercici a 40,02 euros, un increment del 33% respecte a la mateixa data de l'any anterior.

El volum efectiu negociat va ser de 14.736 milions d'euros, un augment del 84% sobre l'exercici anterior. La capitalització va ascendir a 17.920 milions d'euros, fet que converteix la companyia en la dotzena més valuosa de l'índex Íbex 35, amb una ponderació del 2,05%.

L'objectiu del Grup Gas Natural és combinar responsabilitat, eficiència i transparència per aconseguir un creixement sòlid, rendible i sostingut

El dividend brut amb càrrec als resultats de 2007 va ser de 1,14 euros per acció, fet que suposa un increment del 16,3% sobre l'any anterior, i un *pay-out* del 53,2%. Aquest dividend representa una rendibilitat del 2,8% si es pren com a referència el tancament del 31 de desembre de 2007. En total, el Grup Gas Natural va destinar 521,3 milions d'euros al repartiment de dividends entre els seus accionistes.



Les xifres anteriors, juntament amb l'evolució de les principals magnituds de la companyia, consoliden el Grup com un dels valors més segurs de l'Íbex 35.

### Ràtios financeres (%)

	2007	2006	2005
ROACE <sup>(1)</sup>	17,7	14,50	12,50
ROE <sup>(2)</sup>	16,4	15,40	15,00
Endeutament <sup>(3)</sup>	36,5	33,99	38,50
Ebitda/Resultat financer net	10,1x	7,2x	6,9x
Deute net/Ebitda	1,6x	1,6x	2,4x
PER	18,7x	15,7x	14,1x

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

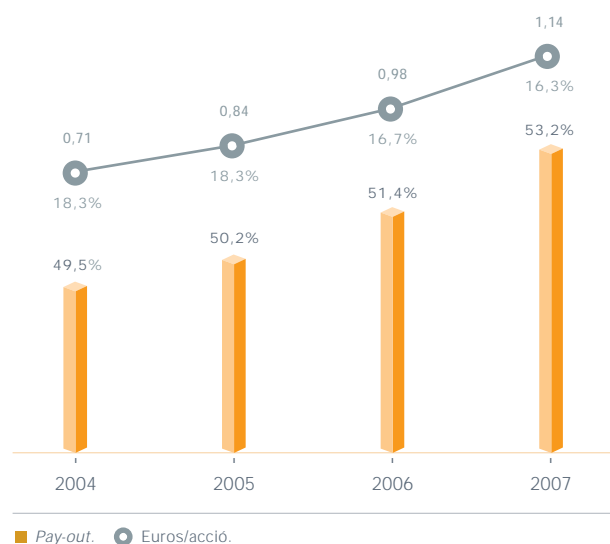
(2) Benefici després d'impostos/patrimoni.

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

### Índex de beneficis (milions d'euros)

	2007	(%) 2007/2006
Benefici net del Grup Gas Natural	959,4	12,3

### Evolució del dividend i *pay-out*



## Expansió del Grup: inversions del Grup Gas Natural a Mèxic

El Grup Gas Natural ha desenvolupat en els últims anys una important activitat d'expansió per incorporar nous clients en països d'Europa i Amèrica Llatina.

L'any 2007, i després de resultar vencedor en una licitació internacional convocada pel grup francès EDF, el Grup Gas Natural va adquirir actius de generació i un gasoducte a Mèxic per valor de 1.019 milions d'euros. L'operació posiciona el Grup com el primer operador energètic privat i el segon elèctric més gran de Mèxic. Amb aquesta acció, la companyia gaudeix de concessions per distribuir a nou estats del país, incloent-hi la capital, Mèxic DF, on compta actualment amb 1,1 milions de clients i una xarxa de distribució de més de 15.500 km.

L'operació va agrupar cinc centrals de cycle combinat i un gasoducte de 54 km per valor de 1.019 milions i així

mateix es va aprovar l'adquisició de la companyia de serveis d'operació, manteniment i suport als cycles combinats. Suposa l'operació més gran realitzada fins ara per la companyia.

En conjunt, les plantes mexicanes sumen una potència instal·lada de 2.233 MW. Després de l'operació de Mèxic, el Grup Gas Natural compta ja amb 6.373 MW en cycles combinats entre Espanya (3.600 MW), Puerto Rico (540 MW) i Mèxic. Addicionalment, uns altres 1.200 MW es construeixen a Espanya.

Des del punt de vista de l'eficiència, el Grup operarà aquestes centrals seguint les millors pràctiques d'operació i manteniment que ja aplica a la resta d'actius de generació, tot optimitzant la gestió a nivell tècnic.

### Establir canals de comunicació amb els accionistes que permetin atendre'n les demandes i necessitats

El Grup Gas Natural considera que oferir el millor servei als seus accionistes requereix la creació de canals de comunicació bidireccionals que permetin atendre oportunament les seves demandes i adequar-se a les seves necessitats.

En la relació que estableix amb els accionistes, i en línia amb els compromisos adquirits en tots els àmbits, la premissa bàsica del Grup Gas Natural és la transparència informativa.

Així mateix, el Grup ha establert mecanismes que li permetin processar apropiadament la informació rebuda dels accionistes, amb l'objectiu de conèixer-ne millor les inquietuds i expectatives i oferir-los així un millor servei.

Addicionalment, el Grup manté oberts altres canals de comunicació amb accionistes i inversors:

- **Relació amb inversors.** El Grup vol facilitar una informació homogènia als inversors institucionals i minoristes sota els principis de igualtat de tractament i difusió simultània. En aquest sentit destaca l'Oficina d'Atenció a l'Accionista, que resol l'operativa diària amb els accionistes minoritaris en resposta al compromís del Grup de respondre adequadament a les seves necessitats.

- **Programa de comunicació amb analistes financers i inversors institucionals.** L'objectiu d'aquest programa és optimitzar la relació amb ambdós col·lectius i fer-los conèixer d'una manera adequada la realitat corporativa i el projecte empresarial del Grup.

- **Web corporativa.** Apartat específic dirigit a accionistes i inversors on poden accedir a les dades econòmiques i de gestió, als últims resultats i a altres informes publicats, així com a la documentació exigida per la Llei de Transparència i les seves normes de desenvolupament.

A la pàgina web corporativa es poden consultar també les principals magnituds econòmiques dels últims anys, presentacions i informes financers sobre la marxa dels negocis, informació tractada a les juntes generals d'accionistes, així como el calendari financer, informació sobre la qualificació creditícia del Grup i altres aspectes relatius al govern corporatiu.



Així mateix, i pel que fa als esforços desenvolupats pel Grup per reforçar la comunicació amb inversors, cal ressaltar les següents activitats:

- Reunions amb inversors i analistes en les principals places financeres del món, per informar de qualsevol esdeveniment rellevant relacionat amb l'activitat del Grup.
- Participació en conferències i seminaris, fonamentalment sectorials.
- Tramesa d'informació relativa a esdeveniments concrets i d'interès a aquells analistes i inversors que segueixen habitualment l'activitat del Grup Gas Natural.
- La possibilitat d'exercir el vot electrònic, habilitada per primera vegada en l'última Junta General d'Accionistes del Grup.

Així mateix, el Grup Gas Natural va realitzar dos estudis d'identificació accionarial que permeten establir el perfil de l'inversor tipus, amb l'objectiu de focalitzar les actuacions en inversors potencials.

El Grup Gas Natural manté el compromís d'atendre les demandes i necessitats dels accionistes i inversors a tot el món. Per això, de manera periòdica, realitza *road shows* o rondes de visites a inversors institucionals en algunes de les principals capitals per captar l'atenció sobre temes d'actualitat de la companyia. Durant el 2007, els *road shows* s'han utilitzat també com a vehicle per presentar el Pla Estratègic 2008-2012.

### Presència als principals índexs d'inversió socialment responsable

La inversió socialment responsable és aquella que, a l'hora de construir carteres d'inversió, afegeix criteris socials, ambientals o d'ordre ètic als criteris financers tradicionals. Per això, un creixent nombre d'inversors entén que les bones pràctiques en les diferents facetes de la responsabilitat corporativa constitueixen un bon indicador sobre la qualitat en la gestió i en les pràctiques de govern d'una determinada companyia. Aquests inversors entenen també que invertir en companyies ben posicionades en aquestes àrees suposa, a més d'una minimització del risc, un indicador addicional de rendibilitat sostinguda en el temps.

### El Grup Gas Natural és present en índexs d'inversió socialment responsable des de 2001

En aquest sentit, l'any 2007, el Grup Gas Natural va mantenir la presència als índexs selectius d'inversió socialment responsable de més gran reputació internacional. La companyia va mantenir la presència a Dow Jones Sustainability World Index, incrementant la qualificació al voltant d'un 5% respecte a l'any anterior. La valoració de Dow Jones Sustainability Index va posar de manifest el lideratge del Grup Gas Natural en algunes àrees clau de la responsabilitat corporativa, entre les quals els sistemes de gestió del risc, els codis de conducta, la informació en matèria de responsabilitat corporativa i les pràctiques de patrocini i acció social.

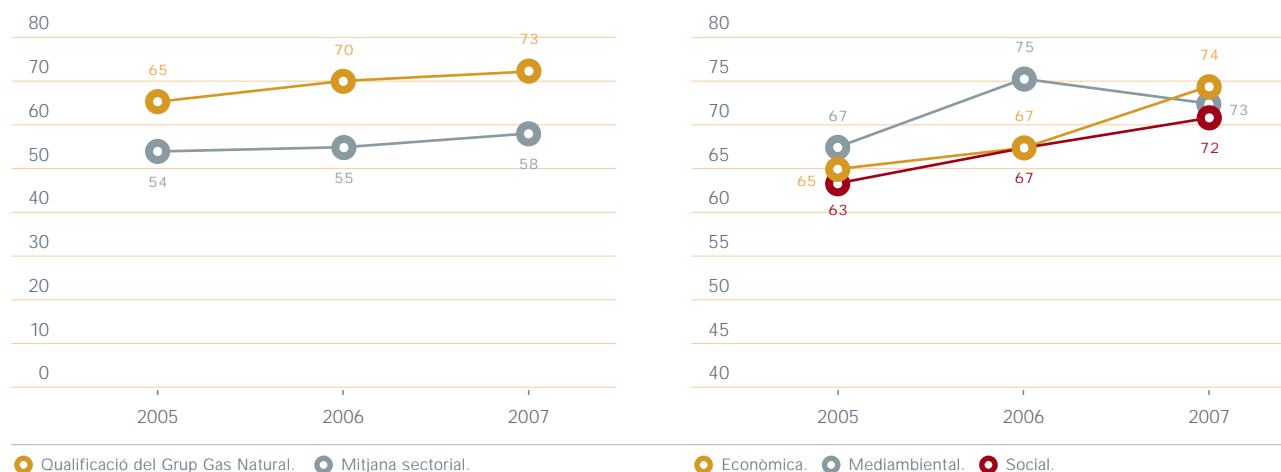
Per la seva banda, l'índex FTSE4Good va incloure el Grup Gas Natural, per cinqué any consecutiu, entre les companyies més ben valorades per la seva gestió econòmica, social i mediambiental, al mateix temps que va atorgar al Grup la distinció FTSE4Good Environmental Leader, que reconeix aquelles companyies amb un millor engatjament ambiental.

D'aquesta manera, el Grup Gas Natural es manté en el reduït col·lectiu de companyies presents tant a FTSE4Good com a DJSI World.

Així mateix, cal mencionar també la presència del Grup Gas Natural al KLD Climate Change 100 Index, que reconeix a aquelles companyies més ben posicionades en matèria de canvi climàtic. El Grup també forma part de l'ECPI Ethical Index Euro i de l'Univers d'Inversió Ètica de Triodos Bank.

La presència del Grup en els índexs anteriors suposa un reconeixement explícit, i validat pel mercat, a l'enfocament de la companyia en matèria de responsabilitat corporativa i transparència informativa.

## Evolució de la qualificació del Grup Gas Natural a DJSI



## Presència continuada a DJSI i FTSE4Good

L'enfocament del Grup Gas Natural en matèria de responsabilitat corporativa està estretament vinculat a l'evolució dels índexs d'inversió socialment responsable.

Entre les dues úniques companyies espanyoles que van entrar a formar part de l'índex FTSE4Good des dels inicis es trobava Gas Natural s.d.g., i era l'única del sector de l'energia. Un reconeixement a l'esforç que, històricament, els gestors de la companyia han mostrat per aconseguir l'excel·lència en qüestions socials, ambientals i ètiques.

L'any 2004, el Grup Gas Natural va entrar a formar part del selectiu índex europeu Dow Jones Sustainability

Index. Des de la primera inclusió, la companyia ha incrementat la seva puntuació en més d'un 30% i ha passat a liderar el 2007, set de les principals àrees d'avaluació. Aquesta progressió ha permès al Grup Gas Natural mantenir-se com una de les quatre millors empreses del sector, en tot el món, en qüestions relacionades amb la responsabilitat corporativa.

La presència continuada en aquests índexs impulsa la companyia a seguir innovant la gestió de la responsabilitat corporativa. Així, alguns dels factors determinants en els pròxims anys seran la contribució de la companyia a una economia de baix contingut en carboni i l'extensió de les millores pràctiques a tota la cadena de valor.

## Els empleats i el Grup Gas Natural



Els empleats són l'actiu més important del Grup Gas Natural. Per això, un dels principis rectors de la companyia, formalitzat en el nou Pla Estratègic, és desenvolupar una cultura basada en la responsabilitat, el treball en equip i el desenvolupament professional.

El Grup Gas Natural el formen actualment 6.699 persones que desenvolupen la seva activitat en nou països: Argentina, Brasil, Colòmbia, Espanya, França, Itàlia, Marroc, Mèxic i Puerto Rico.

### Estratègia de recursos humans

L'estratègia de recursos humans del Grup Gas Natural parteix de la declaració de Missió, Visió i Valors, que posa de manifest la vocació d'oferir als empleats un entorn de treball que els ajudi a créixer com a persones i como a professionals.

El Grup impulsa la transversalitat com a eina pel reforç d'una cultura comuna, el desenvolupament de les persones i per enfortir-ne la implicació. D'aquesta manera, la companyia fomenta la participació i el compromís dels empleats amb un projecte comú orientat a l'assoliment de tres objectius bàsics per al negoci: qualitat, rendibilitat i creixement.

Les principals directrius del Grup Gas Natural en matèria de recursos humans són:

- Adaptar l'equip humà i el marc laboral a l'entorn competencial i regulatori.
- Desenvolupar i consolidar els sistemes de gestió de recursos humans.
- Construir nous àmbits i sistemes formatius.
- Prosseguir el desenvolupament internacional a Europa i Amèrica Llatina, amb l'aportació dels recursos necessaris per a la internacionalització del Grup.
- Fomentar el sentit de grup.

Encara que existeixen itineraris de desenvolupament i eines per identificar i avaluar els professionals, el model del Grup Gas Natural és també obert i flexible. Aquest fet respon a la necessitat de comptar amb persones proactives i capaces d'afrontar els canvis estratègics de la companyia i del seu entorn. Pretén, també, fomentar un estil entre les persones del Grup que les convidi a pensar sobre els seus objectius i habilitats, posant a la seva disposició recursos que els permetin desenvolupar el talent i treure el màxim partit de les oportunitats que els ofereix la companyia.



## Compromisos i accions

### 1. Garantir un entorn de treball físicament i psicològicament segur que faciliti la qualitat de vida dels empleats

Accions proposades 2007	Resultats 2007	Accions Planejades 2008
Fomentar la cultura preventiva entre els empleats, els col·laboradors i els clients del Grup Gas Natural.	Creació de l'Índex de Gestió de Riscos Laborals (IGRL) i publicació de les fitxes d'informació de riscos. ●	Desenvolupament d'un projecte de sensibilització per a la prevenció davant d'activitats de risc i llançament d'un butlletí informatiu sobre seguretat i salut.
Adopció i desenvolupament de principis i tècniques que millorin les condicions de seguretat i salut en el treball al Grup Gas Natural.	Aprovació del pla per sotmetre a auditories externes anuals el sistema de prevenció de riscos i enquestes de satisfacció interna. ●	Inici del procés de confecció del mapa de riscos en seguretat i salut. Incorporació de les mesures de millora detectades en les enquestes.
Desenvolupament de polítiques i criteris tècnics corporatius en matèria de seguretat i salut.	Creació de la web d'Accidentabilitat i publicació del "Decàleg Global de Vigilància de la Salut del Grup Gas Natural". ●	Potenciació del model d'investigació d'accidents per a la generació de bones pràctiques i publicació de les dades d'accidentabilitat a la pàgina web del Grup.

### 2. Garantir un entorn de treball que afavoreixi l'aportació de valor al negoci que impulse el desenvolupament professional dels empleats, facilitant les condicions per a un més bon equilibri personal i professional

Accions proposades 2007	Resultats 2007	Accions Planejades 2008
En el marc de la segregació de Serveis Comercial Espanya, creació d'un conveni col·lectiu i pla de pensions per a la nova societat, amb l'homogeneïtzació de condicions i la definició de la retribució variable comercial.	Signatura del primer Conveni de Gas Natural Comercial i del Pla de Pensions de Gas Natural Comercial. Integració en el pla dels empleats del Grup. ●	Materialització i seguiment del Pla de Pensions.
Definició del Mapa de Processos de Recursos Humans, d'acord amb el nou model organitzatiu.	Definició dels nivells 1 i 2 del Mapa de Processos de Recursos Humans. ●	Establiment d'acords a nivell de servei per al seguiment dels processos i per a la prioritització de les millores identificades.
Accions de promoció professional dels empleats del Grup al Marroc.	Increment dels salaris, primes i variables dels empleats al Marroc. ●	Enquesta de Clima i Pla d'Igualtat en societats d'Amèrica Llatina.

### 3. Establir mecanismes de comunicació que permetin un diàleg proper i transparent i facilitin la participació

Accions proposades 2007	Resultats 2007	Accions Planejades 2008
Implementar accions de comunicació per tal de facilitar la consulta i seguiment d'actuacions.	Dimensionament òptim dels canals d'opinió dels empleats. ●	Millora dels canals de comunicació existents, de la seva coordinació internacional i relançament amb noves funcionalitats.
Disseny, implementació i coordinació coordinació d'un Pla d'Acollida per a noves incorporacions.	Actualització del Pla d'Acollida. ●	Posada en marxa del nou Pla d'Acollida a Espanya i llançament internacional del procediment base.
Llançament de la nova NaturalNet.	Redisseny de NaturalNet en coordinació amb els sistemes corporatius. ●	Increment de la utilització de NaturalNet a través de noves funcionalitats.

## Principals indicadors

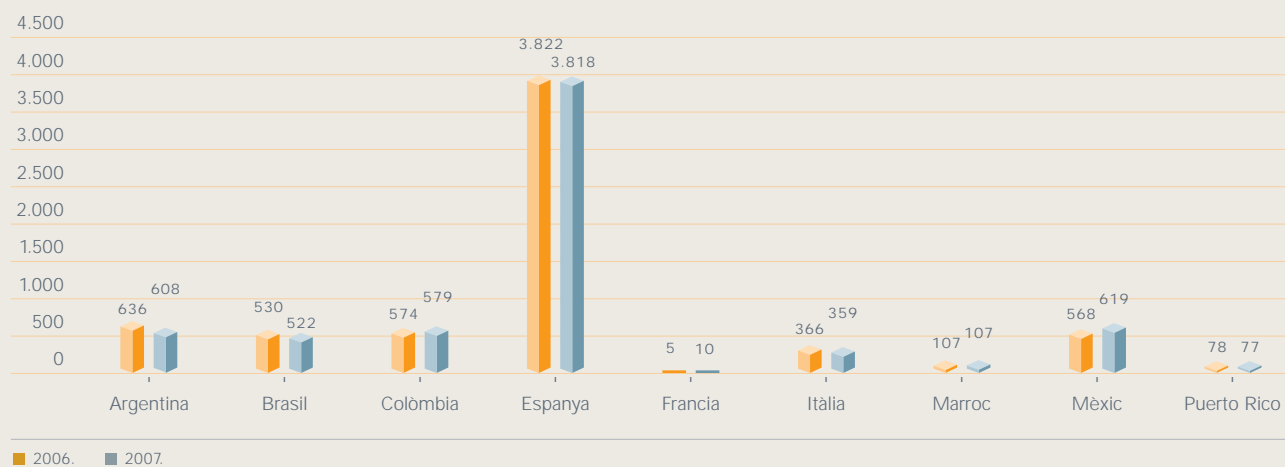
### Indicadors generals dels empleats del Grup Gas Natural

	2007	2006	2005
Nombre de empleats	6.699	6.686	6.717
Mitjana d'edat de la plantilla	40,9	40,6	40,2
Homes/Dones (%)	68/32	69/31	70/30
Nombre de directius	479	442	316
Despeses de personal (milions de euros)	308	277	252

### Sinistralitat

	2007	2006	2005
Índex de freqüència	5,85	7,28	7,53
Índex de gravetat	0,12	0,19	0,14
Taxa d'absentisme	2,23	2,4	2,66

### Índex de la plantilla. Nombre d'empleats





# Les respostes del Grup Gas Natural als empleats

## Garantir un entorn de treball físicament i psicològicament segur que faciliti la qualitat de vida dels empleats

El compromís del Grup Gas Natural d'oferir un entorn de treball segur està formalitzat al Codi de Conducta de la companyia i es manifesta, també, amb l'adhesió als principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

El Codi de Conducta determina les pautes d'actuació i els comportaments esperats en qüestions tals com el respecte a les persones, el desenvolupament professional, la igualtat d'oportunitats i la seguretat i salut en el treball, entre d'altres. També estableix les pautes de relació entre els empleats del Grup i les empreses o entitats col·laboradores.

### Desenvolupament d'un entorn laboral segur i saludable

La preocupació per la seguretat i salut dels treballadors és prioritària per al Grup Gas Natural. La norma que guia les accions de la companyia en aquesta matèria és la seva política general en matèria de seguretat industrial i prevenció de riscos laborals, que s'aplica en totes les empreses del Grup.

La mencionada política recull el compromís de la companyia d'abordar els esforços necessaris per assolir els més alts nivells de seguretat i defineix els principis en els que es basa l'activitat preventiva en el Grup. Són els següents:

- Compliment estricte de la legislació vigent en matèria de prevenció a cada país.
- Consideració de la prevenció i la seguretat en el treball com una responsabilitat de tots els nivells jeràrquics.
- Informació i la formació dels empleats com a pilar fonamental per a la millora continua.
- Dotació a totes les empreses del Grup d'estructura específica per fomentar i potenciar la cultura preventiva.
- Extensió dels principis del Grup a proveïdors i empreses col·laboradores.
- Compromís de construir, operar i mantenir les instal·lacions industrials amb la premissa de prevenir els riscos.
- Accidentalitat zero com a objectiu a què han de tendir les accions en la matèria.

- La col·laboració, coordinació i l'intercanvi fluid i transparent d'informació com a principi bàsic d'actuació.
- Anàlisi d'incidents o accidents amb l'objectiu de treure'n conclusions, impulsar plans d'acció i promoure la millora continua.
- Missatges clars a clients o usuaris i al públic sobre la seguretat i el bon ús de l'energia.

## El Grup Gas Natural entén que l'accidentalitat zero és l'objectiu a què han de tendir les seves accions en matèria de seguretat i salut

El 2005, es va constituir el Servei de Prevenció Mancomunat de la companyia, amb el doble objectiu de procurar la millora continua de la seguretat laboral i de reforçar la integració de la prevenció en els sistemes de gestió del Grup. Aquest servei ofereix assessorament i suport en matèria preventiva i garanteix la vigilància de la salut dels treballadors de totes les empreses que hi estan adherides.

### Auditories

L'any 2007, i a fi de reforçar la consecució dels objectius establerts en matèria de prevenció, es va aprovar un pla per sotmetre el sistema a auditories externes anuals, escurçant el termini que marca la legislació vigent. Aquest fet permet una exhaustiva anàlisi del sistema per avaluar punts dèbils i oportunitats de millora.

Com a mesura complementària, el 2007, es va realitzar una enquesta interna a Espanya per conèixer la percepció dels usuaris respecte al servei prestat per les unitats responsables de la prevenció i vigilància de la salut. La companyia va decidir que fossin anuals per afavorir la monitorització i millora contínues dels aspectes que més preocupen als empleats.

### Formació i informació

La formació i informació és un dels principis de la política preventiva. El Grup ho porta a la pràctica amb l'oferiment de formació en la matèria adaptada a les diferents funcions y dirigida a totes les persones de la companyia.

El Grup Gas Natural distribueix entre els empleats, des del moment en què s'incorporen a la companyia, el "Manual de seguretat i consells pràctics de primers auxilis".

Així mateix, el Pla de Formació de l'exercici 2007 va recollir un extens programa d'activitats en matèria de seguretat, completat amb altres accions concretes en la matèria. Entre les activitats incloses en la planificació anual de formació van destacar l'anàlisi d'accidents, la manipulació manual de càrregues o la formació de brigades contra incendis. També es van desenvolupar altres activitats relacionades amb el pla d'emergència en edificis, i la seguretat en treballs amb gas o en proximitat de riscos elèctrics.

Així mateix, es va actualitzar la formació necessària en matèria de seguretat per lloc de treball, amb l'establiment d'un sistema d'acreditació interna que cobreix els empleats del Grup a Espanya, i es van impulsar nous reciclatges formatius que van afectar al 100% de la plantilla.

En l'exercici de 2007, es va produir un increment del 15% en el nombre de empleats que van rebre formació en aquesta matèria respecte a l'exercici anterior. Totes les accions formatives es van realitzar sense disminuir la ràtio d'hores de formació per empleat.

El 2007, també es va publicar el "Decàleg global de vigilància de la salut del Grup Gas Natural", de caràcter internacional. Per a l'exercici 2008 s'ha establert l'objectiu de publicar a la web de la companyia les dades d'accidentalitat.

Per a l'any 2008 s'estableixen dos objectius:

- Actualitzar la formació necessària per lloc de treball en l'àmbit internacional.
- Incrementar la ràtio internacional de formació hora/empleat en un 5% per arribar a 3,5 hores.

El Grup Gas Natural compta amb un programa de formació que té com a objectiu oferir a les unitats operatives el coneixement i la formació necessària per vetllar per la seguretat laboral dels equips de treball. Els continguts aborden, entre altres, les responsabilitats dels contractistes en matèria de seguretat. Des de la seva posada en marxa el 2003, s'han format 204 persones del Grup Gas Natural.

### Formació en matèria de seguretat

	2007	2006	2005
% d'assistents sobre el total de la plantilla	47,7	41,4	30,5
Nombre d'actuacions formatives realitzades	243	273	219
Hores de formació per empleat	3,3	3,0	2,1



**Activitat preventiva**

La activitat preventiva del Grup és bàsica per vetllar per la seguretat i salut dels treballadors en l'exercici de les seves activitats. Pren com a base el Pla de Prevenció de Riscos Laborals, y se sustenta en la identificació i avaluació periòdica dels riscos existents en las diferents activitats, així com en el control periòdic de les condicions de treball.

L'avaluació de riscos a Espanya es realitza bianualment, més enllà del requeriment d'actualització i revisió que estableix la legalitat vigent.

El 2007, es van efectuar un total de 919 actuacions preventives a Espanya. L'objectiu per al 2008 és aconseguir un increment del 5%.

**Monitorització contínua i registres de dades**

La monitorització contínua i el registre de dades i activitats constitueixen importants eines per a la millora de la activitat preventiva. Possibiliten l'estudi i valoració dels resultats obtinguts, així com la detecció de possibles punts de millora. El Grup compta amb programes específics per a la gestió de la informació de prevenció de riscos i vigilància de la salut.

Així mateix, la companyia disposa d'un procediment intern que permet homogeneïtzar criteris en el registre de dades

d'accidents en els diferents països en què opera el Grup. Aquest procediment, basat en criteris de l'Organització Internacional del Treball (OIT) i l'Estadística Europea d'Accidents de Treball (EEAT), permet l'anàlisi comparativa en el Grup, independentment de la legislació aplicable a cada país.

També durant el 2007, es va posar en marxa el lloc web específic d'accidentalitat laboral, que serà implantat internacionalment durant el 2008.

Durant el 2007, van ser analitzats el 100% dels accidents ocorreguts a Espanya. Per al 2008, la companyia ha establert com a objectius disposar d'un suport normatiu i desenvolupar el model d'investigació d'accidents amb baixa en l'àmbit internacional.

Mensualment, els resultats en aquesta matèria es recullen en informes de control. A més, trimestralment, la companyia elabora un Informe de Seguretat i Salut del Grup, que inclou dades de seguretat i salut per a tot el Grup Gas Natural, tant a Espanya com internacionalment.

L'Informe de Seguretat i Salut es distribueix entre el primer nivell directiu del Grup, fet que evidencia que els assumptes relacionats amb la seguretat i la salut són prioritaris.

**Resum d'actuacions preventives realitzades a Espanya**

	2007	2006	2005
Avaluacions de risc, generals i específiques	142	61	127
Avaluacions de risc d'activitats singulars	35	12	-
Actuacions de control periòdic de condicions de treball	365	504	476
Actuacions relacionades amb emergències	107	126	65
Altres actuacions	270	150	70
<b>Total</b>	<b>919</b>	<b>853</b>	<b>738</b>

**Indicadors de sinistralitat**

	Objectiu 2008	2007	2006	2005
Accidents amb baixa	73	77	94	100
Dies perduts	1.562	1.644	2.430	1.858
Víctimes mortals	-	-	2	-
Índex de freqüència	5,55	5,85	7,28	7,53
Índex de gravetat	0,11	0,12	0,19	0,14
Índex d'incidència	10,95	11,53	14,05	14,76
Taxa d'absentisme	2,11	2,23	2,4	2,66

## Indicadors de sinistralitat per països. 2007

	Argentina	Brasil	Colòmbia	Espanya	França	Itàlia	Marroc	Mèxic	Puerto Rico
Accidents amb baixa	15	-	9	35	-	3	3	12	-
Dies perduts	249	-	25	1.113	-	70	106	81	-
Víctimes mortals	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Índex de freqüència	12,03	-	7,42	4,97	-	4,3	13,51	8,99	-
Índex de gravetat	0,2	-	0,02	0,16	-	0,1	0,48	0,06	-
Índex d'incidència	24,16	-	15,68	9,17	-	8,36	27,59	20	-

El Grup ha establert un objectiu de descens en els indicadors d'un 5% per a l'any 2008.

## Nombre total de multes significatives, fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització. 2007

Tipus d'incompliment	Societat	Sanció (euros)	Nombre expedients
Accident en obra. Un incendi en una tubulació de gas va provocar greus ferides a una persona	CEG	199.341,41	1

**Participació**

Els representants dels treballadors són una figura de vital importància en la millora contínua de l'activitat preventiva.

A Espanya, el Grup Gas Natural ha articulats mecanismes que permeten que els empleats disposin de representants específics en matèria de prevenció de riscos, amb la designació dels delegats de Prevenció i de comitès de Seguretat i Salut, que constitueixen els òrgans més importants de consulta i participació en matèria de prevenció de riscos.

Els comitès de Seguretat i Salut compten amb un nombre igual de representants de la companyia i dels treballadors, i sumen un total de 46 membres. Celebren reunions amb periodicitat bimestral o trimestral. Actualment existeixen sis comitès de Seguretat i Salut.

En el marc dels respectius convenis col·lectius, el Grup Gas Natural regula diferents capítols en matèria de seguretat i salut (tretze convenis). A més, existeixen acords específics amb els col·lectius de Serveis Tècnics i Operacions Especials, ambdós pertanyents a Gas Natural Distribución SDG.

Les qüestions de salut i seguretat cobertes en els diferents convenis i acords col·lectius del Grup regulen aspectes tals com el Pla de Prevenció de Riscos Laborals, la informació i formació als treballadors, les mesures d'emergència i les

actuacions en matèria de prevenció en contractistes i empreses de treball temporal, entre altres.

A Espanya, el 84% dels empleats estan representats en comitès de Seguretat i Salut.

**Salut laboral**

El Grup Gas Natural entén el concepte de salut de la mateixa manera que la Organització Mundial de la Salut, que la defineix com "estat de benestar físic, mental y social".

Per això, el Grup Gas Natural vigila la salut de tots els empleats. Aquesta labor es desenvolupa a través d'exàmens mèdics periòdics, amb l'anàlisi de l'evolució de la salut dels treballadors i assegurant-ne l'aptitud mèdica, i del tractament preventiu de les malalties més comunes, a través de campanyes sanitàries i de vacunació que permeten prevenir patologies específiques, així com la detecció i tractament de malalties infeccioses.



El Grup Gas Natural inclou també en la seva política preventiva iniciatives que excedeixen del plantejament estrictament laboral y que situen la salut del treballador en un àmbit més integral, impulsant accions com les que es detallen a continuació:

- Desenvolupament d'accions formatives o de divulgació per a la vigilància de la salut:
  - Comunicacions de consells de salut a la intranet del Grup Gas Natural:
    - Mesures per evitar els efectes de la calor.
    - Situació epidemiològica de la parotiditis a la Comunitat de Madrid.
  - Identificació i atenció de les malalties de major incidència a les zones on és present la companyia.
  - Desenvolupament de campanyes per a la sensibilització sobre les lesions osteomusculars.

- Implantació d'assistència mèdica diària qualificada i personalitzada per solucionar els problemes de salut que puguin presentar els treballadors en el transcurs de la jornada laboral.
- Valoració de la situació de la salut dels treballadors en torns per efectuar una prevenció efectiva de les malalties específiques que els puguin afectar.
- A les seus socials de Madrid i Barcelona es van crear dues sales dedicades exclusivament al descans i a l'atenció d'empleades embarassades.

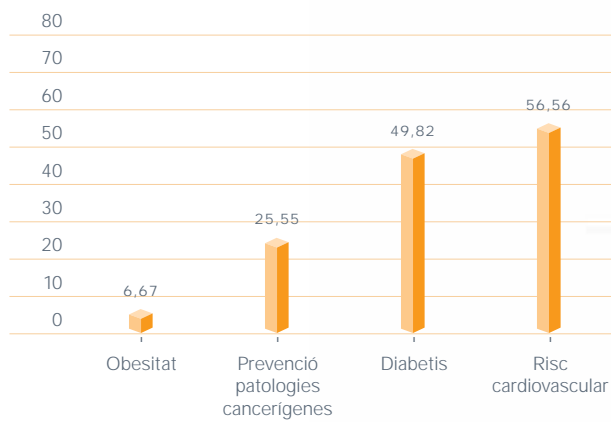
A més, durant el 2007, es va actualitzar l'estudi pilot sobre factors psicosocials amb l'objectiu d'optimitzar i potenciar l'adequació a les exigències legals en la matèria i de confeccionar un model de treball que permeti avançar-se a l'aparició de factors psicosocials de risc que puguin influir en la salut laboral.

Així mateix, durant l'any 2007, es va potenciar la realització de campanyes específiques de vigilància de la salut fora d'Espanya, donant especial rellevància a la prevenció d'aquelles patologies potencialment més recurrents en l'activitat laboral dels empleats del Grup.

## Participants en campanyes de salut laboral

	2007	2006	2005
Campanyes de prevenció i/o detecció precoç	10.205	10.426	9.508
Campanyes de vacunació	2.006	2.666	1.797
Reconeixements	5.208	5.033	5.796
Labor assistencial	17.290	15.646	9.465

## Campanyes de prevenció al Grup Gas Natural. Plantilla participant (%)



## Nou indicador de Gestió Preventiva per a Espanya: Índex de Gestió de Risc Laboral (IGRL)

Amb l'objectiu d'adoptar les millors pràctiques per garantir un entorn laboral segur, el Grup Gas Natural va començar a utilitzar el 2007 l'Índex de Gestió de Risc Laboral com a indicador clau de gestió en la matèria.

Els índexs d'accidentalitat tradicionals mostren únicament la sinistralitat ja ocorreguda. Aquest nou índex pretén quantificar i mesurar l'evolució de la gestió en la prevenció dels riscos laborals.

L'IGRL parteix de les deficiències detectades en les actuacions en matèria de riscos laborals que demanen

actuacions concretes per ser resoltes. L'índex varia en funció del tipus d'intervenció realitzada i de la seva eficàcia en el temps. Una gestió adequada del risc laboral estaria associada a una disminució progressiva del valor de l'índex. D'aquesta manera, i amb l'aplicació de la fórmula, quant menor sigui el valor de l'índex, més gran és el grau de control sobre el risc estudiat.

Aquest nou índex permetrà establir objectius de compliment en la prevenció de riscos laborals per a totes les empreses del Grup.

## Tractament de la lipoatròfia semicircular

El febrer de 2007, el Grup Gas Natural va detectar entre alguns dels empleats una simptomatologia caracteritzada per l'alteració de l'estructura del teixit adipós, provocada per l'acumulació d'electricitat estàtica i la manca d'humitat, coneguda com lipoatròfia semicircular. Al llarg de l'any es van detectar 246 casos concentrats en la seu de la companyia a Barcelona.

La capacitat de resposta, de presa de decisions i la transparència informativa del Grup en aquest tema són destacables. Les accions desenvolupades van permetre passar, en un any, d'un 28% a un 2% d'afectats. La ràpida gestió de la situació és ressenyable ja que es tracta d'una afecció per a la que no hi havia suficients referents tècnics, científics ni mèdics.

Les diferents unitats implicades van desenvolupar nombrosos procediments amb l'objectiu d'identificar les causes de la simptomatologia, adoptar les mesures correctores oportunes i mantenir informats a tots els agents involucrats. L'atenció es va centrar en els col·lectius afectats i en empleats, sindicats i autoritats laborals i sanitàries. També va tenir una especial rellevància la transparència informativa davant de mitjans de comunicació i la societat en general.

Fruit de la revisió de totes les instal·lacions, es va adequar el lloc de treball a través de la presa de terra de les taules, de la instal·lació de perfils de protecció en aquestes i de sistemes per incrementar el nivell d'humitat ambiental.

Totes las adaptacions tècniques van anar acompanyades de nombroses reunions amb experts de diferents centres mèdics i empreses que havien sofert un problema similar. Aquests contactes van fer decidir al Grup Gas Natural encarregar a un grup d'experts interdisciplinari un estudi de l'origen i causa de la lesió.

Des que es va detectar la dolència, la companyia va seguir un patró informatiu basat en la transparència, i va prioritzar sempre la informació interna, dirigida als empleats afectats, al mateix temps que es mantenia una comunicació constant y fluïda amb els públics externs, especialment amb els mitjans de comunicació.

Es va crear a la intranet el Canal informatiu sobre lipoatròfia semicircular i van ser remeses catorze notes informatives a tots els empleats, que resumien els resultats de les investigacions i detallaven els sistemes implantats.

L'esforç per proporcionar informació rigorosa i actualitzada va obtenir un clar reconeixement i suport extern, i fins i tot va permetre que la companyia pogués compartir els avenços i proporcionar-ne el model d'actuació a altres organismes i entitats afectades per la mateixa malaltia, fet que el va convertir en referent a l'hora d'abordar-la i procurar-ne així l'eradicació als centres de treball.



### Garantir un entorn de treball que afavoreixi l'aportació de valor al negoci i impulsi el desenvolupament professional dels empleats, facilitant les condicions per al millor equilibri personal i professional

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

El Grup Gas Natural promou el desenvolupament professional i personal dels empleats i els garanteix la igualtat d'oportunitats.

Tal i com estableix el seu Codi de Conducta, la companyia no tolera cap tipus de discriminació en l'àmbit laboral o professional per motius d'edat, raça, color, sexe, religió, ideologia, ascendència nacional, origen social o discapacitat. Aquest principi de no discriminació té una aplicació directa en els processos de selecció i promoció dels empleats, que es fonamenten en los criteris de mèrit i capacitat definits en los requisits del lloc de treball.

El 2007, es va constituir a les empreses del Grup a Espanya una Comissió d'Igualtat, amb l'objectiu d'elaborar un pla d'acció per consolidar el marc d'equitat entre homes i dones, ja existent al Grup Gas Natural.

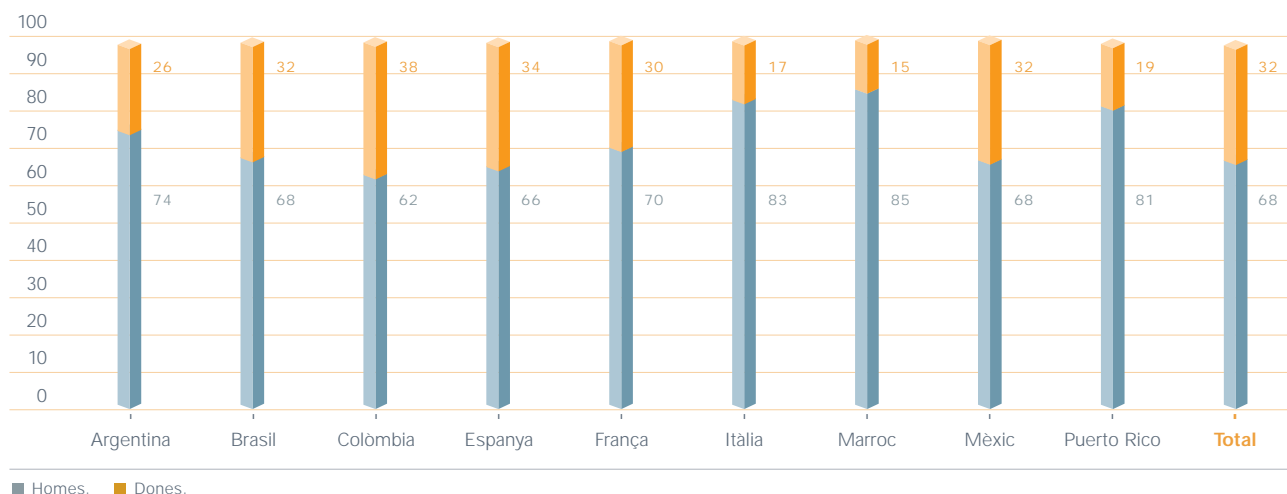
El Grup està compromès amb les polítiques de suport a la integració social i laboral de les persones discapacitades. Aquesta qüestió té una doble vessant: facilitar l'accés al treball a aquest col·lectiu, i crear l'entorn adequat per tal que tots els empleats puguin desenvolupar-hi les seves funcions en igualtat de condicions.

Un dels principals objectius és aconseguir que el col·lectiu d'empleats amb minusvalidesa arribi al 2% de la plantilla total. Això es pot assolir a través de la contractació directa de minusvàlids, o a través d'una política de compra responsable que atorgui preferència en els contractes a aquelles empreses que, oferint la mateixa qualitat de servei, ocupin preferentment persones amb discapacitat.

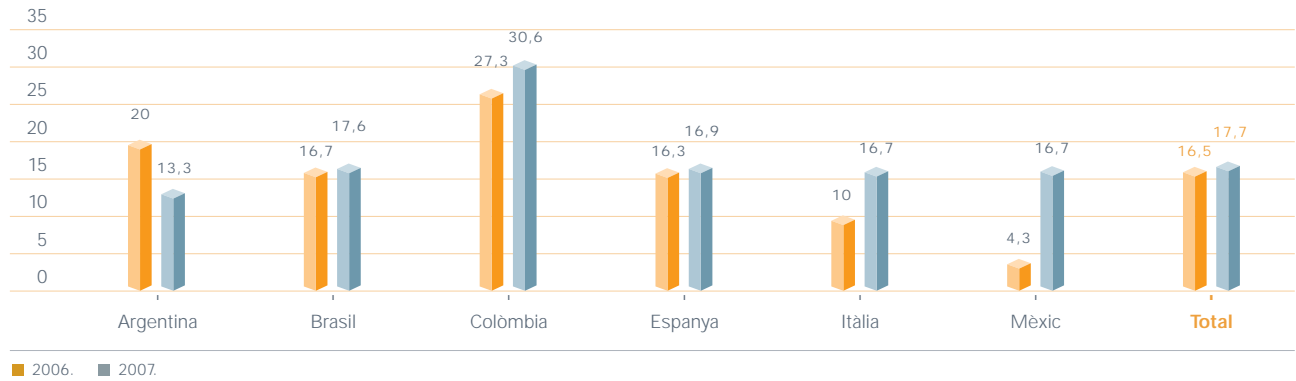
### El 2007, es va constituir una Comissió d'Igualtat, aplicable a les activitats del Grup a Espanya

L'any 2007, la companyia va seguir desenvolupant accions. A Espanya es van establir convenis de col·laboració amb el Comitè Paralímpic Espanyol i la Fundació Adecco. Al Brasil, va continuar la contractació de persones discapacitades per realitzar funcions administratives, i es va tancar l'any amb quinze nous empleats adscrits a aquest col·lectiu. Al Marroc el col·lectiu de discapacitats arriba ja al 2,7% de la plantilla.

#### Desglossament de la plantilla per sexes (%)



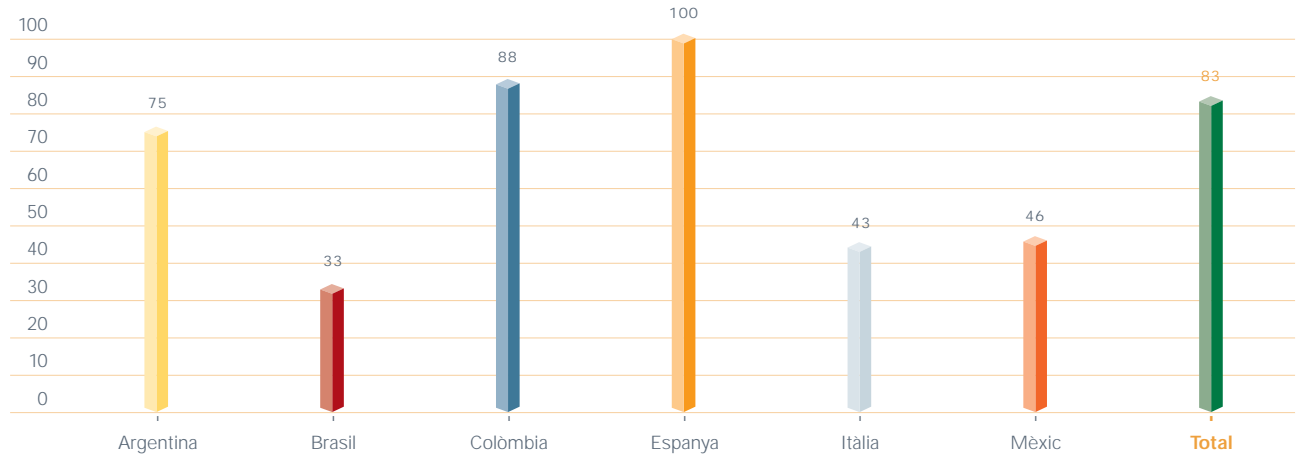
### Dones en llocs directius (%)



El Grup Gas Natural entén, així mateix, que la sensibilitat respecte a les particularitats locals es crítica per a l'èxit de la companyia als països en què opera. Al mateix temps,

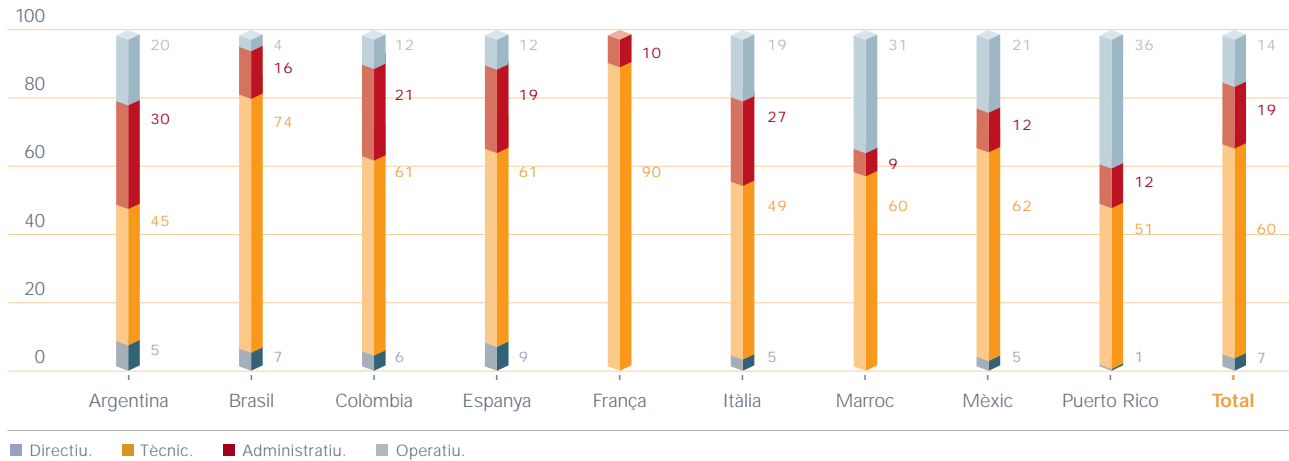
aquesta sensibilitat reforça l'arrelament amb les comunitats. Per tals raons, la companyia promou la contractació d'empleats i directius locals.

### Alts directius procedents de la comunitat local (%)

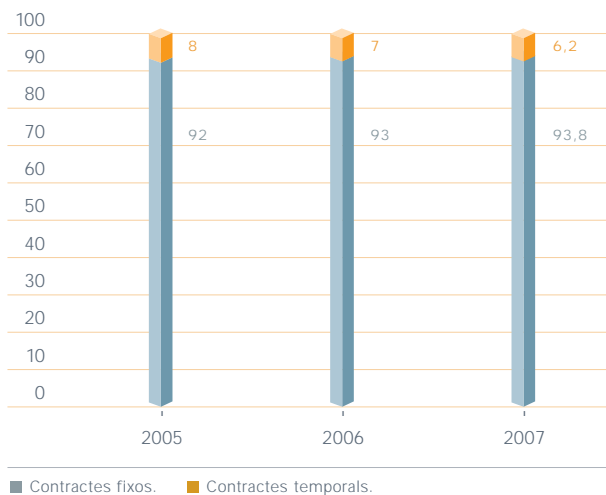




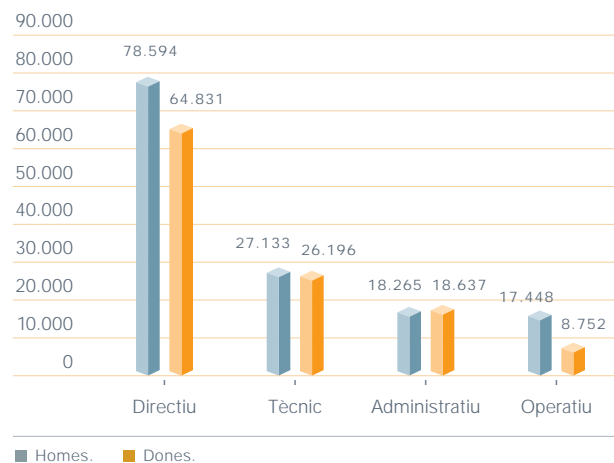
### Desglossament de la plantilla per categoria professional (%)



### Tipus de contractes (%)



### Diferències en el salari mitjà entre homes i dones (\*) (euros)



(\*) Les diferències s'expliquen pels diferents nivells organitzatius i anys d'antiguitat.

### Reconeixement de la representativitat sindical als centres de treball

El Grup Gas Natural respecta escrupolosament el dret a la llibertat d'associació. Per això, les empreses del Grup disposen de representants sindicals escollits pels empleats.

Les negociacions amb els representants sindicals es plasmen en convenis col·lectius que constitueixen el marc que regula les relacions laborals en les diferents companyies del Grup.

Els següents són alguns dels trets descriptius en relació amb la representació sindical al Grup Gas Natural:

- Els percentatges d'afiliació a Espanya, Itàlia, Brasil i Argentina són del 15,6%, 60%, 27% i 44%, respectivament.
- A Mèxic, existeixen tres sindicats actius, que gaudeixen d'un percentatge d'afiliació del 19,09% i 23 sindicats no actius.
- A Colòmbia, el 4,5% dels treballadors està afiliat.
- A França, degut a la reduïda mida de la companyia, no existia representació sindical l'any 2007. Un representant del personal haurà de ser nomenat a partir de 2008.

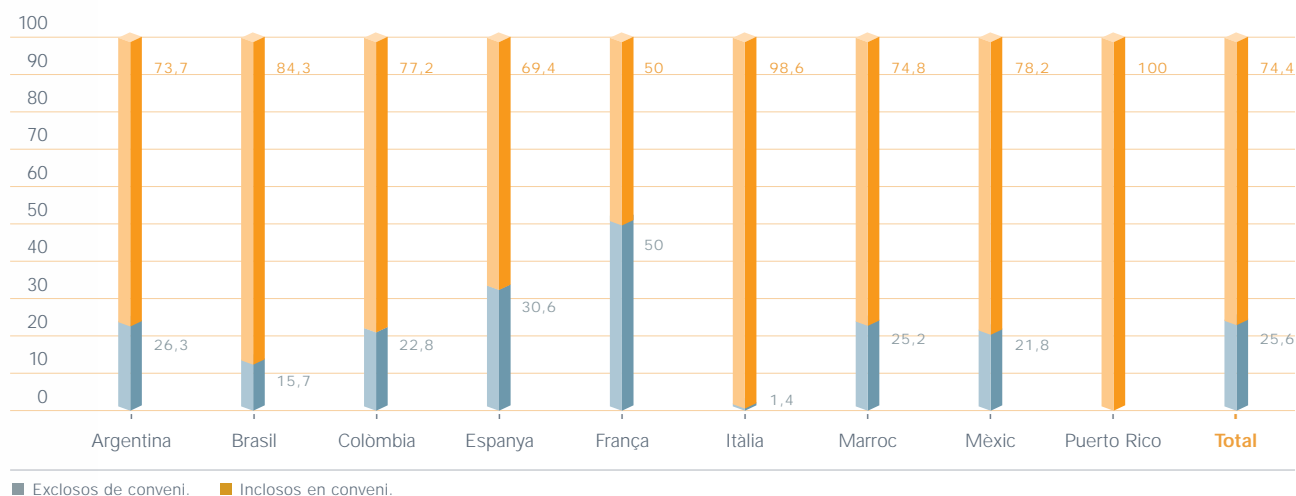


- Al Marroc, el 75% dels empleats està afiliat al sindicat.
- A Puerto Rico, tan sols un sindicat compta amb representació. El 46,1% dels treballadors està afiliat.

### Presència sindical a Espanya. 2007

	Nombre de representants	%
Comisiones Obreres (CCOO)	106	47,75
Unió General de Treballadors (UGT)	78	35,14
Confederació General de Treballadors (CGT)	32	14,41
Gas Natural Col·lectius	3	1,35
Independents	3	1,35
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100</b>

### Indicadors d'empleats i convenis. 2007 (%)



Als convenis s'hi estableix el temps de preavis respecte a eventuais canvis organitzatius de la companyia:

- A Espanya, i sense perjudici de l'establert en la legislació vigent, els convenis col·lectius de les empreses amb un nombre més gran d'empleats, Gas Natural SDG S.A., Gas Natural Distribució SDG S.A. i Gas Natural Comercial SDG S.L., atorguen al Comitè Intercentres el dret d'audiència prèvia, en el termini de deu dies hàbils, per a l'establiment de nous serveis en règim de torn rotatiu regular, així com per als canvis de règim de jornada o horari i calendaris de torns.
- A Itàlia, tot i que tampoc està especificat en cap conveni col·lectiu, és una pràctica de recursos humans.

- A Argentina, tan sols se n'informa en el cas de desvinculacions amb la companyia.
- A França i Puerto Rico, el temps acordat és de dues i dotze setmanes respectivament.

#### Política retributiva

La retribució és una eina fonamental per atraure, retenir i motivar els empleats. Permet recompensar el mèrit i la contribució de cada persona a la consecució dels objectius comuns. La política retributiva del Grup Gas Natural es guia pels conceptes d'equitat (en l'àmbit intern) i competitivitat (respecte al mercat), i es fixa d'acord amb els següents criteris:

- Per als empleats inclosos en conveni, les retribucions s'estableixen en funció del grup i subgrup professional establerts en els convenis de les diferents companyies.
- Per als directius i empleats exclosos de conveni, s'estableix individualment, en base a la política retributiva aprovada per la Comissió de Nomenaments i Retribucions del Consell d'Administració.

La competitivitat de les retribucions respecte al mercat és supervisada comparant posicions amb el mercat exterior a través d'informacions contrastades, tals com enquestes i estudis retributius.

En relació amb l'equitat interna, durant l'any 2006, el Grup va iniciar un projecte de "Canvi de model de descripció i valoració de llocs de treball", amb l'objectiu de fer més clares les responsabilitats i rols dins de l'organització, comptar amb descripcions de llocs actualitzades i definir un sistema de classificació de llocs coherent amb el nou model corporatiu.

En el marc del projecte "Descripció i valoració de llocs de treball", l'any 2007, es van concloure les avaluacions corresponents al personal d'estructura d'àmbit nacional i internacional. Al llarg de l'any 2008, està prevista la descripció i valoració de noves posicions o d'eventuals possibles canvis d'estructura, així com de caràcter funcional.

Anualment s'estableix una política d'incrementos, tenint en compte la previsió d'incrementos salarials facilitada per experts externs, l'IPC real i previst, i els resultats de la companyia. Aquesta política es materialitza en un percentatge d'increment amb caràcter general.

A Espanya, el 47% de la plantilla té establerta part de la retribució en funció d'uns objectius determinats en consonància amb el Pla Estratègic, els objectius del Grup i l'avaluació de l'actuació professional.

### Relació entre el salari mínim estàndard i el salari mínim local. 2007 <sup>(1)</sup>

Argentina	2,23
Brasil	2,58
Colòmbia	1,39
Espanya	1,72
França	1,80
Itàlia	1,25
Marroc	3,15
Mèxic	2,48
Puerto Rico	2,40

<sup>(1)</sup> Equival al nombre de vegades que el salari mínim local del país està contingut en el salari mínim estàndard del Grup.

### Impuls de polítiques de flexibilitat entre els treballadors

El Grup Gas Natural promou la flexibilitat laboral, ja que considera que constitueix una millora en la qualitat de vida dels empleats.

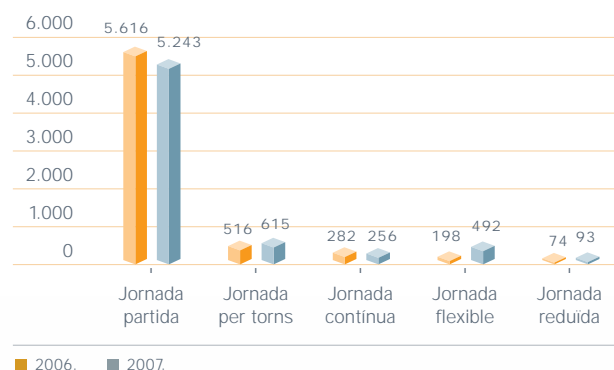
La política de flexibilitat horària permet, entre altres qüestions, una jornada flexible en règim d'autoadministració per a les persones subjectes al sistema d'incentius que exerceixen les seves funcions fora del centre de treball. També ofereix la possibilitat de realitzar jornada continuada els divendres en període hivernal. La política de flexibilitat s'estén als permisos de lactància per a les empleades.

En referència a la conciliació de la vida familiar i laboral, existeix la possibilitat d'acollir-se a una reducció del 50% de la jornada per un temps no inferior a sis mesos, fora dels casos legalment establerts. En el cas de permís per lactància, aquest tipus de jornada s'amplia a un any i a una hora de reducció.

Aquestes pràctiques de flexibilitat es fan extensives a la millora dels permisos legalment establerts. També es manifesten en les polítiques d'apropament del lloc de treball al domicili per als empleats que tinguin al seu càrrec familiars en diferents circumstàncies. Així mateix, ofereix la possibilitat d'evitar els desplaçaments que impliquin allunyar-se del domicili a treballadores durant els períodes d'embaràs i lactància.

Aquestes pràctiques de flexibilitat es fan extensives als altres països en els el que el Grup té presència.

### Desglossament de la plantilla per tipus de jornada



### Serveis adaptats a les necessitats dels empleats

El Grup Gas Natural ofereix nombrosos beneficis socials als empleats. A continuació s'exposen els següents exemples de beneficis socials que s'ofereixen en algunes societats del Grup:

- Complement de la prestació econòmica en supòsits d'incapacitat temporal.
- Bonificació per consum del gas subministrat per l'empresa.
- Ajuda per a fills que pateixin algun tipus de discapacitat.
- Ajuda econòmica per a menjar del personal en règim de jornada partida o flexible.
- Préstecs personals per a l'adquisició de vehicle per al personal adscrit al sistema de retribució variable comercial.
- Ajudes d'estudis per a empleats i fills.
- Avançaments de nòmina sense interessos.
- Préstecs en condicions beneficioses.

### Generació de compromís i implicació dels empleats

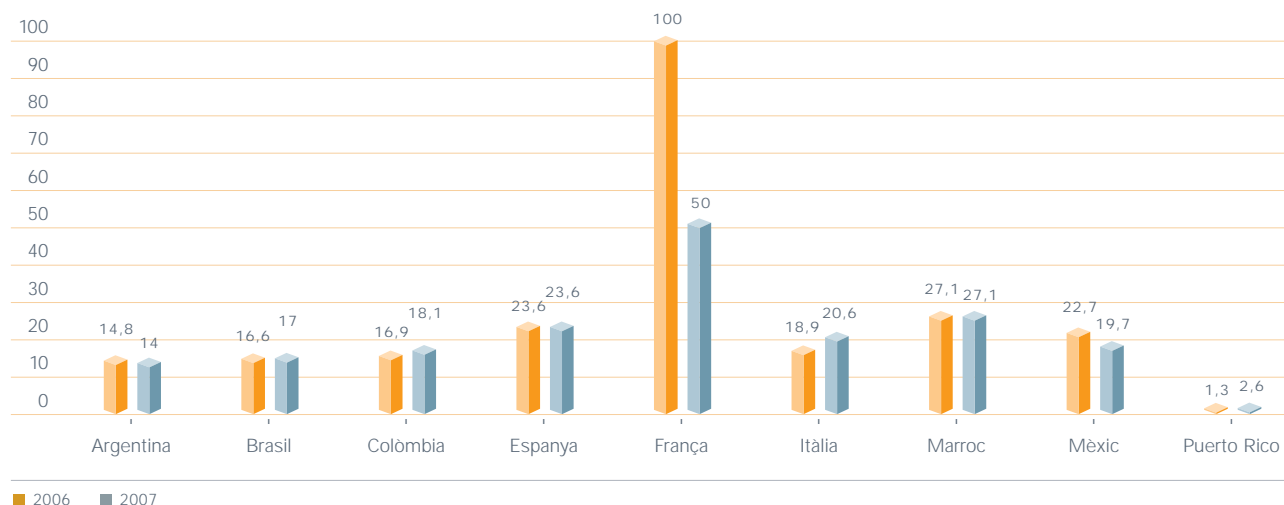
Per al Grup Gas Natural, la Direcció per Objectius (DPO) és un concepte estratègic. Constitueix una palanca bàsica per implicar els empleats en l'execució de l'estratègia i la consecució dels objectius del negoci.

Durant l'exercici 2007, les accions en el Model DPO es van dirigir envers la millora de l'aplicació informàtica que suporta el sistema, i a potenciar la comunicació d'objectius i l'exercici entre els participants.

### Desglossament de despeses de personal (milions d'euros)

	2007	2006
Sous i salaris	244	232
Costos Seguretat Social	55	51
Plans d'aportació definitiva	9	11
Plans de prestació definitiva	2	2
Treballs realitzats per a l'immobilitzat del Grup	(47)	(46)
Altres	45	27
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>277</b>

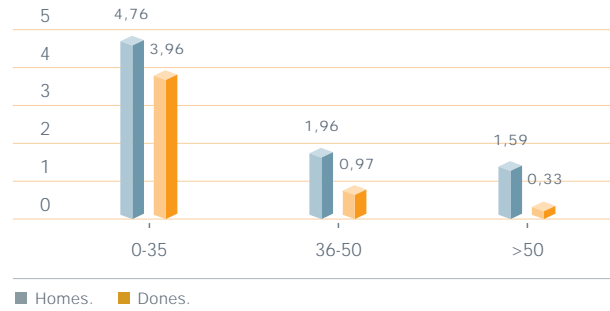
### Indicadors de la Direcció per Objectius (DPO)<sup>(1)</sup>



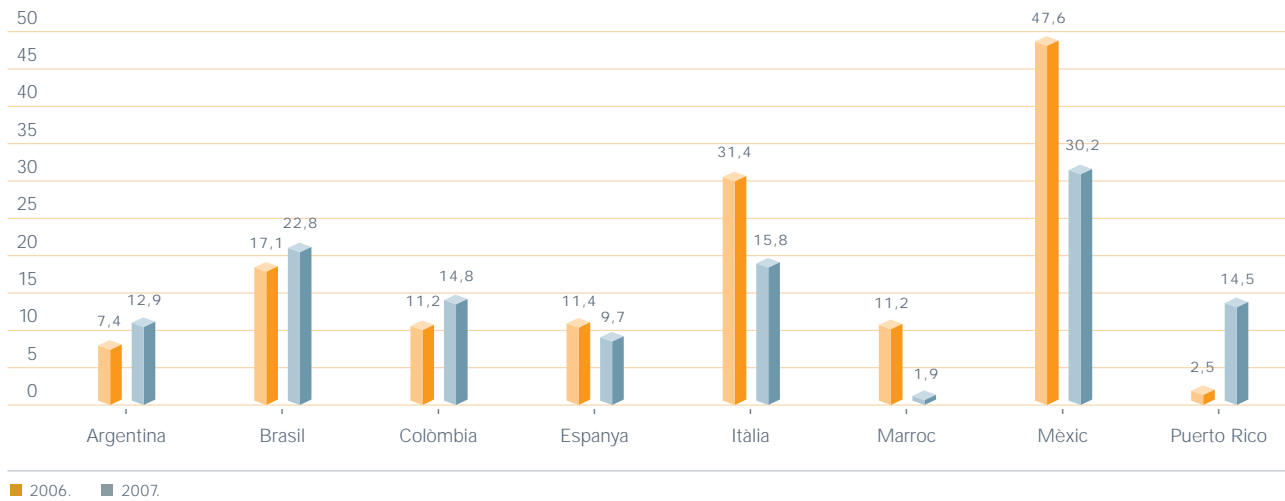
(1) Percentatge de persones participants en el sistema DPO i Avaluació de l'Exercici.



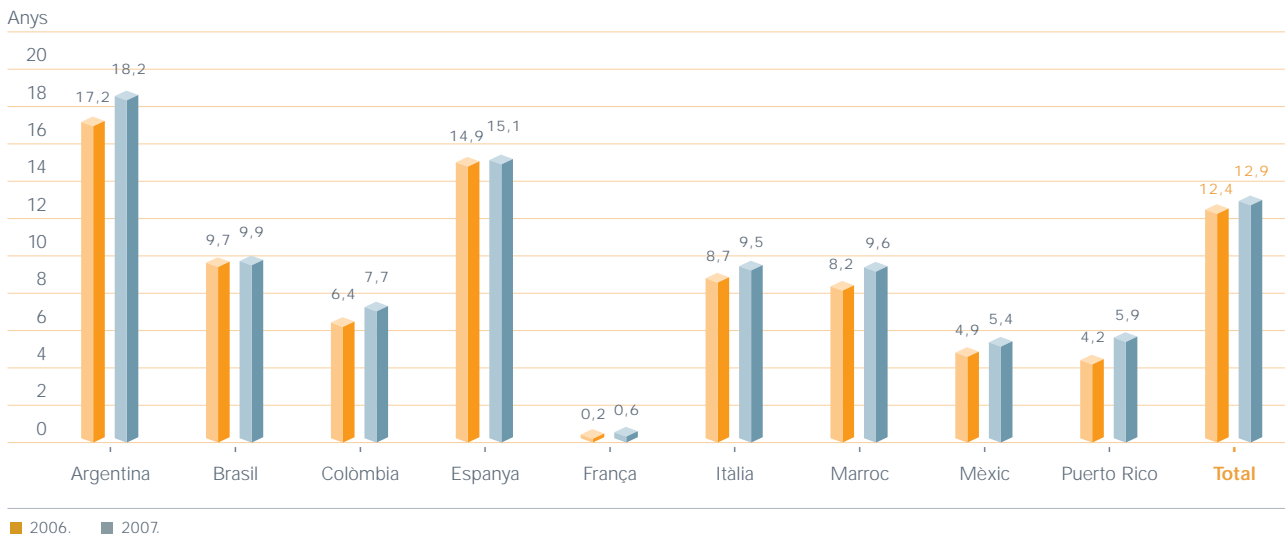
### Índex de rotació. 2007 (%)



### Índex de rotació per països (%)



### Índex d'antiguitat (antiguitat mitjana de la plantilla per país)



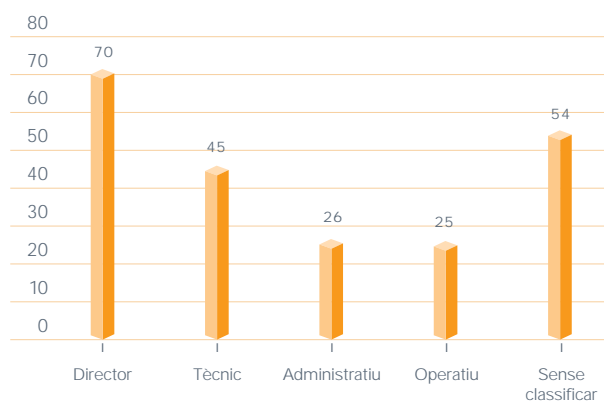
### Formació per al desenvolupament i la millora contínua de l'actuació professional

El Grup Gas Natural desenvolupa programes de formació contínua que permeten respondre a la necessitat dels empleats d'adquirir els coneixements i habilitats requerides per al desenvolupament del seu treball i per al propi desenvolupament professional.

Els plans de formació s'actualitzen periòdicament i les accions formatives utilitzen diferents modalitats (presencial, a distància, *online* o mixta), amb la finalitat de garantir una formació àgil i adequada.

La plataforma de formació *online*, ACERCA, implantada pel Grup Gas Natural a tots els països, va continuar essent la principal eina de formació, ja que permet accedir fàcilment a la formació i ofereix flexibilitat per a l'adquisició de coneixements.

### Hores de formació per categories. 2007



### Indicadors de formació

	2007	2006	2005
Hores de formació per empleat	40,62	41,11	33,3
Total d'hores lectives	272.130	274.858	223.655
Inversió en formació anual (euros)	3.397.500	3.193.605	2.703.700
Inversió en formació per persona (euros)	507,17	478	403
Participants	5.763	5.741	5.695
Assistents	19.193	19.649	21.729
Nombre de cursos <i>online</i> realitzats (Grup) (*)	422	-	-
Usuaris de formació <i>online</i> sobre el total de la plantilla (Grup) (*)	21,18%	-	-

(\*) És el primer any que es reporta la informació de la totalitat del Grup.

### Oportunitats de desenvolupament professional per a tots els empleats

El Grup Gas Natural ofereix oportunitats de desenvolupament professional a tots els empleats. Per aquest motiu, ha dissenyat eines que afavoreixen el desenvolupament de carreres professionals, sempre en funció del perfil professional de les persones.

**El 100% dels empleats del Grup Gas Natural té accés a sistemes formals d'avaluació de l'exercici**

El Programa de Desenvolupament Professional (PDP) és l'eina dirigida als empleats inclosos en conveni. La Direcció per Objectius (DPO) està dissenyada per al personal fora de conveni. Cal ressaltar que, tant si s'utilitza una altra eina, el 100% dels empleats del Grup té accés a sistemes formals d'avaluació de l'exercici.

El 2007, com a conseqüència de l'aplicació del Programa de Desenvolupament Professional (PDP), es van produir un total de 195 promocions.

Tots dos programes de desenvolupament tenen objectius comuns:

- Afavorir la mobilitat, a través de mecanismes formals de sol·licitud de trasllat a la intranet, d'accés general a tots els empleats del Grup.
- Promoure la cobertura de las vacants mitjançant promoció interna, assolint percentatges molt alts de resolució de llocs d'estructura mitjançant promoció.

### Gestió del talent

La gestió del talent constitueix una línia estratègica del Grup. Ocupa un lloc prominent en el nou Pla Estratègic, i contempla l'alta direcció i els gestors d'equips.

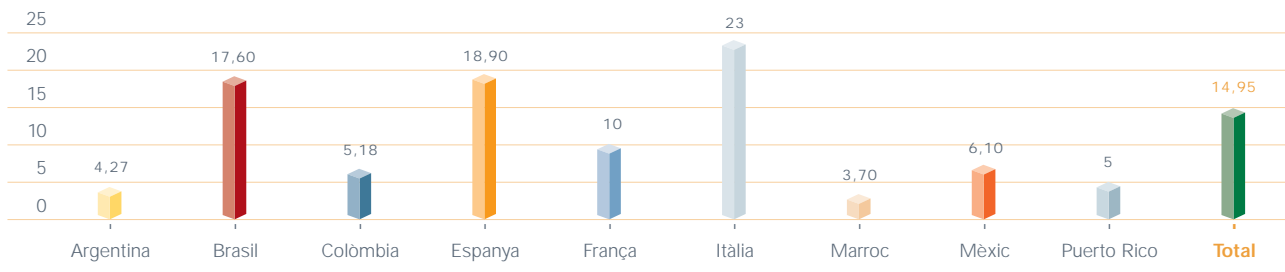
Els empleats són els propietaris del talent i del valor que aquest aporta a l'organització. Per aquesta raó, es va definir un Programa de Gestió del Talent, que identifica el capital humà i intel·lectual existent i introdueix mesures per a la seva atracció, desenvolupament i retenció.

Durant el 2007, va desplegar-se el projecte de Gestió del Talent en tot el Grup. En la primera fase, es va dirigir a 1.545 persones. Després de l'avaluació del 100% dels participants, la companyia està treballant en l'elaboració de plans de desenvolupament individuals. Aquests s'aniran fent extensius a tots els empleats del Grup, i respondran a les necessitats estratègiques del negoci i estaran adaptats a les necessitats i expectatives de cada persona. L'any 2007, es van aprovar 104 promocions i es van implantar plans de desenvolupament individualitzat per al 12% dels directius que van promocionar a llocs crítics a la companyia.

### Establiment de canals formals per a la gestió del coneixement

El Grup propicia un entorn de cooperació i treball en equip per aprofitar millor les capacitats i recursos i per reforçar l'eficiència en el treball. La intranet del Grup inclou diferents comunitats virtuals que permeten l'accés a persones de diferents àrees amb interessos afins.

### Plantilla promocionada. 2007 (%)



## Model de Direcció per Objectius i avaluació de l'actuació professional del Grup

La Direcció per Objectius (DPO) va néixer amb la finalitat d'alinejar el treball dels equips i l'ús dels recursos, amb l'estratègia i els comportaments que l'organització considera necessaris per assolir els resultats. El sistema aposta pel foment de la responsabilitat, el reconeixement del mèrit i el desenvolupament professional dels empleats.

L'any 2007, van participar en el procés 1.411 persones, classificades en quatre grups, que van ser avaluades en relació a quatre tipus d'objectius: de Grup, de direcció, individuals i d'actuació professional. Tot el procés va ser suportat en una eina de gestió específica, que permet el seguiment dels participants durant tot l'any.

Un dels moments clau del procés va ser l'avaluació dels èxits aconseguits durant el 2007 i la fixació d'objectius per al 2008. Del total d'avaluacions es va obtenir una distribució de l'exercici dels participants i la determinació de la retribució variable corresponent a l'exercici.

La principal conseqüència de la implantació del model va ser la integració de la formulació anual dels objectius de 2007 de cada unitat, amb la planificació general dels objectius del Grup.

A més, la DPO va facilitar la transversalitat i el treball en equip, amb la definició d'objectius compartits per diferents unitats i destacant el factor humà a través de les actuacions professionals que ajuden a assolir-los.

## Establir mecanismes de comunicació que permetin un diàleg proper i transparent i facilitin la participació

La comunicació interna és una eina essencial de suport al desenvolupament de l'activitat i dels objectius empresarials. A la vegada, constitueix un factor bàsic per a la integració i satisfacció de les persones.

Per integrar els empleats en la dinàmica del Grup, el Pla de Comunicació Interna recull els canals i accions de comunicació a complir en el conjunt de la companyia i fixa els següents objectius:







- Relacionats amb l'estratègia:
  - Dotar de claredat i transparència el projecte empresarial.
  - Fer conèixer i generar implicació amb l'estratègia i els objectius del Grup i de cada unitat funcional.
- Relacionats amb la gestió:
  - Facilitar la transmissió d'informació que permeti conèixer tot el que afecta i dona context a l'activitat.
- Relacionats amb les persones:
  - Fomentar la participació en el dia a dia de la companyia.
  - Involucrar les persones en una meta i objectius comuns.
  - Promoure la satisfacció i integració de les persones.

El Grup estableix mecanismes que permetin conèixer de manera efectiva l'opinió dels empleats. En el marc de la intranet corporativa, redissenyada el 2007, s'hi inclou el Canal Opina, un espai interactiu en què els empleats poden fer arribar les seves opinions, suggeriments, comentaris i inquietuds sobre diversos temes relacionats amb la seva activitat o la de la companyia. En aquest espai hi ha dos canals diferents, que habiliten la participació de l'empleat:

- Canal d'opinió de l'empleat, on arriben comentaris i suggeriments sobre assumptes diversos i que permet als empleats manifestar l'opinió fins i tot de manera anònima.
- Canal temàtic, on s'hi aporten suggeriments respecte a un tema concret, prèviament definit, i on l'empleat ha d'identificar-se per donar la seva opinió.

## Indicadors del Canal Opina

	2007	2006
Nombre de suggeriments rebuts	166	191
Canal Recursos Humans	5	1
Canal Altres	18	24
Manual de benvinguda	-	1
Prevençió de riscos	2	2
Projecte de Reducció de Despeses (PRD)	140	161
Revista Natural	1	2

El Pla de Reducció de Despeses va rebre 58 propostes durant el 2007. Les propostes implantades van generar, el 2007, un estalvi de 3,6 milions d'euros, amb una estimació d'estalvi anual de 4,9 milions d'euros. També van contribuir intensament a enfortir la implicació dels empleats en el desenvolupament de la companyia i en la seva eficiència i sostenibilitat. Des de la posada en marxa, el 2004, del programa per a la recollida d'iniciatives d'estalvi i millora d'eficiència, s'han rebut un total de 611 suggeriments.

### Indicadors de NaturalNet

	2007	2006	2005
Nombre de visites a la intranet	7.332.605 <sup>(1)</sup>	2.143.633 <sup>(2)</sup>	1.855.923
Missió, Visió i Valors	822	16.463	23.076
Codi de Conducta	2.871	2.618	-
Comunicacions	10.479	18.606	23.392
Notes informatives	5.288	7.035	9.066
Canal Opina	7.256	8.025	15.626
Manual de benvinguda	1.965	5.177	7.571
Tauler d'anuncis	122.056	125.726	93.844

(1) D'aquesta dada d'accessos totals, 3.354.009 visites són a la pàgina d'inici que s'obre automàticament.

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

D'altra banda, va continuar el treball del grup consultiu de Comunicació Interna, format per directius del Grup adscrits a diferents àrees. A les reunions es recullen comentaris i inquietuds de la plantilla. Periòdicament, el Grup es reuneix i realitza enquestes en què es valoren elements bàsics de percepció interna i les accions específiques que s'han engegat.

L'any 2007, es va desenvolupar una consulta a tots els empleats del Grup a Mèxic, per mesurar el clima laboral de la companyia i oferir una visió global del seu estat actual així com del seu vigor i àrees d'oportunitat.

També el 2007, es va renovar el Pla d'Acollida, per a la seva implantació l'any 2008. Es van realitzar les primeres consultes a nivell internacional, amb la finalitat d'anar avançant en la homogeneïtzació del procediment, i es va oferir a cada nou empleat un *kit* de benvinguda per facilitar-ne la integració al Grup.

#### Codi de Conducta del Grup Gas Natural

El 2006, el Grup va difondre el seu Codi de Conducta entre tots els empleats. Prèviament, ja s'havia constituït la Comissió del Codi de Conducta, instància que té encomanada la difusió del Codi a l'organització, així com la supervisió del funcionament del procediment de consulta i notificació.

Per a més informació, consulteu l'apartat del "Codi de Conducta" en aquest mateix informe.





### Actualització del Pla d'Acollida

El 2007, es va renovar el Pla d'Acollida, per a la seva implantació a Espanya al llarg de 2008, amb els següents objectius:

- Dotar els nous empleats d'un procediment estructurat i guiat que n'agilitzi la incorporació a la companyia i en disminueixi el temps d'adaptació.
- Aconseguir la integració dels nous empleats, a través d'un sistema que els permeti conèixer de forma ràpida el Grup, el negoci i els procediments més habituals.
- Dissenyar un procediment que sigui únic i homogeni de manera que tots els empleats rebin la mateixa informació.

Un dels elements nous del pla és que cada nova incorporació rep un *kit* de benvinguda, que entre altres documents inclou el Codi de Conducta i l'Informe de Responsabilitat Corporativa. Un altre aspecte clau del procés d'adaptació és l'assignació de responsabilitats i la implicació de superiors i tutors, fet que permet obtenir *feedback*.

El Grup té previst el llançament del procediment base per a les seves activitats internacionals el 2008.

## Els proveïdors i el Grup Gas Natural



Els proveïdors i empreses col·laboradores són claus per a la consecució dels objectius de creixement i de millora de la qualitat del servei del Grup Gas Natural. Igual que amb la resta de grups d'interès, la companyia aspira a establir-hi relacions basades en la confiança i el mutu benefici, presidides per criteris d'objectivitat, transparència, professionalitat i igualtat d'oportunitats.

Els proveïdors són crucials, ja que faciliten productes i serveis fonamentals per a l'activitat ordinària del Grup i, per tant, per a la prestació dels serveis als clients.

Atenent les característiques dels serveis que proporcionen, el Grup Gas Natural divideix els proveïdors en les següents categories:

- Contractistes d'obra, encarregats de construir les infraestructures necessàries per al desenvolupament de la seva activitat.
- Instal·ladors, que s'ocupen dels serveis de manteniment i atenció a clients, així com de les instal·lacions necessàries per als diferents productes comercialitzats.
- Proveïdors de materials, que subministren els elements necessaris per construir les infraestructures de la companyia.
- Proveïdors de serveis, que inclou tant aquells que presten serveis per a la millora interna dels sistemes de gestió de la companyia, com els que s'ocupen de la realització d'activitats pròpies del negoci o de la inspecció d'instal·lacions i controls de qualitat.



## Compromisos i accions

### 1. Mantenir relacions a llarg termini i de confiança per millorar la qualitat dels productes i dels serveis, amb la finalitat de satisfer adequadament les demandes dels clients

Accions proposades 2007	Resultats 2007	Accions planejades 2008
Creació d'entorns de col·laboració amb proveïdors per integrar els processos de compra per Internet.	Primers concursos a través del Portal del Proveïdor, al qual s'hi afegeixen noves funcionalitats. ●	Desenvolupament de les funcionalitats, i la seva implantació en les filials i incorporació progressiva de nous proveïdors al portal.
Extensió del Codi de Conducta del Grup a proveïdors. (*)	Inici del procés amb la comunicació a proveïdors a Itàlia, Argentina i Colòmbia i a les empreses col·laboradores a Espanya. ●	Finalització del procés de comunicació a tots els proveïdors rellevants del Grup.
Accions per potenciar el gas natural líquid a través de la societat conjunta Repsol-Gas Natural LNG.	Incorporació d'un buc a la societat conjunta de Repsol-Gas Natural LNG i acords amb proveïdors noruecs sobre la revisió de preus fins al 2010. ●	Manteniment de les negociacions amb proveïdors per a nous subministraments al mercat espanyol i europeu.

### 2. Establir mecanismes objectius de selecció amb la finalitat d'optimitzar la relació amb els proveïdors i subministradors mitjançant un diàleg obert i transparent

Accions proposades 2007	Resultats 2007	Accions planejades 2008
Extensió del Model Q a les noves famílies de compres relatives a les plataformes telefòniques d'Atenció al Client.	Extensió del Model Q a operacions Servigas i Lectura de Comptadors. ●	Extensió del Model Q a noves famílies de compres.
Projecte de registre històric de proveïdors, i assignació de càrregues de treball <i>online</i> per als contractes marc.	Definició de l'abast i viabilitat del registre històric i assignació de càrregues de treball a proveïdors. ●	Desenvolupament de l'eina informàtica per a l'explotació del model i implantació en determinats processos.
Extensió de la compra coordinada internacional a noves famílies.	Creació de la Unitat de Compres Internacional, i seguiment de les accions de compra coordinada de materials. ●	Identificació de famílies de compres que ofereixin oportunitats internacionals de millora, i implantació de les accions a les famílies identificades.

### 3. Exigir el compliment d'elevats criteris de seguretat, qualitat i medi ambient per tal que les actuacions tinguin un impacte positiu en els processos i l'entorn

Accions proposades 2007	Resultats 2007	Accions planejades 2008
Implantació a Colòmbia del SIC.	Revisió per l'àrea de Seguretat i Qualitat Tècnica de la nova versió web del SIC i definició de la seva utilitat per a la inspecció de xarxes i equips. ●	Definició del pressupost del projecte per al 2008 i la seva implantació durant el segon semestre.
Augmentar els contractistes adherits al document "Bones pràctiques d'actuació mediambiental en obres per a la construcció de xarxes de distribució", i incrementar el percentatge de seguiments.	Adhesió de doze nous contractistes al document de bones pràctiques d'actuació mediambiental i activació dels catorze contractistes adherits el 2006. ●	Adhesió de nous proveïdors al document de bones pràctiques, i seguiment de les accions adoptades pels contractistes adherits el 2007.
Desenvolupament i implantació de l'aplicació informàtica corresponent.	Presca de requeriments i identificació de particularitats locals, per a cadascuna de les funcionalitats que s'implantin al Portal del Proveïdor. ●	Inici de la implantació internacional de les diferents funcionalitats del Portal del Proveïdor i actualització de la normativa.

(\*) Aquesta acció ha estat modificada respecte a l'any anterior per duplicitats en la informació publicada.

## Principals indicadors

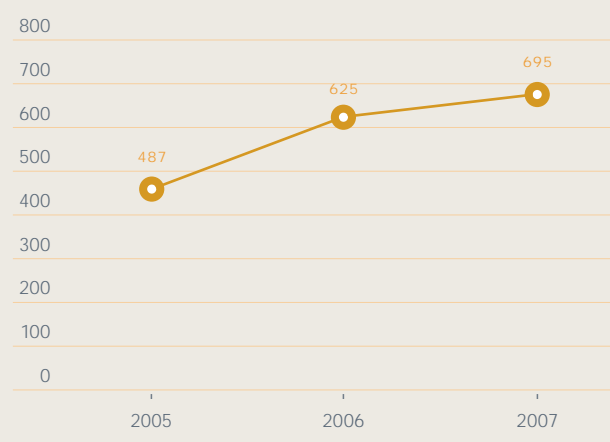
### Indicadors generals de proveïdors

	2007	2006	2005
Contractes mercantils (vigents el 31/12/2007)	1.215	1.321	1.087
Nombre total d'acords amb instal·ladors	198	884	767
Instal·ladors amb centre d'atenció al client	514	216	131
Instal·ladors col·laboradors sense centre d'atenció al client	712	668	636

### Indicadors generals de proveïdors per països. 2007

	Argentina	Brasil	Colòmbia	Espanya	Itàlia	Marroc	Mèxic
Proveïdors amb què existeixen contractes en vigor	333	356	395	2.090	512	155	433
Proveïdors que disposen de la certificació ISO 9001:2000	27	92	16	148	52	44	15
Proveïdors que disposen de la certificació ISO 14001:2000	-	7	2	21	6	6	2

### Empreses inscrites al Portal de Proveïdor



## Les respostes del Grup Gas Natural als seus proveïdors

### Mantenir relacions a llarg termini i de confiança per millorar la qualitat dels productes i dels serveis, amb la finalitat de satisfer adequadament les demandes dels clients

#### Promoure la contractació a llarg termini i flexible

Ja que contribueix decisivament a la qualitat final dels serveis prestats, el Grup Gas Natural considera essencial promoure una política de contractació que generi relacions de cooperació entre la companyia i els seus proveïdors.

Tal política de contractació és compatible amb un cert estimul de la competència entre proveïdors, per contribuir a assolir els millors nivells de qualitat, preu i de terminis d'entrega.

A Espanya, durant el 2007, es va continuar amb la realització i adjudicació del contracte marc de canalització, de Instal·lació Receptora Comunitària (IRC), i de Contractista de Distribució Integral (CDI) i manteniment, que assegura la prestació dels serveis durant un màxim de cinc anys a un total de 90 proveïdors, mantenint sempre uns estàndards de qualitat i servei determinats.

Per la seva banda, a Itàlia es va celebrar el concurs per a l'adjudicació del contracte marc de canalització i manteniment a un total de 20 proveïdors.

A Colòmbia, la majoria dels contractes firmats van ser d'una duració superior a un any. A Mèxic, l'aplicació del model denominat 1+1+1, va permetre establir acords amb un horitzó temporal de tres anys. També a Mèxic, es van celebrar reunions amb proveïdors, per donar a conèixer nous processos i tecnologies, fet que va contribuir a reforçar-ne el vincle existent.

El model denominat 1+1+1 es va estendre també a altres àmbits d'actuació del Grup. Per exemple, al Marroc, la majoria dels contractes firmats per Metragaz van ser del tipus mencionat. L'any 2007, es van renovar o es van firmar catorze contractes, deu dels quals van ser de la modalitat 1+1+1.

Així mateix, durant el 2007, es van iniciar les accions per estendre el Codi de Conducta als proveïdors. L'objectiu principal és informar sobre els compromisos adquirits i comunicar l'existència del procediment de consulta i notificació.

Cal ressaltar que, al igual dels empleats del Grup, els proveïdors i contractistes poden fer ús del procediment de consulta i notificació per informar d'aquelles males pràctiques que haguessin pogut observar en la seva relació amb empleats de la companyia.

Els primers proveïdors a rebre aquesta informació van ser els de l'Argentina, Colòmbia i Itàlia, així com les empreses col·laboradores a Espanya. La companyia té previst concloure el procés a la resta d'àmbits d'operació durant el 2008.

#### Desenvolupar les competències dels proveïdors per oferir el millor servei als clients

El Grup Gas Natural entén la importància de contribuir a la formació dels seus proveïdors, ja que compleix un doble objectiu: d'una banda, facilita el seu desenvolupament; de l'altra, ajuda a assolir millores en la prestació dels seus serveis.

La companyia impulsa programes de formació per a proveïdors de serveis en bona part dels països on té presència.

A l'Argentina, existeix un programa per millorar la capacitat tècnica i/o comercial de contractistes d'obra i instal·ladors. Així mateix, el 2008, està previst impartir cursos i atorgar diplomes acreditatius a aquells que duguin a terme activitats relacionades amb els comptadors, el servei post-venda i els *call center*.

Al Brasil, per altra banda, s'està desenvolupant un programa de formació focalitzat en contractistes d'obres, instal·ladors, inspectors i agents comercials, que té l'objectiu últim d'aconseguir millores en la qualitat dels serveis prestats.

A Espanya, durant l'exercici de 2007, i a través de la Fundació Gas Natural, es van desenvolupar deu programes formatius diferents, amb 253 cursos en què van rebre formació 3.132 proveïdors.

#### Els instal·ladors, engranatge fonamental del Grup Gas Natural

La instal·lació de gas natural requereix uns coneixements tècnics molt específics, que permeten certificar-ne la seguretat i que faciliten al client l'ús del servei amb la màxima comoditat.

Per tal d'aconseguir aquest doble objectiu, i assegurar que les instal·lacions s'executen d'acord amb les indicacions de la companyia, el Grup Gas Natural va arribar a acords amb diverses empreses instal·ladores.

Adicionalment, s'ha de ressaltar que el Grup Gas Natural exigeix als seus instal·ladors el compliment de diferents requisits de formació i acreditació. Aquestes exigències s'apliquen tant als tècnics encarregats de realitzar els treballs com als centres d'atenció als clients.

### **Els subministradors, peça clau per garantir la seguretat en el proveïment**

Els subministradors proveeixen la companyia del gas natural que necessita per donar servei als seus clients. Resulta imprescindible que el proveïment es produeixi en condicions òptimes de regularitat i qualitat. El Grup Gas Natural compta amb una cartera diversificada de subministradors que inclou empreses internacionals de primer nivell.

Els subministraments es realitzen bé en estat gasós, a través de gasoductes, o a través de bucs de transport de gas natural líquid (GNL). El 2007, la proporció aproximada d'un i altre mitjà respecte al subministrament total va ser del 45 i el 55%, respectivament.

El proveïment adequat de matèria primera és bàsic per a una companyia de les característiques del Grup Gas Natural. Per això, l'establiment de marcs de relació a llarg termini amb els subministradors de gas adquireix una especial importància. Els contractes de llarga durada són beneficiosos per totes dues parts: ofereixen a la companyia la garantia d'un

subministrament regular i fiable i asseguren als subministradors un flux d'ingressos que els permet fer front a les quantioses inversions necessàries en la indústria de l'energia.

D'altra banda, també la diversificació de les fonts és fonamental per garantir la seguretat del subministrament. En aquest sentit, el *mix* de subministrament del Grup Gas Natural, que inclou el gas rebut a través de gasoductes i de GNL, està optimitzat des del punt de vista de la seva sensibilitat als riscos d'interrupció, amb l'objectiu últim d'assegurar la continuïtat en el proveïment.

La cartera actual del Grup Gas Natural té, per raons geogràfiques, un percentatge de subministraments per GNL superior al d'altres companyies del seu entorn. Això és degut a la llunyania espanyola respecte a les xarxes de gasoductes procedents de Rússia i del Mar del Nord, i a la proximitat amb els països subministradors de GNL, entre altres raons.

A causa de la importància estratègica dels subministradors, la relació s'articula a través de la firma de contractes a llarg termini i posa un especial èmfasi en la fluïdesa dels contactes. En aquest sentit, i una vegada que el contracte es firma, el Grup Gas Natural impulsa una relació amb els subministradors que va més enllà de la mera gestió dels lliuraments establerts. Així, se celebren reunions periòdiques en què es revisen tots els temes d'interès comú.





També s'estableixen conjuntament les mesures de millora necessàries en la gestió dels subministraments, que resulten de les reunions i contactes i de les enquestes de satisfacció del client que els subministradors envien al Grup.

En tots els contractes del Grup Gas Natural amb els subministradors es contemplen les condicions de qualitat del gas natural entregat, que han de ser conformes amb l'establert a les normes de gestió tècnica del sistema. Aquestes normes, publicades pel Ministeri d'Indústria i Energia, constitueixen el conjunt de normes d'obligat compliment per a tots els agents actius al mercat gasista espanyol.

### Acord amb Sonangol per desenvolupar un projecte integrat de gas a Angola

El Grup Gas Natural i Repsol YPF, en consorci amb les empreses Sonangol Gas Natural (SONAGAS), ENI, GALP i EXEM van firmar un acord d'accionistes amb l'objectiu de dur a terme els primers treballs per desenvolupar un projecte integrat de gas a Angola.

El projecte consisteix a avaluar les reserves de gas per, posteriorment, emprendre les inversions necessàries per desenvolupar-les i, si s'escau, exportar-les en forma de gas natural líquid (GNL).

Per a la companyia, aquest acord suposa un pas més en el desenvolupament del projecte integrat d'Angola, que es va iniciar amb la signatura d'un acord d'intencions amb Sonangol Gas Natural.

El projecte està, a més, en línia amb el nou Pla Estratègic 2008-2012 del Grup Gas Natural, que inclou entre els seus objectius assolir un 15% d'*equity* gas a llarg termini.

Aquest acord contribueix en l'objectiu de ser present en tota la cadena de valor del negoci, per garantir la continuïtat de subministrament i oferir així el millor servei.

### Establir mecanismes objectius de selecció a fi d'optimitzar la relació amb els proveïdors mitjançant un diàleg obert i transparent

Les relacions del Grup Gas Natural amb els seus proveïdors es guien per criteris objectius que garanteixin la igualtat d'oportunitats.

Els principis rectors del procés de compra i la selecció de proveïdors pel Grup són els següents:

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

Les directrius anteriors formen part de la Norma General d'Adjudicació i Contractació del Grup Gas Natural, que desenvolupa un model homogeni i eficient per a la gestió dels processos de compra, contractació o adquisició d'obres, béns i serveis.

El model de selecció està especialment dissenyat per dotar de transparència al procés, fet que permet al Grup Gas Natural d'obtenir la informació necessària per contractar objectivament els proveïdors, i facilita que puguin conèixer les raons que determinen els processos de compra.

S'ha de destacar que el Grup estableix en els seus processos de selecció tres requisits imperatius:

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

El 2007, es va desenvolupar el projecte Assigna, per tal de millorar, entre d'altres, els processos de petició d'ofertes i adjudicació. La iniciativa pretén també reforçar la selecció de les càrregues de treball en les obres adjudicades i pendents d'assignar als proveïdors, per la qual cosa es posa a la seva disposició informació sobre el rendiment, les càrregues de treball i la capacitat dels proveïdors.

Així mateix, a Espanya va prosseguir la implantació del Model Q, que permet gestionar la qualitat associada als proveïdors i reduir els costos de la no-qualitat fruit de les seves actuacions. L'anàlisi de la no-qualitat es té en compte en les adjudicacions i en el disseny de les penalitzacions per incompliment dels nivells acordats contractualment.

Durant el 2007, a Colòmbia i Mèxic es van incorporar millores en el registre de proveïdors, amb l'objectiu de comptar amb informació fiable i procurar així una selecció objectiva.

A fi de crear valor en els llocs on opera, i ja que reforça el vincle amb la comunitat, el Grup Gas Natural incentiva els abastiments locals:

- A Espanya, aproximadament el 90% de les compres recurrents es van adjudicar a proveïdors nacionals.
- A l'Argentina, es va modificar el model de compra continua, fet que va facilitar el desenvolupament d'una xarxa de proveïdors locals per reemplaçar productes d'origen extern. Aquest canvi obeeix, entre altres, al compliment de la reglamentació legal vigent, que incentiva el proveïment local.
- A Brasil, degut a la seva situació geogràfica, i per evitar riscos d'interrupció del subministrament, la companyia està també donant prioritat als proveïdors locals.

#### **Transparència i comunicació en la recerca de les millors solucions**

El Grup Gas Natural manté amb els seus proveïdors una relació estreta al llarg de tot el procés. Des de l'acreditació, passant per la petició d'ofertes, adjudicació i formalització dels contractes, fins a l'avaluació i seguiment dels acords assolits.

La companyia posa a disposició dels seus proveïdors un portal específic, per al qual es van desenvolupar noves funcionalitats el 2007 relacionades amb:

- La gestió d'ofertes.
- L'acceptació de comandes i intercanvis de documentació associada.
- L'actualització de normativa associada als contractes.
- L'acreditació de proveïdors.

Anteriorment, la comunicació amb els proveïdors s'estructurava a través de diferents canals. Tanmateix, a partir de l'exercici de 2007, tots són dirigits al Portal del Proveïdor. A més, d'acord amb l'establert a la Llei de Protecció de Dades, el Grup informa als seus proveïdors sobre la seva incorporació al fitxer i la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició.

El 2007, amb l'objectiu d'adequar-se a les expectatives dels proveïdors i millorar contínuament la relació, es durà a terme una enquesta entre el col·lectiu de proveïdors.

#### **Projecte Assigna: una anàlisi per millorar la selecció de proveïdors i adjudicar les càrregues de treball**

Durant el primer semestre de 2007, el Grup Gas Natural va engegar el projecte Assigna. El projecte pretén millorar la selecció de proveïdors incidint en els processos de petició d'oferta i adjudicació. Així mateix, millora la selecció de les càrregues de treball en les obres adjudicades i pendents d'assignar, ja que es disposa d'informació del rendiment i de la capacitat dels proveïdors, entre altres.

En el transcurs de l'exercici, es van celebrar reunions amb els implicats i es van analitzar les dades disponibles. La principal dificultat del projecte radicava en identificar l'impacte en l'actual model de gestió: persones, normativa, processos i sistemes.

La primera anàlisi del projecte va proporcionar conclusions positives sobre la viabilitat i beneficis en l'adjudicació i assignació.

A fi d'estudiar-ne els efectes i impactes, es va realitzar una simulació amb dades reals de 2006, que va concloure que el nou model ofereix una major transparència i un millor repartiment de treball entre proveïdors, en funció dels seus paràmetres de negoci i capacitat.



**Exigir el compliment d'elevats criteris de seguretat, qualitat i medi ambient per tal que les seves actuacions tinguin un impacte positiu en els processos i l'entorn**

El Grup Gas Natural requereix dels seus proveïdors uns elevats estàndards mediambientals, de seguretat i de qualitat en el servei. La companyia té establerts diferents processos a tal efecte, i verifica que els productes i serveis compleixen els requisits establerts.

La companyia estableix, en els seus processos de selecció, requisits imperatius relacionats amb la prevenció de riscos, amb la seguretat i salut i, per últim, amb el compliment d'estàndards ambientals i de qualitat

- **Medi ambient.** L'objectiu del Grup Gas Natural és preservar l'entorn i minimitzar qualsevol impacte que les seves activitats puguin originar. D'aquesta manera, els proveïdors han de respectar i adherir-se als compromisos ambientals del Grup.

S'ha de subratllar que durant el 2007 es van iniciar les activitats necessàries per assolir la certificació mediambiental ISO 14001 de l'operador logístic.

En les relacions amb contractistes o empreses col·laboradores externes, els empleats del Grup transmeten els principis de la seva política ambiental, i exigeixen el compliment dels procediments i requisits aplicables.

Entre les actuacions desenvolupades destaca la difusió del document "Bones pràctiques d'actuació mediambiental en obres per a construcció de xarxes de distribució", al que, l'any 2007, el 65% dels principals contractistes d'obres que treballen per al Grup a Espanya es van adherir de forma voluntària. Addicionalment, es van desenvolupar iniciatives de seguiment de les mesures i accions ambientals adoptades, per verificar l'efectivitat de la seva adhesió i la traducció del compromís a l'adopció de bones pràctiques.





- **Seguretat.** Les empreses contractistes i subcontractistes tenen una importància creixent en la cadena de valor de la companyia. Per això, una altra de les línies bàsiques del Grup en matèria de seguretat i salut és divulgar i inculcar la cultura preventiva al llarg d'aquesta cadena.

Al llarg de 2007, es van desenvolupar les següents accions:

- Creació del lloc web d'intercanvi de documentació en matèria de prevenció amb contractistes a Espanya.
- Elaboració de manuals orientats a inculcar la cultura preventiva:
  - Manual de seguretat en parcs eòlics.
  - Manual de seguretat en plantes de cogeneració.

La companyia va adoptar el compromís de disposar durant el 2008 del 100% dels principals contractistes i de les seves dades de sinistralitat en el *website* indicat. Es va iniciar, així mateix, l'anàlisi de viabilitat per a la implantació del *website* a l'àmbit internacional.

La companyia també va adoptar el compromís de celebrar unes jornades sobre seguretat, medi ambient i responsabilitat corporativa, dirigides als responsables de les més de 100 empreses contractistes que tenen acords subscrits amb el Grup Gas Natural superiors al milió d'euros.

- **Qualitat.** El 2007, el Grup Gas Natural va continuar amb la implantació del Model Q, i el va integrar en els seus processos principals. La metodologia del model identifica i quantifica els costos de la no-qualitat originats pels proveïdors i assigna, alhora, una nota de qualitat a cadascun. L'objectiu és proporcionar informació detallada sobre el grau de compliment dels compromisos adquirits per cada proveïdor, i millorar la qualitat a través d'una gestió més eficient i transparent dels col·laboradors.

La incorporació de nivells de qualitat en els contractes amb els col·laboradors de la xarxa d'atenció a Espanya permet mobilitzar-los en els objectius del Grup Gas Natural i millorar significativament la qualitat del servei. Simultàniament, a Brasil es va desenvolupar el projecte de "Control de calibratge d'equipaments de les empreses contractistes", per tal de millorar-ne el control i la monitorització.

De la mateixa manera, es van impulsar accions formatives per potenciar les capacitats i l'orientació al servei. A Espanya, aquesta formació es va focalitzar en el personal d'atenció dels centres de gas i en els tècnics que atenen els clients domèstics. A Colòmbia, es va implantar un procés de capacitació contínua als assessors d'atenció telefònica del nou contractista del *call center*, fet que es va reflectir en la millora del servei i de la satisfacció dels clients.

## Gestió i seguiment de "Bones pràctiques d'actuació mediambiental en obres per a la construcció de xarxes de distribució"

Fidel al seu compromís amb els més elevats estàndards de seguretat, qualitat i medi ambient, el Grup Gas Natural va continuar promovent el 2007 l'adhesió voluntària dels seus contractistes als estàndards d'actuació establerts en el document "Bones pràctiques d'actuació mediambiental en obres per a la construcció de xarxes de distribució". Així mateix, va realitzar el seguiment de les accions adoptades pels contractistes adherits el 2006.

En referència a la gestió del procés d'adhesió de nous contractistes, la companyia va desenvolupar les següents accions:

- Selecció de contractistes, de forma que el total d'adherits representi aproximadament el 95% de l'activitat de construcció.

- Citació dels contractistes seleccionats i entrega del document de bones pràctiques.

El seguiment de les accions adoptades pels contractistes adherits el 2006 es va desenvolupar dirigint-los un escrit animant-los a informar per escrit la companyia de les accions adoptades en relació amb les bones pràctiques.

L'any 2007, dotze nous contractistes van enviar la carta d'adhesió a les bones pràctiques. El 100% dels catorze adherits el 2006 va informar la companyia dels seus progressos.

## La societat i el Grup Gas Natural



El compromís amb les comunitats és consubstancial al model de negoci del Grup Gas Natural, de la qual forma part la declaració de Missió, Visió i Valors.

La companyia du a la pràctica el seu compromís social a través de:

- La generació de coneixement, de capacitat de gestió i d'innovació, que redunda en benefici del conjunt de la societat.
- L'aportació de part de l'excedent generat a acció social, de forma alineada tant amb l'estratègia de la companyia com amb les necessitats locals.

El 2007, el Grup Gas Natural va destinar més de 16 milions d'euros a inversió social, un creixement de més del 24% respecte a 2006. El nombre d'accions desenvolupades va ser de 308.

El Grup va distribuir els seus programes d'inversió social en tres grans categories: social, cultural i mediambiental. En termes percentuals, l'acció social és la que va rebre una major atenció per part de la companyia el 2007, amb una mica més del 57% del pressupost total.

En tots els seus àmbits d'operació, el Grup Gas Natural va desenvolupar una intensa labor de cooperació amb institucions i associacions dedicades, principalment, a la protecció dels drets humans, a la preservació de l'entorn i al desenvolupament social. Aquesta col·laboració es reforça amb un diàleg obert amb els governs i administracions dels diferents països, per vetllar per l'alineament de les iniciatives socials de la companyia amb les impulsades pels poders públics.



## Compromisos i accions

### 1. Contribuir al desenvolupament local de les comunitats en què opera el Grup Gas Natural

Accions proposades 2007	Resultats 2007	Accions planejades 2008
Llançament de la nova Carpeta Didàctica i reforma de l'apartat educatiu <i>online</i> .	Entrega d'exemplars als centres educatius i revisió dels continguts <i>online</i> . ●	Presentació de la Carpeta Didàctica en les comunitats autònomes i desenvolupament de nou contingut <i>online</i> relacionat amb la innovació tecnològica.
Noves accions de patrocini d'activitats d'interès social i cultural en els municipis amb centrals de cicle combinat del Grup.	Seguiment dels acords subscrits i desenvolupament de nous projectes. ●	Establiment d'un sistema de medició de l'impacte dels projectes de patrocini, i obtenció de la certificació London Benchmarking Group.
Llançament d'un pla d'actuació cultural i social a Algèria.	Integració en l'Observatori Mediterrani de l'Energia, i desenvolupament d'un seminari patrocinat per la Fundació del Gas Natural. ●	Foment de projectes de cooperació per al desenvolupament.
	Participació en GNL 16 Algèria 2009.	

### 2. Col·laborar i mantenir un diàleg constant amb les associacions per a l'impuls de la societat

Accions proposades 2007	Resultats 2007	Accions planejades 2008
Estendre la firma de convenis de col·laboració a la Confederació de Consumidors i Usuaris (CECU) i a l'Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya (OCUC).	Firma d'un conveni de col·laboració amb l' OCUC i col·laboració en el Congrés Latinoamericà de Consum organitzar per la CECU. ●	Publicació de la "Guia del Gas" en col·laboració amb organitzacions amb què els Grup manté convenis de col·laboració.
Fomentar el compromís i participació de les àrees de negoci en associacions que impulsin la responsabilitat corporativa en els diferents grups d'interès.	El grup és membre del Comitè Executiu de l'Associació Espanyola del Pacte Mundial (ASEPAM). ●	Organització de seminaris sobre responsabilitat corporativa per a proveïdors.  Participació en el grup de treball sobre proveïdors d'ASEPAM per a la publicació d'una guia pràctica.
Presentació de la campanya Objectius del Mil·lenni a l'Amèrica Llatina.	Presentació de la campanya en col·laboració amb IARSE (Argentina) i en la reunió funcional de la Direcció General Internacional. ●	Desenvolupament de projectes de cooperació per al desenvolupament a Mèxic.

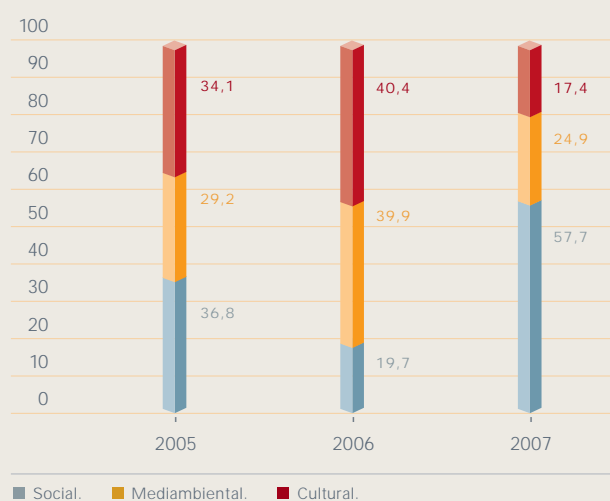
### 3. Establir canals de comunicació transparents que siguin capaços de donar resposta a les necessitats dels ciutadans

Accions proposades 2007	Resultats 2007	Accions planejades 2008
Revisió del capítol de Medi ambient en l'apartat <i>online</i> de "Responsabilitat corporativa" (1)	Llançament del nou apartat de Medi ambient i qualitat. ●	Millora de la informació disponible en l'apartat <i>online</i> de "Responsabilitat corporativa".
Ampliar el nombre de direccions assessorades, en funció de les necessitats detectades a través de les valoracions externes de l'Informe de Responsabilitat Corporativa.	Desenvolupament de 16 assessoraments interns en matèria de responsabilitat corporativa a nou direccions diferents. ●	Incorporació dels resultats de RepTrak en la metodologia dels assessoraments.
Actualització del "Manual de gestió de la comunicació en situacions de crisi" per tal d'adaptar-lo a la nova organització del Grup.	Publicació d'Informes de Responsabilitat Corporativa a Mèxic, Argentina i Colòmbia. ●	Llançament del primer Informe de Responsabilitat Corporativa al Brasil.

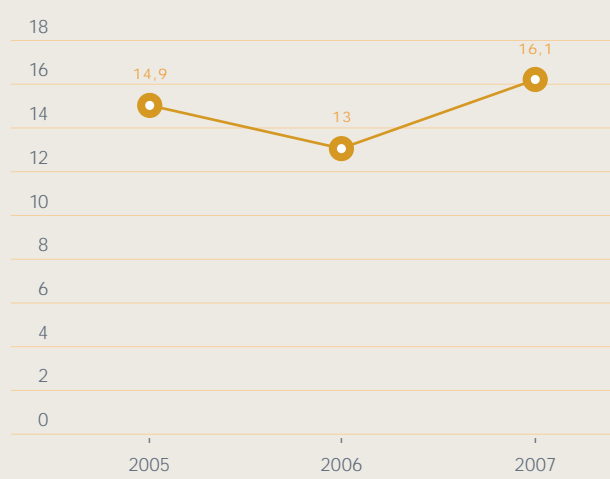
(1) Aquesta acció ha estat modificada respecte al que es va publicar l'any anterior degut a un error en la compilació de la documentació apareguda en l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2006.

## Principals indicadors

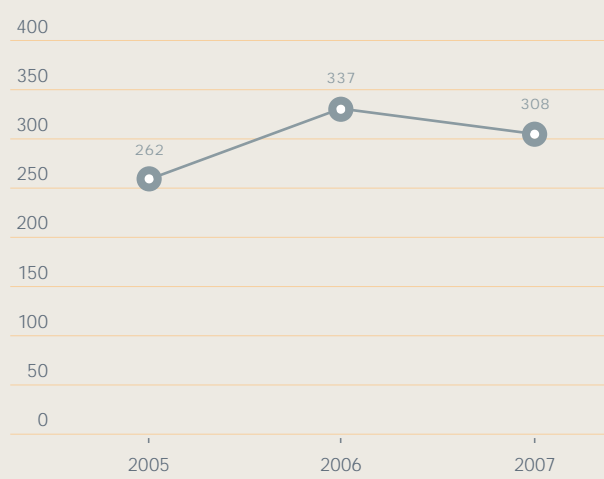
Distribució per tipus d'acció (%)



Evolució de l'aportació (milions d'euros)



Nombre d'activitats de patrocini i acció social





## Les respostes del Grup Gas Natural a la societat

### Contribuir al desenvolupament local de les comunitats en què opera el Grup Gas Natural

El Grup Gas Natural desenvolupa iniciatives emmarcades en els Objectius del Mil·lenni i els principis del Pacte Mundial, amb la vocació de ser un actor positiu en el desenvolupament de les societats on opera. La companyia desenvolupa una intensa labor d'acció social orientada a millorar la qualitat de vida de col·lectius desfavorits.

El 2007, la companyia va destinar més de 16 milions d'euros a inversió social, un 24% més que en 2006

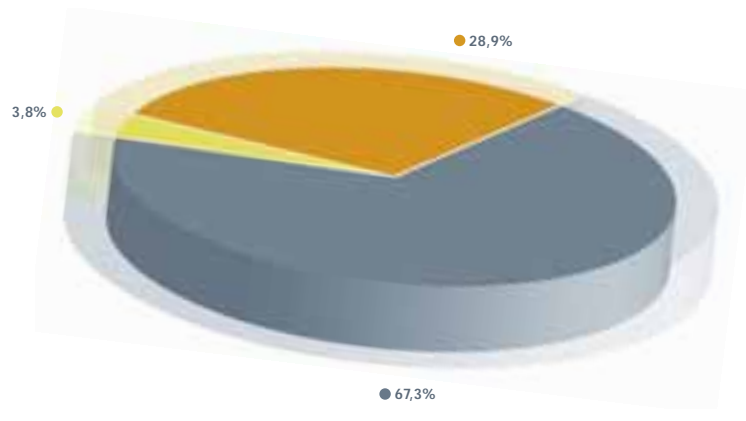
El Grup realitza també un important esforç de promoció de la cultura i l'educació. L'educació primària universal és un dret recollit en la Declaració Universal de Drets Humans. L'ensenyament compleix també un paper fonamental en la promoció de la igualtat entre gèneres. Per aquestes dues raons, la companyia destina bona part dels seus esforços a la formació dels més joves, i dona suport a iniciatives d'índole cultural i educacional.

També altres assumptes com el canvi climàtic i el desenvolupament sostenible van rebre una atenció prioritària el 2007. Per això, les activitats de la Fundació Gas Natural s'han anat especialitzant paulatinament envers aquestes dues matèries.

El Grup Gas Natural planteja els seus programes d'inversió social com a complement a una sòlida estratègia de desenvolupament del negoci, amb la qual es troben alineats. Així mateix, compta amb eines que permetin mesurar l'impacte de les accions sobre la companyia i, en particular, sobre la seva reputació. El 2007, la companyia va incorporar el model London Benchmarking Group (LBG) per a la mesura de l'impacte en la comunitat de les seves iniciatives socials. L'ús d'aquesta metodologia permet tenir una visió completa de la inversió social i facilita la comparació dels resultats amb els obtinguts per altres entitats.

### Motivació de les iniciatives. 2007 (\*)

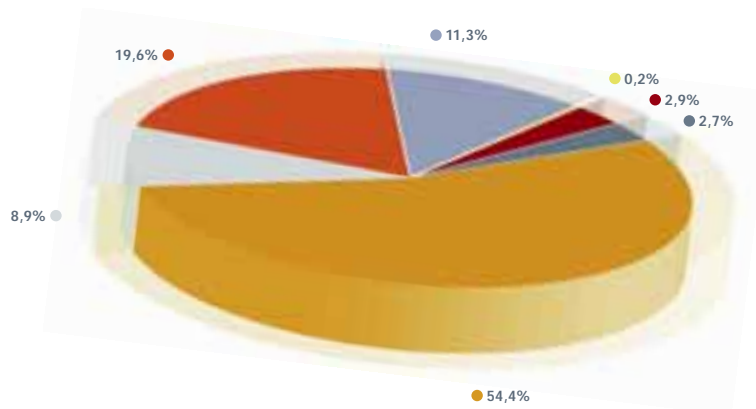
Inversió social	●
Aportació puntual	●
Iniciatives lligades al negoci	●



(\*) Metodologia LBG.

## Àrea d'actuació. 2007 (\*)

Ajuda humanitària	●
Salut	●
Educació i joventut	●
Desenvolupament econòmic	●
Benestar social	●
Medi ambient	●
Art i cultura	●



(\*) Metodologia LBG.

### Suport a l'educació

Durant el curs escolar 2006-2007, el Grup va continuar col·laborant en l'educació dels joves amb el programa "El gas natural i el medi ambient". Per la seva banda, l'activitat *online* "El gas natural, l'energia del segle XXI", va comptar amb la participació de 278 grups d'escolars. Amb iniciatives com les anteriors, el Grup pretén transmetre valors com el del desenvolupament sostenible, així com difondre la cultura de l'ús racional de l'energia.

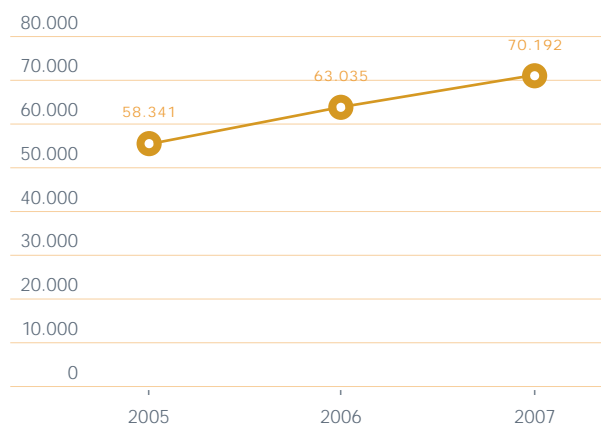
El programa educatiu presencial va arribar a 70.192 alumnes a tots els països en els que el Grup és present, els quals van rebre conferències impartides per reconeguts especialistes en medi ambient.

A l'Argentina, Brasil, Colòmbia i Mèxic es van mantenir els programes educatius impulsats amb el nom "El gas a l'escola", que donen a conèixer els avantatges mediambientals del gas natural i que eduquen per al seu ús correcte. Així mateix, es va difondre entre el professorat material pedagògic per ampliar la seva labor docent en l'àmbit del desenvolupament sostenible.

Les activitats anteriors es reforcen amb altres iniciatives de sensibilització ambiental. Així, el 2007, es van commemorar els quinze anys de suport de la companyia al programa de televisió "El medi ambient" de TV3, de Catalunya, que forma i informa sobre la importància de la protecció de l'entorn natural.

Per a més informació es pot accedir a les "Activitats educatives" de la pàgina web del Grup Gas Natural ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)).

### Participació total dels alumnes en el programa pedagògic "El gas natural i el medi ambient". Espanya



### Salut i investigació

El Grup Gas Natural és, des de 2007, membre fundador de la Corporació Tecnològica d'Andalusia, una mostra més de la vocació del Grup d'estar a l'avantguarda de la I+D+i. La corporació té encomanada la gestió del Centre Tecnològic Avançat d'Energies Renovables (CTAER). Es tracta d'un projecte amb una inversió inicial de 62,2 milions d'euros i que, per primera vegada a Espanya, abordarà de forma coordinada la investigació sobre energia solar, eòlica i biomassa. La iniciativa compta amb la col·laboració de les principals companyies del sector, de les universitats de Cadis, Jaen i Almeria, de l'Agència Andalusia de l'Energia i del Centre d'Investigacions Energètiques Mediambientals i Tecnològiques (CIEMAT).



La companyia considera el recolzament a la investigació una part fonamental del seu compromís de contribuir a la millora de la qualitat de vida dels malalts i dels seus familiars. Així, va ser un dels fundadors del Centre Nacional d'Investigacions Cardiovasculars (CNIC), i va continuar ajudant-lo el 2007. En el marc del mateix projecte, en aliança amb el Ministeri de Sanitat i altres tretze companyies espanyoles, va contribuir a la constitució de la Fundació ProCNIC, per a la investigació de malalties cardiovasculars.

#### **Acció social orientada a col·lectius desfavorits**

La política d'assignació de recursos a programes socials es centra en aquells projectes que generen un valor més gran per a la societat a través de l'atenció als col·lectius més desfavorits. Aquesta implicació reforça el compromís adoptat pel Grup Gas Natural d'integrar-se, de manera positiva, en cada comunitat i país on és present.

En aquest compromís s'emmarquen els convenis de col·laboració en matèria d'integració laboral amb organitzacions com la Fundació Adecco i Femarec, a Espanya. En el marc d'aquesta col·laboració, el Grup també va contractar serveis a organitzacions en les plantilles professionals de les quals hi ha persones amb discapacitat física o psíquica. La companyia es va convertir en el primer client de regals promocionals de Fundosa Galenas, empresa que té com a finalitat complir els objectius de la Fundació ONCE: la integració laboral d'aquestes persones discapacitades.

Així mateix, la companyia va formalitzar el 2007 un conveni amb l'Ajuntament de Barcelona i la Universitat Politècnica de Catalunya, per tal d'estudiar les mesures necessàries per garantir l'accessibilitat en zones on es duen a terme obres de serveis.

#### **Voluntariat corporatiu**

A l'Argentina, la companyia va continuar el seu programa de voluntariat corporatiu iniciat el 2002 amb el suport de la Fundació Gas Natural. Els voluntaris, en funció dels seus interessos, tenen a disposició una oferta de programes a què es poden sumar. Els beneficiaris són nens, joves i adults de famílies en risc d'exclusió, que disposen d'escassos recursos i que tenen necessitats bàsiques no cobertes.

També la filial del Grup a Mèxic va impulsar, per la seva banda, activitats de voluntariat corporatiu el 2007. La seva particularitat és que no només els empleats sinó també les seves famílies participen en activitats socials, cosa que contribueix a enfortir el vincle amb la companyia i amb la societat circumdant.

Els empleats tenen un paper important de l'enfocament en responsabilitat corporativa del Grup Gas Natural. Hi col·laboren amb el seu esforç, i en línia amb els valors corporatius, per tal de fer realitat el compromís de la companyia amb el desenvolupament sostenible.

#### **Promoció de la cultura musical**

Part de les accions de patrocini cultural del Grup Gas Natural s'orienten al foment de la música clàssica.

La companyia va col·laborar el 2007 en diferents iniciatives amb l'Orquestra Simfònica de Barcelona i Nacional de Catalunya, a Tarragona, Girona i Lleida.

Així mateix, el compromís en aquest àmbit es va plasmar en el patrocini de temporades i cicles musicals en diferents ciutats. El Grup va col·laborar, entre altres, amb el Gran Teatre del Liceu i el Palau de la Música Catalana (Barcelona), l'Auditori Nacional i el Teatro Real (Madrid). També fou present en el Festival Internacional de Santander, en el Festival de Jazz de Pontevedra i en el Festival Internacional La Porta Ferrada (Girona).

Per ampliar la informació es pot accedir a l'apartat de "Patrocini i acció social" de la pàgina web corporativa del Grup Gas Natural ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)).

#### **Foment de la riquesa cultural**

El Grup Gas Natural té entre els seus objectius fonamentals difondre la riquesa i el valor del patrimoni cultural. Amb aquest propòsit, edita anualment un llibre sobre el llegat natural i cultural dels llocs on desenvolupa la seva activitat. El 2007, va editar el llibre "Sicília. Patrimoni cultural i natural", del qual es van distribuir 26.000 exemplars en sis idiomes.

Cal destacar també el recolzament a Expo Zaragoza 2008, que es va formalitzar el 2007 i que suposa una aportació de 4 milions d'euros per a la celebració d'aquest certamen dedicat a l'aigua com a element indispensable per a la vida. El Grup Gas Natural patrocinarà un dels esdeveniments de la mostra, que té per títol "Aigua per a la vida".

### Fundació Gas Natural

La Fundació Gas Natural ha anat consolidant en els últims anys les seves línies d'activitat nacionals i internacionals, sempre des de qüestions relacionades amb la sensibilització, educació ambiental i la lluita contra els efectes del canvi climàtic.

La Fundació va continuar el seu enfocament d'intervenció basat en l'organització de seminaris i edició de publicacions. Alhora, va desenvolupar el seu compromís d'ampliar la seva presència en les diferents comunitats autònomes espanyoles que compten amb presència del Grup.

Per tal d'assolir els seus objectius a Espanya i en la resta de països, la Fundació compta amb la col·laboració de les diverses empreses distribuïdores gasistes integrades en el Grup Gas Natural.

Al llarg de 2007, es van continuar els treballs de la Fundació encaminats a fer realitat el Museu del Gas. Les accions es van centrar en la fase inicial del discurs museístic, així com en el tema arquitectònic del futur edifici.

Totes les accions desenvolupades durant el 2007 són descrites en la Memòria d'Activitats de la Fundació Gas Natural. I també a la pàgina web corporativa del Grup ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)) es pot trobar informació actualitzada sobre les activitats i publicacions de la Fundació.

### Seminaris de gestió mediambiental

La Fundació Gas Natural va organitzar, durant el 2007, 19 actes públics de sensibilització ambiental en dotze comunitats autònomes espanyoles. Es van desenvolupar tots amb la col·laboració de les autoritats corresponents i van comptar amb la participació d'experts nacionals i internacionals.

Els afers abordats en les jornades públiques van fer referència, entre d'altres, a la relació entre energia i medi ambient, al canvi climàtic i el transport, a l'obtenció d'energia a partir de residus, a l'eficiència energètica, a nous vectors energètics com l'hidrogen, i a les alternatives energètiques que ofereix l'ús del gas natural.

### Convenis de col·laboració

Durant l'exercici 2007, es van continuar executant els convenis de col·laboració formalitzats per la Fundació amb les autoritats de medi ambient de diverses comunitats espanyoles. També es va formalitzar un nou conveni amb el Govern de les Illes Balears. Així mateix, es van acordar treballs d'investigació amb diverses institucions.

### Publicacions d'informació mediambiental

El 2007, la Fundació va editar quatre llibres, dos quaderns i una fitxa d'educació ambiental sobre temes relacionats amb el medi ambient. Aquestes publicacions són un dels mitjans utilitzats per la Fundació per tal d'acomplir un dels seus objectius primordials: millorar la sensibilitat ambiental de la societat.



La Fundació ha iniciat, a més, una nova línia de publicacions que denomina "Sèrie pedagògica". Està destinada a estudiants de secundària i versa sobre la contaminació atmosfèrica, les seves causes i els seus efectes.

#### Centre de Formació de l'Energia

Durant el 2007, es van desenvolupar 17 programes de diferent naturalesa, que van donar lloc a 253 cursos. Hi van participar 3.132 alumnes que van sumar, en conjunt, 48.486 hores de formació impartides en nou comunitats autònomes espanyoles. Els cursos estan relacionats amb activitats pròpies de la companyia i del sector de l'energia en general.

#### Museu i Centre d'Història del Gas

El Museu i el Centre d'Història del Gas tenen com a objectiu preservar el patrimoni cultural del sector, amb la difusió de la història d'aquest combustible i la seva incidència tècnica i social. Al llarg del 2007, el Centre d'Història del Gas va realitzar un important esforç per a la catalogació i trasllat de fons previ al trasllat de la seu social del Grup Gas Natural. Així mateix, es van desenvolupar els projectes i acords inicials per a la futura instal·lació del Museu del Gas a Sabadell (Barcelona).

També es van desenvolupar diferents projectes d'investigació sobre les matèries anteriors, en col·laboració amb rellevants institucions acadèmiques.

#### Activitats internacionals de la Fundació Gas Natural

A l'Argentina, es va seguir avançant en el "Programa Primera Exportació", iniciat el 2001, que ajuda a les Pimes argentines a reforçar la seva capacitat exportadora. Des del seu inici, ha assessorat a més de 5.100 empreses i ha format a més de 14.000 professionals. Durant el 2007, el lloc web del "Programa Primera Exportació" ([www.primeralexportacion.com.ar](http://www.primeralexportacion.com.ar)) va rebre aproximadament 200.000 visites, tres vegades més que el 2006.

## Des del seu inici el 2001, el "Programa Primera Exportació" ha assessorat més de 5.100 empreses i ha format més de 14.000 professionals

A Colòmbia, el programa "Petits científics" de suport a l'aprenentatge de ciències i la ciutadania a l'escola, es va seguir desenvolupant en el marc d'un conveni establert entre la Fundació Gas Natural, la Secretaria d'Educació del Districte i la Universitat dels Andes.

Durant l'any 2007, la Fundació va mantenir el seu suport a "UNETE", programa iniciat a Mèxic el 2006 i que té com a objectiu contribuir a elevar el nivell educatiu dels nens a Mèxic, amb la incorporació dels beneficis de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'ensenyament primari i secundari a tot el país.

Al Brasil, la Fundació va iniciar les seves activitats el 2007 amb la posada en marxa, en col·laboració amb l'ONG Viva Rio, d'un Centre de Capacitació Professional a Rio de Janeiro. El centre va comptar amb l'assistència de 110 alumnes, dels quals més d'un 20% seran contractats per empreses de la filial del Grup en aquell país.

Al Marroc, la Fundació pertany al Consell de l'"Institut Princesse Lalla Meryem pour enfants autistes" situat a Tànger. El 2007, va realitzar un seminari, en col·laboració amb la Fundació Congost-Autisme, que va tenir com a objectiu debatre la millor manera d'actuar en benefici dels nens autistes.

A Algèria, durant el 2007, es va realitzar un seminari sobre "Les noves tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) i els nous instruments de gestió empresarial", amb el propòsit de contribuir a la modernització del teixit empresarial algerià. Aquest seminari va comptar amb l'assistència de 120 persones.

### Fundació Gas Natural. Activitats a Espanya

	2007	2006	2005
Nombre de convenis actius amb comunitats autònomes	12	11	8
Nombre de seminaris/cursos realitzats	19	19	15
Pressupost destinat a actes (sobre el total) (%)	18	15	8
Nombre de publicacions	6	4	4
Fitxes d'educació ambiental	1	1	1
Fulls informatius	11	11	9

## Fundació Gas Natural. Activitats internacionals

	2007	2006	2005
Nombre de activitats	15	11	8
% sobre el pressupost total	16	11	7,2
Nombre de països en què desenvolupa la seva activitat	6	5	5

### La Fundació Gas Natural a Brasil: centre de formació "Espacio Criança Esperança"

El centre de capacitació de la Fundació Gas Natural és una referència per les seves accions per ajudar als joves de les comunitats de la zona sud de Rio de Janeiro. El projecte "Espacio Criança Esperança", que funciona des del 2005, està reconegut internacionalment com un model en l'atenció a infants, adolescents, joves i a les seves famílies.

La iniciativa està coordinada per CEG, empresa del Grup Gas Natural a Brasil, i administrada a través de la ONG Viva Rio. Addicionalment, el projecte compta amb el suport de la UNESCO i de TV Globo, cadena de televisió brasilera.

Des de la seva posada en marxa, 310 joves i proveïdors han rebut instrucció en aquest centre. Les classes, gratuïtes i centrades en el sector del gas i en la

construcció civil, són impartides pel Servei Nacional d'Aprenentatge Industrial.

L'índex d'aprofitament dels cursos és superior al 75%, i cal subratllar que prop del 20% dels participants ha trobat feina en companyies que presten servei al Grup Gas Natural.

Cal destacar que el president de Brasil, Luiz Inácio Lula da Silva, i altres autoritats locals van presentar un pla per a l'acceleració del creixement d'algunes comunitats desfavorides de Rio de Janeiro. El programa servirà per generar prop de 300 llocs de treball que seran coberts quasi en la seva totalitat per alumnes del curs de paleta i pintura del centre de capacitació de la Fundació Gas Natural.

### Col·laborar i mantenir un diàleg constant amb les associacions per a l'impuls de la societat

#### Compromís institucional

El Grup Gas Natural participa en organitzacions sectorials i empresarials nacionals i internacionals. La col·laboració en institucions d'aquest tipus ajuda la companyia a romandre a l'avantguarda del coneixement sectorial i li permet ser prop de identificada com a referent en els seus diferents àmbits d'actuació. El 2007, el Grup Gas Natural va destinar 199.207 euros a la col·laboració amb organitzacions d'aquesta naturalesa.

Així mateix, el Grup Gas Natural va seguir col·laborant con la Cambra de Comerç Internacional (ICC) per impulsar la responsabilitat corporativa. Cal ressaltar que la companyia participa en el grup de treball Environment & Energy Commission d'aquesta institució. Així mateix, el Grup va mantenir també la seva participació en el grup de treball "Business in Society" de l'IESE.

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

A Espanya, el Grup Gas Natural forma part del Fòrum de Reputació Corporativa (fRC), organització en què les empreses membre combinen esforços per promoure l'anàlisi i divulgació de tendències, eines i models en matèria de gestió de la reputació. Per a més informació sobre la labor del fRC es pot consultar la web [www.reputacioncorporativa.org](http://www.reputacioncorporativa.org).

La companyia va continuar col·laborant amb l'Associació Espanyola del Pacte Mundial (ASEPAM), al Comitè Executiu de la qual va entrar a formar part com a vocal. L'organització pretén donar suport, promoure i difondre la incorporació dels deu principis del Pacte Mundial als models de gestió i govern de les empreses. El Grup Gas Natural dona suport també el treball d'ASEPAM amb la participació en el seu grup de treball de proveïdors.



El Grup manté la seva col·laboració amb la Càtedra Ethos de la Universitat Ramon Llull, que té com a missió difondre i potenciar l'ètica en l'àmbit professional i organitzatiu.

El Grup també col·labora amb institucions relacionades amb el sector de l'energia, tant d'àmbit internacional com amb les radicades als països on opera. Participa, entre altres, al Club Espanyol de l'Energia, a Eurogas, a la Unió Internacional del Gas, a l'Associació Tècnica Europea de la Indústria del Gas i a l'Observatoire Méditerranéen de l'Énergie. També cal destacar la presència de la companyia en les comissions de Responsabilitat Social de la CEOE i de Fomento del Trabajo.

El 2008, a més, està prevista la participació de 50 directius del Grup Gas Natural a la XIX edició del World Petroleum Congress, que se celebrarà a Espanya, i on els responsables de la companyia exposaran els seus punts de vista sobre el futur del sector de l'energia.

Per ampliar aquesta informació es pot accedir a l'apartat de "Responsabilitat corporativa", al lloc web del Grup Gas Natural ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)).

### Adhesió de Gas Natural Servicios a les juntes arbitrals de consum

Gas Natural Servicios està adherida als sistemes arbitrals de consum de diferents comunitats autònomes espanyoles. Es tracta de mecanismes que permeten resoldre les reclamacions dels usuaris de forma imparcial, gratuïta i ràpida.

Al llarg de 2007, s'ha de destacar l'adhesió de la companyia als sistemes arbitrals de les comunitats de Cantàbria, Madrid, Navarra i Castella-La Manxa, ja que és la primera gran companyia de serveis que pren aquesta iniciativa en les comunitats autònomes espanyoles mencionades.

Després de l'adhesió, el Grup Gas Natural ofereix a les juntes arbitrals de consum formar als seus empleats en temes relacionats amb el sector del gas natural, i fa possible un més bon coneixement del sector, la seva legislació i les seves particularitats tècniques.

Aquesta iniciativa de la companyia suposa una mostra més del seu compromís amb els clients, als que presta el millor servei des de les premisses de la proximitat, la transparència i la confiança.

### Establir canals de comunicació transparents que siguin capaços de donar resposta a les necessitats dels ciutadans

La comunicació del Grup Gas Natural té com a objectiu cobrir les expectatives d'informació de tots els ciutadans, fent-los més fàcil l'accés a aquesta i oferint-los canals que els permetin el diàleg amb la companyia. El Grup manté una relació estreta amb els mitjans de comunicació i té obertes vies de contacte que, a través del seu lloc web, permeten als grups d'interès entrar en contacte amb les instàncies apropiades de la companyia.

#### Relacions amb els mitjans

Tal com recull el seu document de Missió, Visió i Valors, el Grup Gas Natural està compromès amb la transparència informativa.

L'estratègia de relació amb els mitjans de comunicació respon a la voluntat del Grup d'atendre'n les necessitats informatives i d'estructurar la informació sobre la companyia que es posa a disposició del mercat.

El Grup Gas Natural coordina la seva comunicació corporativa amb la de totes les filials, assegurant la coherència dels missatges i proporcionant les degudes garanties en la informació oferta als mercats sobre el servei, l'estratègia, l'operativa i les finances de la companyia.

#### Notes de premsa

La companyia va fer públiques un total de 332 notes informatives el 2007. El 62% van ser corporatives o van fer referència a les activitats a Espanya. El 38% restant va correspondre a les filials internacionals.

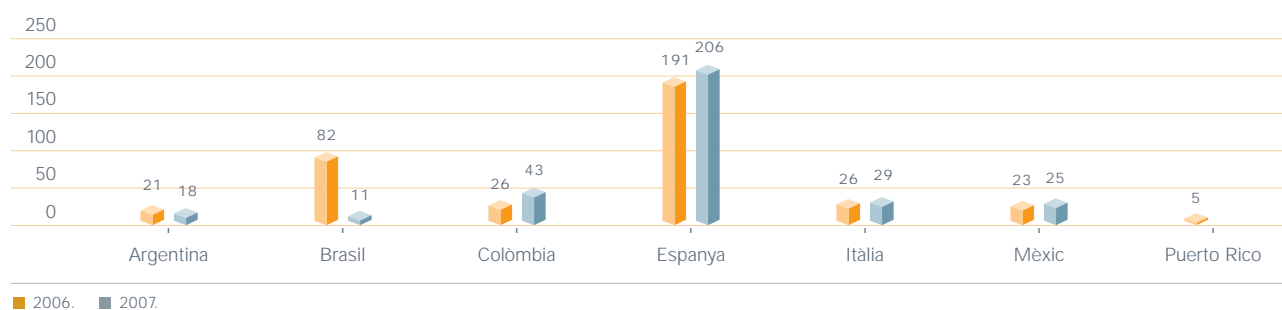
#### Rodes de premsa i contactes informatives

El Grup va oferir 153 rodes de premsa durant el 2007. El 66% van tenir lloc a Espanya, mentre que el 34% restant van ser convocades per les filials internacionals.

#### Presència en mitjans de comunicació espanyols

Tal i com correspon a una companyia de les seves dimensions, la presència del Grup Gas Natural en els mitjans és constant. Al llarg del 2007, segons l'informe preparat per Acceso Group, van aparèixer 391 informacions sobre la companyia a la televisió i 6.279 a la premsa escrita. Aquestes xifres indiquen un promig de 1,07 i 17,2 aparicions diàries, respectivament, en un i altre mitjà.

### Notes de premsa distribuïdes pel Grup Gas Natural







## El Grup Gas Natural i els Objectius del Mil·lenni de l'ONU: "2015: Un món millor per a la Joana"

Aquesta campanya va ser presentada el gener de 2007 pel Fòrum de Reputació Corporativa (fRC), del qual forma part la companyia, i suposa l'aliança intersectorial més gran d'empreses multinacionals per a la promoció i suport al compliment dels Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni.

La campanya "2015: Un món millor per a la Joana" té como fin difondre els objectius, i fer conèixer els avenços i les iniciatives empreses per les empreses que impulsen el projecte. La campanya està protagonitzada per una nena de nou anys que representa els milions de nens que arribaran a la majoria d'edat el 2015, quan es farà balanç dels objectius aconseguits. Durant el 2007, el lloc web, eix central de la campanya, va rebre 56.149 visitants.

En el marc de la campanya, el Grup Gas Natural va dur a terme accions per sensibilitzar i difondre els Objectius del Mil·lenni entre tots els grups d'interès de la companyia. D'aquesta manera, la companyia els difon entre els empleats a través de les revistes internes, d'intranet o de suports gràfics als edificis, entre altres. A més col·labora amb la cessió d'espais publicitaris en mitjans externs per a la difusió de la campanya.

Adicionalment, el Grup està desenvolupant diversos projectes que incideixen en els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni, i que es reporten a l'apartat d'annexos.

Per a més informació:  
<http://2015unmundomejorparajoana.com>

## Sostenibilitat ambiental



Al llarg de 2007, el Grup Gas Natural va seguir adoptant mesures per fer compatible l'indispensable desenvolupament energètic amb la protecció del medi ambient i, en particular, amb la lluita contra els efectes del canvi climàtic.

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

### Activitats d'exploració i extracció de gas

El Grup posseeix la titularitat de concessions per al desenvolupament d'activitats d'extracció i producció d'hidrocarburs. Tenint en compte les peculiars característiques ambientals de l'entorn on es duen a terme, el Grup adopta estrictes mesures de protecció ambiental en aquest tipus de treballs.

### Activitats de transport i distribució de gas

El Grup Gas Natural manté una activa política de vigilància i, si s'escau, de substitució o condicionament de xarxes, que el permet gestionar i minimitzar adequadament les emissions de metà.

### Generació d'energia elèctrica

El parc de generació elèctrica del Grup Gas Natural arriba a una eficiència ambiental superior a la dels sistemes tradicionals.

La millor opció per a la generació d'electricitat a partir de gas natural és la tecnologia de cicle combinat, que ofereix un elevat rendiment. També les plantes de cogeneració obtenen una elevada eficiència energètica, gràcies a l'aprofitament simultani de calor i electricitat.

Així mateix, amb l'entrada en operació de parcs eòlics, la companyia fa efectiu el seu compromís de minimitzar les emissions de CO<sub>2</sub> per unitat d'energia elèctrica produïda, fet que mitiga els efectes del canvi climàtic.

### Activitats de gestió i suport del Grup

El Codi de Conducta del Grup Gas Natural estableix les pautes bàsiques de comportament ambiental dels seus empleats. Els hàbits i conductes individuals permeten, entre altres, moderar els consums de recurs energètics i naturals, i millorar la gestió dels residus.

### Abast de la informació ambiental

La informació ambiental de 2007 es presenta integrada per a tot el Grup Gas Natural. No obstant, part de la informació es oferta amb diferents graus de detall per a Espanya i per a l'àrea internacional.

A Espanya, s'hi especifiquen els aspectes ambientals associats a les activitats d'exploració i extracció d'hidrocarburs (excepte les activitats amb participació minoritària sobre les que el Grup Gas Natural no exerceix control de gestió), transport i distribució de gas, als processos de generació elèctrica i a les activitats de gestió i suport (centres de treball i flota pròpia de vehicles). En els processos de generació elèctrica s'han considerat les centrals de cicle combinat en explotació comercial durant l'exercici de 2007, els parcs eòlics i les plantes de cogeneració en les quals el Grup ostentava el control de la seva gestió.

En l'àmbit internacional, es reporten les activitats més significatives. Els països que integren l'àrea internacional són l'Argentina, Brasil, Colòmbia, França, Itàlia, Marroc, Mèxic i Puerto Rico.

No s'han comptabilitzat les centrals de cicle combinat de Mèxic, ja que el seu control efectiu es va efectuar el 28 de desembre de 2007.

La política mediambiental del Grup Gas Natural està disponible a la pàgina web corporativa ([www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)).

# Compromisos i accions

## 1. Elaboració i aplicació de mesures per a la reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle derivades de les activitats del Grup Gas Natural

Accions proposades 2007	Resultats 2007	Accions planejades 2008
Incrementar el nombre de projectes de MDN en cartera.	Obtenció de 69.969 CER en el projecte MDN Sombrilla (Colòmbia) i assignació de 23.815 per MDN Quimvale (Brasil). ●	Registre de vuit projectes MDN (Colòmbia, Mèxic i Brasil) amb un potencial total de reducció d'emissions de 300.000 tones de CO <sub>2</sub> /any.
Construcció d'una nova estació de càrrega de gas natural comprimit (GNC) a Badalona (Barcelona), i renovació dels vehicles de flota pròpia més contaminants per d'altres amb menor factor d'emissió.	Construcció i posada en marxa d'una nova estació de servei de gas natural comprimit (GNC) a partir de gas natural liquat a la localitat de Badalona (Barcelona). ●	Estimació de l'estalvi energètic i d'emissions a les estacions de GNC a partir de GNL, comparat amb aquelles a partir del gas de xarxa de distribució.
Disminució de les emissions de CH <sub>4</sub> per fuites en xarxes: eliminació de 7.500 focus emissors en el període 2006-2008 a Mèxic.	43.635 focus eliminats el 2007. ●	Eliminació de 7.500 focus emissors en el període 2006-2008 a Mèxic per a la disminució de les emissions de CH <sub>4</sub> per fuites en xarxes.

## 2. Racionalització del consum energètic en totes les activitats del Grup

Accions proposades 2007	Resultats 2007	Accions planejades 2008
Instal·lació a la nova seu del Grup Gas Natural d'una pila de combustible alimentada per hidrogen que operarà amb un rendiment global superior al 80%.	Instal·lació i posada en marxa d'una pila de 200 kW a la seu del Grup Gas Natural a Barcelona. ●	Difusió de la viabilitat tècnica, econòmica i ambiental del binomi solar-gas per a la refrigeració d'edificis.
Potenciar la utilització de videoconferències i valorar les emissions de gasos d'efecte hivernacle degudes als desplaçaments per reunions, i compensant-les, posteriorment amb la compra de drets d'emissió certificats.	Registre de 678 videoconferències amb una duració mitjana de 76 minuts i <i>reporting</i> de les emissions associades als viatges de la plantilla. ●	Foment de la utilització de GNC als vehicles bi-fuel (gasolina-gas natural).
Reducció del consum d'aigua al lloc de Ain Benimathar al Marroc.	Reducció del 7,96% del consum d'aigua gràcies a la sensibilització d'empleats, l'optimització de consums i l'eliminació de pèrdues per fuites. ●	Reduir a França el factor d'ús anual de la intensitat energètica en centres de treball en un 1% el 2008.

## 3. Identificació i minimització d'altres impactes ambientals produïts per les activitats del Grup

Accions proposades 2007	Resultats 2007	Accions planejades 2008
Estendre la recollida selectiva i la gestió de plàstics a centres de treball tipus B.	Extensió de la segregació i gestió de residus plàstics als centres de treball de menor mida i en aquells que disposen d'una gestió municipal propera. ●	Desenvolupament d'un estudi d'optimització de consum de reactius químics en els sistemes químics de les centrals de cycle combinat.
Consolidar la implantació de la millora en la gestió de residus (residu de ferralla de comptadors i de productes químics caducats).	Consolidació i implantació d'un procediment per a l'alienació de residus de comptadors. ●	Elaboració d'un mapa de sorolls de les ERM i reducció del soroll a aquestes mitjançant una anàlisi dels mètodes constructius.
Disminució dels sorolls generats en la construcció i manteniment de la xarxa de distribució i instal·lacions auxiliars a Mèxic.	Mesuraments de soroll en les diferents instal·lacions auxiliars de distribució. ●	Eliminació de l'amiant de totes les ERM i resolució de possibles problemes de contaminació per amiant a Itàlia.

## 4. Foment dels sistemes de gestió ambiental a tota la cadena de valor

Accions proposades 2007	Resultats 2007	Accions planejades 2008
Certificació ISO 14001 de la central de cycle combinat d'Arrúbal (La Rioja).	Anàlisi de situació i elaboració de procediments per a la central d'Arrúbal (La Rioja) com a projecte pilot per a la certificació de cycles combinats a Espanya. ●	Finalització de la Certificació ISO 14001 a la central d'Arrúbal (La Rioja) i continuació del procés iniciat a Gas Natural Soluciones i a Puerto Rico.
Desenvolupament de la Certificació ISO 14001 de Gas Natural Soluciones.	Definició dels processos de Gas Natural Soluciones i establiment dels processos a certificar. ●	Sensibilització dels clients en l'ús responsable de l'energia.
Ampliar l'abast del Sistema de Gestió Ambiental, amb l'implicació dels proveïdors i contractistes d'obres a Colòmbia.	Implantació de l'eina interactiva de Bones Pràctiques Mediambientals a través de programes d'eficiència energètica i reciclatge de residus. ●	Capacitació de nous agents ambientals al Brasil i implantació de procediments ambientals específics a l'Argentina.

## Indicadors principals

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

	p. 2008 (*)	2007	2006
Fonts fixes (t CO <sub>2</sub> )	7.718.905,22	6.910.910,02	7.166.677,27
Fonts indirectes (t CO <sub>2</sub> )	20.160,56	19.974,08	15.514,57 <sup>(*)</sup>
Fonts mòbils (t CO <sub>2</sub> ) (flota de vehicles)	9.725,34	9.813,20	8.848,67
Emissions CH <sub>4</sub> (t CO <sub>2</sub> eq)	1.293.015,56	1.280.428,69	1.667.959,60
<b>Total</b>	<b>9.041.806,68</b>	<b>8.221.125,99</b>	<b>8.859.000,11</b>

(\*) No s'han tingut en compte consums energètics, emissions, residus ni desemborsaments per generació elèctrica derivats de les centrals de cycle combinat adquirides pel Grup Gas Natural a Mèxic.

(\*) Addicionalment, es van generar 527,43 tones de CO<sub>2</sub> durant l'últim trimestre de 2006, com a conseqüència dels treballs de condicionament de la nova seu del Grup Gas Natural a Barcelona.

### Indicadors ambientals clau

	p. 2008(*)	2007	2006
Consum d'energia (TJ)	150.744,79	138.428,56	144.825,59
Alcohol d'automoció (l)	9.469,45	9.509,45	ND
Generació de residus			
(t)	7.985,73	7.792,02	4.809,81
(m <sup>3</sup> )	668,59	639,20	36,76
(m <sup>3</sup> ) runes d'obres	638.548,00	638.548,00	ND
Desemborsaments mediambientals (millones de euros)	35	33	42

(\*) No se han tingut en compte consums energètics, emissions, residus ni desemborsaments per generació elèctrica derivats de les centrals de cycle combinat adquirides pel Grup Gas Natural a Mèxic.

## Las respuestas del Grup Gas Natural al seu compromís amb la sostenibilitat

### Elaboració i aplicació de mesures per a la reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle derivades de les activitats del Grup

El Grup Gas Natural manté el compromís de reduir les seves emissions de gasos d'efecte hivernacle, principals causants del canvi climàtic.

Entre les accions empreses per fer tangible aquest compromís en destaquen les següents:

#### Renovació de les xarxes de distribució amb materials d'última generació

Les emissions de CH<sub>4</sub> del Grup es produeixen com a conseqüència de les activitats d'exploració, transport i distribució de gas. El 2007, aquestes emissions van assolir a Espanya 0,50 milions de tones de CO<sub>2</sub> eq. L'actual operació de les xarxes a Espanya, incloses les operacions d'exploració, va suposar el 2007 una reducció de les emissions per GJ de gas gestionat del 69,55%.

### L'actual operació de les xarxes a Espanya va suposar, el 2007, una reducció de les emissions per GJ de gas gestionat del 69,55%

Gràcies a la utilització de millors materials i a un pla integral de renovació de canalitzacions, les emissions de CH<sub>4</sub> per unitat de longitud de xarxa han disminuït un 43,07% a Espanya, des de 2003.

El 2007, es van efectuar proves de camp a Monterrey (Mèxic) amb la fi de millorar el mètode de càlcul per determinar les emissions de metà a l'atmosfera, tenint en compte les característiques de les xarxes i les pressions de subministrament en els diferents països on opera el Grup.

En l'àmbit internacional, les emissions de metà per GJ de gas vehiculat van descendir fins a un valor de 0,87 kg de CO<sub>2</sub> eq/GJ de gas gestionat.

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

El nou Pla Estratègic del Grup confirma l'aposta per la generació elèctrica, amb la utilització de gas natural com a energia primària i amb l'aplicació de les tecnologies més eficients, com les centrals de cicle combinat o les plantes de cogeneració. Aquestes plantes fan compatible rendiments elevats amb menors emissions de CO<sub>2</sub> fet que contribueix a disminuir els efectes del canvi climàtic.

### La companyia compta ja amb 380 MW de potència instal·lada en règim especial, en 21 parcs eòlics

El Grup Gas Natural és un dels principals operadors de cicle combinat del món, amb 6.474 MW instal·lats. A finals de 2007, el Grup va formalitzar la compra de 2.223 MW a Mèxic. Així mateix, el 2007 la potència instal·lada en centrals de cicle combinat es va incrementar en 800 MW, quan va entrar en funcionament la central La Plana del Vent (Tarragona).

Addicionalment, el Pla Estratègic aposta per la generació elèctrica a partir de fonts renovables, principalment l'energia eòlica.

La companyia compta ja amb 380 MW de potència instal·lada en règim especial, en 21 parcs eòlics.

Amb el *mix* de generació descrit, el factor d'emissió de CO<sub>2</sub> per GJe generat pel Grup Gas Natural és de 0,097 tones, i es manté respecte a 2006.

Internacionalment, el Grup compta amb 271 MW instal·lats en la central de cicle combinat de Puerto Rico.

#### Foment de l'ús de gas natural

El gas natural genera menys emissions de CO<sub>2</sub> que altres combustibles fòssils: un 41% menys que el carbó i un 28% menys que el fueloil. Aquesta característica converteix el gas natural en aliat indispensable per a la recerca de solucions al canvi climàtic.

Gas Natural Soluciones compta amb una línia de negoci denominada "Gestió energètica", que determina i analitza les emissions per detectar-ne les que tenen valors por sobre dels esperats. El nivell d'emissions és indicatiu de l'eficiència energètica, ambiental i econòmica de la instal·lació.

L'anàlisi realitzat en aquestes instal·lacions mostra que durant el 2007 les activitats de gestió energètica del Grup han evitat l'emissió a la atmosfera de 115.167 tones de CO<sub>2</sub>.

Per la seva banda, en el sector residencial, la reducció d'emissions com a conseqüència de la substitució de combustibles per gas natural va assolir la xifra de 107.535 tones de CO<sub>2</sub> el 2007.

El gas natural constitueix una alternativa real per a la reducció d'emissions contaminants del trànsit rodat i, per tant, per combatre els efectes del transport en el canvi climàtic. Per aquest motiu, el Grup està desenvolupant internacionalment l'ús del gas natural com a combustible per a flotes públiques i privades.

#### Control de les emissions de les activitats de gestió i suport

Les emissions de CO<sub>2</sub> a Espanya degudes al consum de combustible dels vehicles de la flota (fonts mòbils) van assolir les 4.406,47 tones, fet que suposa una ràtio de 0,79 tones de CO<sub>2</sub>/mil clients. Aquestes xifres impliquen un creixement respecte a l'exercici anterior, atribuïble a l'expansió del parc de vehicles en serveis tècnics i activitats comercials.

La previsió per al 2008 és positiva, com a conseqüència de la introducció de vehicles propulsats per gas natural i de la substitució de vehicles dièsel per d'altres menys contaminants. Actualment, la flota a Espanya compta amb 60 vehicles híbrids gas natural/gasolina.

Les emissions de fonts fixes en centres de treball van augmentar un 4,48% respecte al 2006. Per la seva banda, l'increment interanual de les emissions indirectes va ser del 39,54%.

És precís remarcar que 2007 va ser el primer exercici de la nova seu del Grup Gas Natural a Barcelona. Malgrat les bones pràctiques implantades en els centres de treball i dels considerables esforços per racionalitzar els consums energètics, durant l'exercici van continuar les tasques de condicionament, circumstància que va contribuir a incrementar el consum elèctric. Addicionalment, el 2007 es va implantar un sistema monitoritzat de control dels consums d'electricitat, gas i aigua de la nova seu social, que permetrà la comparació entre exercicis i augmentar l'eficiència en l'ús dels recursos.

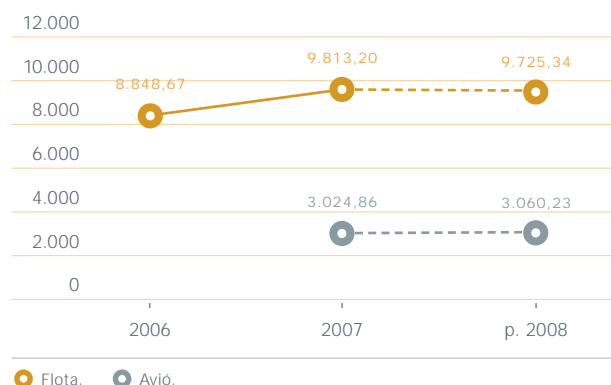
### Iniciatives per reduir emissions GEI

Iniciativa	Reducció assolida (t CO <sub>2</sub> eq)
Distribució: renovació dels materials amb major index de fuites.	288
Distribució: planta de Campollano (Albacete), instal·lació d'un sistema de descàrrega mitjançant bombes criogèniques per disminuir l'emissió de metà a la atmosfera.	2.835
Plantes de cogeneració: millores en el disseny dels motogeneradors, que n'incrementen considerablement el rendiment elèctric.	155
Plantes de cogeneració: millores en les sistemes de refrigeració i auxiliars del procés de tractament.	330
Colòmbia: increment de la utilització de videoconferències per reduir les emissions associades als viatges de feina.	218

Per disminuir l'efecte de les emissions de CO<sub>2</sub> causats per viatges en avió, es va realitzar un esforç per potenciar la utilització de videoconferències, principalment des de Barcelona i Madrid, a altres centres de treball d'Espanya i de l'àmbit internacional. El 2007, es van registrar 678 videoconferències amb duracions mitjanes de 76 minuts cadascuna.



### Altres emissions indirectes GEI (t CO<sub>2</sub> eq)



### Compliment de la legislació sobre comerç de drets d'emissió

El Grup Gas Natural, amb l'objectiu d'utilitzar totes les eines a la seva disposició per mitigar el seu impacte quant als efectes en el canvi climàtic, va iniciar diversos projectes a l'Amèrica Llatina integrats en el programa de Mecanisme de Desenvolupament Net (MDN). A finals de 2007, el Grup tenia en marxa deu projectes MDN, en diferents fases d'execució. Així mateix, el 2007, l'ONU va acreditar dos projectes MDN de la companyia (Sombrilla i Quimvale), generadors de 99.382 drets d'emissió.

### A finals de 2007, el Grup tenia en marxa deu projectes MDN, en diferents fases d'execució

També van continuar les aportacions al Community Development Carbon Fund, dependent del Banc Mundial, i al Spanish Carbon Fund, promogut pel Ministeri de Medi Ambient d'Espanya. El Grup Gas Natural participa, així mateix, en el Multilateral Carbon Credit Fund.

### Projecte Quimvale: substitució de fuel-oil per gas natural en la caldera d'assecat d'una indústria productora de carbonat càlcic a Brasil

La cura del medi ambient i la lluita contra el canvi climàtic són part intrínseca de la gestió del Grup Gas Natural. Els Mecanismes de Desenvolupament Net (MDN) permeten reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i contribueixen al desenvolupament sostenible dels països on s'implanten.

El Grup ja comptava amb un altre projecte MDN a Colòmbia. L'any 2007, la ONU va registrar el segon MDN de la companyia, a Brasil. Aquest nou projecte permetrà evitar l'emissió de més de 115.000 tones de CO<sub>2</sub> durant els pròxims deu anys a Quimvale, una instal·lació química que produeix carbonat càlcic a través de reaccions químiques i d'un procés posterior d'assecat.

El projecte consisteix a adaptar a gas natural la caldera, que utilitzava fuel-oil, en el procés d'assecat. Els ingressos addicionals produïts per la venda de Certificats de Reducció d'Emissions (CER) contribuiran a la millora de la rendibilitat del projecte, i garanteixen la seva viabilitat econòmica.

A més de desenvolupar projectes MDN, la companyia utilitza altres eines per minimitzar el seu impacte sobre el canvi climàtic, tals com l'eficiència energètica, la implantació de sistemes de cogeneració i l'optimització del funcionament de les seves xarxes de distribució de gas natural.

## El gas natural comprimit i la seva introducció en els transports públics

El Grup Gas Natural promou, com a part del seu compromís amb la innovació tecnològica, el desenvolupament del gas natural comprimit.

A Espanya, l'ús d'aquest combustible no està tan estès com a l'Amèrica Llatina. Per pal·liar aquesta deficiència, des de Gas Natural Soluciones es va desenvolupar un nou producte, "gn auto", que constitueix una alternativa energètica real per a l'automoció. Amb aquesta iniciativa, la companyia és pionera a Espanya, ja que és l'única subministradora d'aquest combustible.



La incorporació del gas natural a les flotes de vehicles millora la qualitat de l'aire de les ciutats i del seu entorn metropolità. La incorporació del gas natural comprimit redueix l'emissió de partícules en suspensió i òxids de

nitrogen en més d'un 85%, sense augmentar les emissions de CO<sub>2</sub>. Disminueix, a més, els nivells de soroll i les vibracions respecte als motors dièsel.

L'ús de gas natural en automoció a Espanya evita cada any l'emissió a l'atmosfera de 7.000 tones de CO<sub>2</sub>, 23 tones de CO, 300 tones de NO<sub>x</sub> i 17 tones de partícules. Cal destacar que el Grup Gas Natural és pioner en la introducció del gas natural per vehicles a Espanya, combustible que ja és utilitzat per més de 1.400 vehicles de servei públic.

En aquest marc, destaquen els diferents convenis i acords amb la Comunitat de Madrid i l'Ajuntament de Madrid, General Motors, Transports Metropolitans de Barcelona i la Cooperativa Valenciana de Taxistes per incentivar la incorporació d'aquest combustible en les flotes públiques i professionals.

## Racionalització del consum energètic en totes les activitats del Grup Gas Natural

El Grup Gas Natural té com a objectiu permanent millorar l'eficiència energètica de les seves operacions, raó per la qual sotmet tots els seus processos a un exhaustiu control.

Les principals fonts de consum energètic del Grup són:

- Les activitats d'exploració (injecció i extracció de gas natural).
- El sistema de transport i distribució de gas.
- La generació elèctrica.
- El consum de electricitat i gas en els centres de treball.





## Balanz elèctric anual

	Sistema peninsular		Sistemes extrapeninsulars		Total nacional	
	GWh	% 07/06	GWh	% 07/06	GWh	% 07/06
Hidràulica	26.381	4,1	-	-	26.381	4,1
Nuclear	55.046	(8,4)	-	-	55.046	(8,4)
Carbó	71.846	8,8	3.100	(6,6)	74.946	8,1
Fuel/gas (*)	2.384	(59,6)	8.386	(1,7)	10.771	(25,4)
Cicle combinat	68.304	7,6	4.157	18,6	72.461	8,1
Règim ordinari	223.962	1,4	15.644	1,9	239.606	1,4
(-) Consums en generació	(8.655)	(2,8)	(805)	(6,7)	(9.460)	(3,2)
Règim especial	55.754	10,8	688	5,9	56.442	10,7
Eòlica	26.668	17,6	358	20,2	27.026	17,6
Resta règim especial	29.086	5,3	330	(6,1)	29.416	5,1
Generació neta	271.061	3,3	15.527	2,6	286.588	3,3
(-) Consums bombeig	(4.421)	(16,0)	-	-	(4.421)	(16,0)
(+) Intercanvis internacionals (*)	(5.803)	76,9	-	-	(5.803)	76,9
<b>Demanda</b>	<b>260.838</b>	<b>2,8</b>	<b>15.527</b>	<b>2,6</b>	<b>276.365</b>	<b>2,8</b>

Mix de generació espanyol. Font: \* El Sistema Elèctric Espanyol. Avanç de l'Informe 2007; de Red Eléctrica de España.

(\*) Inclou GICC (Elcogàs).

(\*) Als sistemes elèctrics de les Illes Balears i Canàries s'inclouen la generació amb grups auxiliars.

(\*) Valor positiu: saldo importador. Valor negatiu: saldo exportador.

### Recerca d'una elevada eficiència en els processos

Les activitats d'exploració i les del sistema de transport i distribució de gas, tant a Espanya com internacionalment, assolixen alts nivells d'eficiència, del 99,99%.

El 2007, es van consumir 5.832 TJ per operar 4.554.206 TJ de gas natural. Internacionalment es va reduir en més del 60% el consum energètic en operació de xarxes respecte a 2006.

El Grup també millora l'eficiència energètica en plantes de cogeneració i, pel que respecta a clients, a través de les instal·lacions de gestió energètica. La incorporació de 21 parcs eòlics i l'entrada en funcionament d'una nova central de cicle combinat durant el 2007, va contribuir també a millorar l'eficiència energètica global de les operacions.

L'aposta permanent per les millors tecnologies disponibles va dur el rendiment energètic del Grup Gas Natural fins al 57,57% a Espanya, amb un consum de 104.226 TJ de gas natural per produir 60.004 TJe.

Considerant els MWh elèctrics generats pel Grup a Espanya, i tenint en compte la diferència entre el factor de emissió reconegut per a Espanya en el document "The GHG Indicator: UNEP Guidelines for Calculating GHG Emissions" i el factor del mix de generació elèctrica de la companyia, el 2007 es van evitar les emissions de 539.119 tones de CO<sub>2</sub> a l'atmosfera, en comparació a les 490.267 tones de l'any anterior.

A l'àrea internacional, l'energia generada a la central de cicle combinat de Puerto Rico va augmentar el 6,90% respecte a 2006. Globalment, amb la seva cartera de generació elèctrica, el Grup Gas Natural va evitar, el 2007, l'emissió a l'atmosfera de 761.509 tones de CO<sub>2</sub>.

### Consum directe d'energia

	p. 2008	2007	2006
<b>Fonts no renovables</b>			
Gas natural (TJ)	148.721,15	136.560,20	143.119,63
Combustibles derivats del petroli (GJ)	312.541,31	196.726,49	ND
<b>Fonts renovables</b>			
Etanol (l)	9.469,45	9.509,45	ND

## Consum indirecte d'energia

	p. 2008	2007	2006
<b>Fonts no renovables</b>			
Electricitat (TJ) (*)	1.711,10	1.671,63	1.702,96

(\*) No s'hi ha inclòs el consum elèctric d'algunes zones de distribució per manca de dades.

## Rendiment energètic global (%)

	p. 2008	2007	2006
<b>Rendiment generació elèctrica</b>			
Rendiment energètic global a Espanya	57,62	57,57	57,28
Rendiment energètic global	56,25	56,28	56,35
<b>Rendiment operació de xarxes del Grup Gas Natural</b>			
Rendiment energètic global a Espanya	99,99	99,99	99,99
Rendiment energètic global	99,86	99,87	99,18

### Aposta per l'ús d'energies renovables i les millors tecnologies

El Grup Gas Natural està convençut de la importància d'augmentar progressivament l'ús d'energies renovables i de millorar el component tecnològic per incrementar l'eficiència energètica. En aquest sentit, a les centrals de cycle combinat i parcs eòlics, s'hi han d'afegir les següents actuacions:

- Projecte SPHERA: investigació, desenvolupament i innovació (I+D+i) de desenvolupament tecnològic de l'hidrogen, a través de la investigació industrial en diferents tecnologies relacionades amb les àrees de producció, emmagatzemament, distribució i utilització.
- Instal·lació experimental de producció i emmagatzemament d'hidrogen al parc eòlic de Sotavento (Galícia). La planta produeix hidrogen a partir de l'energia elèctrica excedentària del parc.
- Desenvolupament de solucions específiques per a la utilització del gas natural com a combustible en el sector aeroportuari, i avenços en la seva introducció en el sector pesquer.
- Integració d'una pila de combustible d'última generació a la nova seu del Grup Gas Natural a Barcelona.
- Desenvolupament de solucions de poligeneració d'alta eficiència per al sector terciari, i de solucions energètiques específiques per a complexos hotelers i d'oci.
- Estudi de l'aprofitament de biogàs procedent de dipòsits de residus sòlids urbans a Colòmbia.
- Deu projectes MDN en diferents fases de desenvolupament.

- Desenvolupament de projectes per obtenir fred a partir d'energia solar amb sistemes d'absorció de doble efecte capaços de resoldre necessitats de climatització des de fonts renovables.

L'aportació a l'investigació l'any 2007 va assolir els 5,45 milions d'euros.

### Control exhaustiu del consum d'energia als centres de treball

El 2007, el consum mitjà d'energia dels centres de treball del Grup a Espanya va ser de 585,28 kWh/m<sup>2</sup>. Aquesta xifra és lleugerament superior a la de l'exercici anterior a causa dels treballs industrials de condicionament que van tenir lloc a la nova seu de la companyia a Barcelona. En l'àmbit internacional els consums van romandre estables, amb lleugers augments en termes absoluts degut a la incorporació de nous locals i oficines.

Durant el 2007, i per potenciar l'estalvi energètic i consolidar el control en temps real dels consums de gas, electricitat i aigua, van estar en funcionament els sistemes de telemesura de 36 centres de treball.

Adicionalment, el Grup va desenvolupar altres actuacions dirigides a reduir el consum d'energia en els centres de treball, com la difusió de bones pràctiques d'estalvi energètic, la instal·lació de sistemes de detecció de presència i les millores en els aïllaments tèrmics.

També s'han dut a terme diverses iniciatives de conservació i millora de l'eficiència de processos (plantes de cogeneració), consistents en aïllaments de calderes de recuperació, redisseny de motogeneradors i reformes de sistemes de refrigeració i d'equips auxiliars. Respecte als centres de treball, les millores s'han orientat a l'optimització d'enllumenat i climatització i a la instal·lació de temporitzadors d'enllumenat exterior, essencialment.

### Estalvi d'energia degut a la conservació i millores en l'eficiència (GJ)

	p. 2008	2007
Energia estalviada	3.543,77	8.555,92

### Utilització de pila de combustible en la nova seu del Grup a Barcelona

El gener de 2008 va començar a funcionar una pila de combustible de 200 kW a la nova seu del Grup a Barcelona.

L'objectiu és disposar d'una forma de generació elèctrica que utilitzi el gas natural amb major eficiència que les tecnologies clàssiques. Com que es tracta d'un procés químic en el que hi intervé l'hidrogen, s'han reduït al mínim els elements mecànics. L'eficiència de conversió elèctrica és del 47%, i amb l'aprofitament tèrmic dels gasos calents se'n pot assolir el 80%.

Conseqüentment, aquesta tecnologia ofereix diferents avantatges, tals com un factor menor d'emissió, reduïdes emissions de CO (nul·les de NO<sub>x</sub>), absència de vibracions i soroll baix per a una millor integració a l'entorn.

A la instal·lació de Barcelona, la totalitat de l'energia generada s'aboca a la xarxa elèctrica. Amb la calor dels fums es genera aigua calenta per al servei de calefacció o, alternativament, aigua freda per a la refrigeració.

A més, aquesta tecnologia permet l'ús de biogàs i gas de depuradora de manera que obre les portes a sistemes de generació més sostenibles. L'estalvi energètic previst per al 2008 és de 3.895,40 GJ, calculat en base a l'energia del gas natural consumit en comparació amb un grup de cogeneració de potencia similar amb una eficiència del 36%. Per al càlcul de les dades, a la pila se li ha suposat una disponibilitat del 95% a plena potència tot l'any.

### Identificació i minimització d'altres impactes ambientals produïts per les activitats del Grup Gas Natural

L'eficiència energètica i la reducció de les emissions de gasos d'efecte hivernacle són elements clau en l'enfocament ambiental del Grup Gas Natural. També ho són el control d'altres aspectes ambientals associats a l'activitat de la companyia, tals com les emissions de NO<sub>x</sub> y CO, el consum de recursos i la generació de residus.

#### Control de les emissions de NO<sub>x</sub> i CO de tots els processos

Les emissions de NO<sub>x</sub> i CO del Grup tenen el seu origen, fonamentalment, en els processos de generació d'electricitat en plantes de cogeneració i en les centrals de cycle combinat.

El 2007, les emissions de CO a les plantes de cogeneració van assolir les 137,02 tones. Les emissions de CO de les centrals de cycle combinat són inapreciables. Globalment, aquestes xifres suposen una ràtio de 2,28 g/GJe generat.

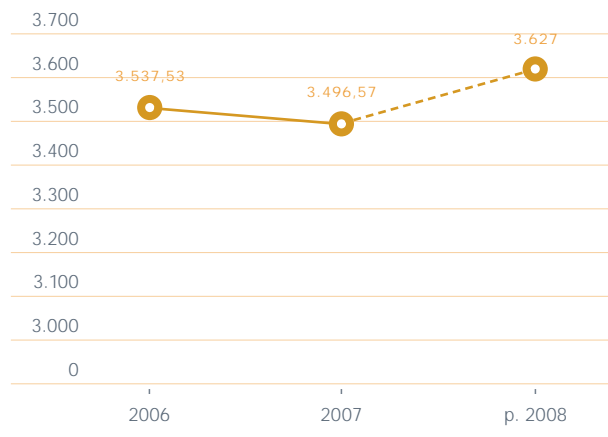
Les emissions totals de CO del Grup, el 2007, van ascendir a 1.499,31 tones, la majoria de les quals van ser generades a les plantes de cogeneració, i com a resultat de les activitats de transport de gas per Metragaz.

El gas natural, per les seves característiques físiques i químiques, està pràcticament exempt de sofre, i conseqüentment la seva combustió no produeix emissions de SO<sub>2</sub>.

Les emissions de NO<sub>x</sub> en els processos de generació a Espanya van ascendir el 2007 a 2.339,90 tones, xifra superior en valor absolut a la de 2006 degut a l'entrada en funcionament de la central de cycle combinat La Plana del Vent (Tarragona). La ràtio per GJe generat va ser de 38,99 g.

Globalment, les emissions de NO<sub>x</sub> del Grup Gas Natural el 2007 van ascendir a 3.496,12 tones, una reducció del 1,17% respecte al 2006.

### Emissions de NO<sub>x</sub> (t)



### Reducció del consum d'aigua en generació elèctrica

El procés de generació elèctrica utilitza aigua, fonamentalment a través de:

- El sistema de refrigeració.
- L'ús d'aportacions en el procés.



A Espanya, el consum d'aigua de refrigeració el 2007 va ser de 9.650.440,56 m<sup>3</sup>. En procés es van utilitzar 1.453.725,76 m<sup>3</sup> d'aigua, el 98% dels quals es van retornar al medi. La diferència entre el valor utilitzat i l'abocat al medi és degut tant a les pèrdues per ventilacions de les centrals de cicle combinat, com a la seva utilització per a el rec de parcel·les circumdants o el seu abocament directe a la xarxa de desaigües.

Gràcies a les rigoroses mesures d'estalvi implantades, el Grup manté la mateixa ràtio de consum d'aigua de procés per unitat de generació elèctrica que el 2003.

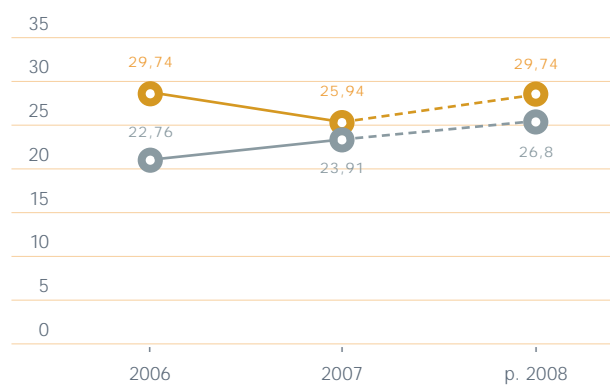
Durant el 2007, en les centrals de cicle combinat internacionals es van consumir 3.602.982,25 m<sup>3</sup> d'aigua de procés i de refrigeració, un 15,05% menys que en l'exercici anterior. Dels 2.422.216,75 m<sup>3</sup> d'aigua de procés utilitzats el 2007, el 97% va ser retornat al medi després de tractar-los.



### Captació per font (milers de m<sup>3</sup>/any)

	p. 2008	2007	2006
Superfície	16.549,28	14.647,52	14.513,23
Subterrània	91,38	98,75	80,14
Xarxa d'abastiment	179,73	193,31	258,83
<b>Total</b>	<b>16.820,39</b>	<b>14.939,58</b>	<b>14.852,21</b>

### Aigua reutilitzada i retornada al medi (%)



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

### Consum d'aigua (milers de m<sup>3</sup>/any)

	p. 2008	2007	2006
Volum total d'aigua	16.820,39	14.939,58	14.852,21
Volum total d'aigua reutilitzada/reciclada	4.243,31	3.875,94	4.416,69

### Control i millora de la gestió de residus de procés

La introducció de millores en el control de la informació va permetre mesurar millor les dades de generació de residus en les activitats de distribució, centrals de cycle combinat, plantes de cogeneració i en els parcs eòlics.

A Espanya, al llarg del 2007, es van generar 1.764,33 tones de residus a les instal·lacions citades, una xifra lleugerament inferior a la de l'any anterior. El 18% d'aquests residus eren perillosos. Addicionalment, es van gestionar 9,7 m<sup>3</sup> de residus perillosos i 54 m<sup>3</sup> de residus no perillosos. Les activitats de distribució van mobilitzar 638.548 m<sup>3</sup> de residus no perillosos, en forma de runes d'obres.

Globalment, l'any 2007, el Grup va generar 5.959,17 tones i 616,15 m<sup>3</sup> de residus de procés, deguts essencialment a tasques extraordinàries de manteniment de la planta de *peak shaving* a l'Argentina, i al desmantellament de la planta de gas manufacturat de l'estació de Botafogo (Brasil).

El Grup Gas Natural administra els seus residus perillosos a través de gestors autoritzats, dins de les fronteres de cada país en què opera i d'acord amb la normativa nacional i internacional.

El 2007, es van transportar 3.273,23 tones i 57,77 m<sup>3</sup> de residus perillosos des de les seves instal·lacions fins a les plantes de tractament a través de diferents gestors de residus.

## Iniciatives per reduir impactes ambientals de productes i serveis

### Iniciatives en relació a l'ús de materials

Iniciativa	Resultats
Plantes de cogeneració: els efluents sòlids de la instal·lació de la planta d'Hornillos procedeixen del purí porcí que és tractat, depurat, assecat i/o higienitzat fins a uns nivells aptes per a ús com a adob agrícola.	Revalorització d'un residu i minimització del consum de productes químics (fertilitzants sintètics).
Mèxic: compra de piles recarregables i lliures de metalls pesats i de productes químics tòxics. També, la compra de làmpades fluorescents lliures de mercuri, que al final de la seva vida útil poden ser disposades com a residus sòlids urbans.	Minimització de l'ús de materials perillosos.

### Iniciatives en relació al consum d'aigua

Iniciativa	Resultats
Plantes de cogeneració: a la planta de Gómez Ulla (Madrid) i de La Andaya (Burgos) es van implantar sistemes de control de qualitat d'aigües a la caldera de recuperació i a les torres de refrigeració.	Reducció del consum d'aigua d'aportació.
Plantes de cogeneració de Hornillos (Valladolid) i de La Andaya (Burgos): els efluents líquids de la instal·lació minimització procedeixen del purí porcí tractat i depurat fins a uns nivells aptes per ser reutilitzats per la instal·lació. Aquest efluent es va utilitzar com a aigua d'aportació amb fins tèrmics, neteja i rec.	Revalorització d'un residu i del consum d'aigua.
Mèxic: es promou l'ús racional de l'aigua en les instal·lacions, prioritzant la utilització d'aigua tractada. A més existeixen sistemes duals per a descàrregues d'aigua en els sanitaris o col·locació de sensors de presència per a la descàrrega d'aigua.	Reducció del consum d'aigua.
Marroc: es va procedir a la recollida i reutilització de les aigües pluvials dins d'una arqueta equipada amb una bomba, per a la seva utilització pels serveis de jardineria i neteja de cotxes al Centre de Tànger.	Reducció del consum d'aigua.

### Iniciatives en relació a les emissions

Iniciativa	Resultats
Distribuidores d'Espanya: projectes de sectorització i d'instal·lació de vàlvules com a millora per escurçar el temps de fuga en cas de danys de tercers. A més, introducció de vehicles que utilitzen gas natural comprimit com a carburant.	Millores en casos de fuites i reducció de les emissions.
Plantes de cogeneració: revisió dels motogeneradors en els esglaons de manteniment, amb l'ajustament dels <i>set points</i> que determinen la qualitat de les emissions atmosfèriques.	Control de la qualitat de les emissions atmosfèriques.
Argentina: Es van iniciar campanyes de conscienciació i divulgació sobre el bon ús del gas.	Conscienciació per a la reducció d'emissions i un millor ús dels aparells de combustió a gas.

### Iniciatives en relació als efluents

Iniciativa	Resultats
Plantes de cogeneració: conducció de l'aigua contaminada amb oli a un separador, i gestió el flotant com a un residu perillós.	Minimització de la contaminació d'abocaments.
Mèxic: utilització d'aigua tractada en les proves de estanquitat de canonades d'acer, verificant en tot moment que la qualitat de l'aigua no afecti les condicions i requeriments establerts per a l'òptim desenvolupament del procés.	Aprofitament d'aigües residuals, previ tractament.

### Iniciatives en relació amb el soroll

Iniciativa	Resultats
Distribuidores d'Espanya: construcció d'una nova Estació de Regulació i Mesura (ERM) a Cabanillas (Guadalajara).	Mitigació del soroll.
A Colòmbia es va realitzar un pla de soterrament d'estacions ERM amb continuïtat el 2008.	Mitigació del soroll.

### Iniciatives en relació als residus

Iniciativa	Resultats
Distribuidores d'Espanya: es va utilitzar en les seves obres la tècnica de la rasa reduïda amb el desenvolupament d'un pla per substituir les bateries dels panells solars per altres més duradores de doble capacitat.	Reducció de runes d'obres i bateries.
Plantes de cogeneració: actuacions específiques per reduir el consum de filtres d'aire d'admissió en motors (residu perillós).	Reducció en la generació de residus.



### Racionalització del consum de recursos i la generació de residus en els centres de treball

A més del consum d'energia, altres impactes ambientals dels centres de treball són els derivats del consum de recursos (aigua i paper) i de la generació de residus.

El 2007, el consum d'aigua als centres de treball d'Espanya va ascendir a 59.816,70 m<sup>3</sup>, procedents de la xarxa de proveïment. El consum es va incrementar un 47,63% respecte a 2006, com a conseqüència de les tasques de condicionament de la nova seu del Grup a Barcelona. A Espanya, l'abocament d'aigües residuals als centres de treball es realitza a la xarxa de clavegueram públic.

En l'àmbit internacional, es van consumir 110.748,23 m<sup>3</sup> d'aigua sanitària als centres de treball, una reducció del 21,69% respecte al 2006. Cal ressaltar que, a Puerto Rico, la planta de cicle combinat genera aigua potable, que reverteix a l'exterior com a aigua sanitària. El 2007, el volum va ascendir a 781.557,41 m<sup>3</sup>.

En relació al paper, cal assenyalar l'increment del consum del tipus ecològic, que el 2007 ja representava el 96,95% del total utilitzat a Espanya, i el 98,05% en l'àrea internacional.

Globalment es van utilitzar 127,79 tones de paper blanc a Espanya, un 8,69% menys que el 2006. En l'àrea internacional se'n van utilitzar 109,68 tones, un 6,18% menys que el 2006.

Al descens en el consum de paper hi van contribuir diferents iniciatives, com a l'experiència pilot de substitució de paper per suport digital als projectes d'obres lineals de canalització, o les accions per promoure la tramesa d'informació electrònica als clients.

Cal destacar que el 2007 es va incrementar fins al 2,42% el percentatge de clients domèstics que reben la seva factura en suport electrònic.

El 2007, es van generar 921,53 tones de residus als centres de treball d'Espanya, dels quals el 0,69% van ser perillosos. Aquesta xifra suposa un increment del 12% respecte a les xifres de 2006.

Aquest augment és conseqüència de la millora en els sistemes de gestió implantades i de factors tals com l'extensió de la segregació i gestió de plàstics als centres de treball amb més de 20 empleats, i a aquells centres amb una gestió municipal propera. L'augment també és degut, d'altra banda, a l'eliminació extraordinària, per neteja especial d'arxius, de 62,68 tones de paper i cartró i a 301,93 tones de residus banals.

Globalment, als centres de treball del Grup Gas Natural es van gestionar 1.832,18 tones i 23,05 m<sup>3</sup> de residus.

### Materials utilitzats (kg)

	p. 2008	2007
Directes		
Odoritzants	96.369,25	149.454,83
Massilles	202,25	209,25
No renovables		
Oli	63.806,86	61.053,19

## Residus perillosos gestionats. 2007

Tipus	Quantitat (kg)	Mètode de tractament
Aerosols buits	57	Tractament fisicoquímic i reciclatge o recuperació de metalls i de compostos metàl·lics.
	45	Despressurització i recuperació de metalls.
Bateries de plom	321	Reciclatge o recuperació de metalls o compostos metàl·lics.
	367	Recuperació de plom per fundició.
Draps contaminats	1.245	Incineració de residus no halogenats.
Envasos contaminats	170	Recuperació o reciclatge.
	160	Incineració de residus no halogenats.
Biosanitaris	40	Autoclavat i incineració.
	57	Esterilització, triturat i dipòsit en abocador autoritzat.
Piles botó	4	Recuperació de mercuri i valorització de components.
Filtres THT	61	Abocament en llocs especialment dissenyats.
	570	Incineració de residus no halogenats.
Oli usat	440	Regeneració de l'oli usat.
Monoetilenglicol	2.840	Regeneració de dissolvents.
<b>Total</b>	<b>6.377</b>	

La informació que s'ofereix en aquestes taules es refereix únicament a residus perillosos i no perillosos gestionats en centres de treball a Espanya.

## Residus no perillosos gestionats. 2007

Tipo	Quantitat (kg)	Mètode de tractament
Banals	301.934	Deposició de residus no especials.
Ferralla	974	Reciclatge i recuperació de metalls o compostos metàl·lics.
Equips electrònics	896	Selecció, descontaminació, triturat i deposició.
CD	149	Selecció i reciclatge de materials valoritzables. Destrucció d'elements amb informació confidencial.
Fusta	93.123	Reciclatge i reutilització de fusta.
Paper i cartró	476.180	Reciclatge.
Piles alcalines	293	Abocament en dipòsit de seguretat. Recuperació de bateries, piles i acumuladors.
Plàstic net	37.342	Reciclatge.
Tòner	4.241	Reciclatge i reutilització.
Vidre	16	Reciclatge.
<b>Total</b>	<b>915.148</b>	

La informació que s'ofereix en aquestes taules es refereix únicament a residus perillosos i no perillosos gestionats en centres de treball a Espanya, i representen el 50% del total de residus dels centres de treball del Grup Gas Natural.

## Preservació de la biodiversitat

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

D'acord a la informació disponible, la companyia no provoca impactes significatius en la biodiversitat d'espais naturals protegits.



## Descripció de terrenys en propietat, arrendats, gestionats o adjacents a espais naturals protegits o àrees d'alta biodiversitat no protegides. 2007

Ubicació	Situació	Posició	Tipus d'operació	Mida (km²)	Valor de biodiversitat
Eix APA 16 bar Lesaka-Sunbilla-Santesteban-Bertizarana-Baztan (Navarra), Espanya.	Gestionat	Adjacent i parcialment en determinats creuaments hídrics.	Conducció enterrada	0,09	Sòls, cursos hídrics, coberta vegetal, fauna, paisatge, espècies protegides.
Bahía Guayanilla, (Puerto Rico).	Propietat	Dins de l'espai	Terminal i planta	0,15	Hàbitat de dos espècies en perill d'extinció.
Sondeig Marismas-6 a la vall del Guadalquivir, terme municipal d'Hinojos (Huelva), Espanya.	Arrendat	Zona de regulació especial del Parc Natural de Doñana.	Sondeig d'investigació d'hidrocarburs	0,01	Zona catalogada per la UNESCO com a Reserva de la Biosfera. Espècies en perill d'extinció com el linx ibèric i l'àguila imperial ibèrica.
Sondeig Vico-1 a la vall del Guadalquivir, terme municipal d'Azncázar (Sevilla), Espanya.	Arrendat	Fora del parc Natural. Limita amb el corredor ecològic del riu Guadiamar.	Perforació d'un sondeig d'investigació d'hidrocarburs	0,01	Zona amb un ús agrícola intensiu, on s'hi han introduït boscos de galeria, amb espècies de creixement ràpid. Fauna de sotabosc.
Sondeig riu Corbones-1 a la vall del Guadalquivir, terme municipal de Carmona (Sevilla), Espanya.	Arrendat	Fora del parc natural. El sondeig està ubicat sobre terrenys que constitueixen la Unitat Hidrogeològica "Altiplanos de Écija".	Sondeig d'hidrocarburs	0,01	L'àrea d'estudi es pot classificar com a pasturatge-matollar amb arbreda. Avifauna estepària inclosa al catàleg andalús d'espècies amenaçades i que que també estan protegides per normativa nacional i comunitària.
Gasoducte d'interconnexió Marismas C-7, Marismas C-5 y La Cerca-1 termes municipals de Pilas i y Azncázar (Sevilla), Espanya.	Propietat y arrendat	Fora del parc natural.	Oficina, producció i generació	0,02	El gasoducte s'ubica en terreny agrícola i es troba íntegrament fora del Parc Natural de Doñana.

## Espècies en perill d'extinció. 2007

Espècie	Origen	Nivell de perill (perill crític, perill, vulnerables, quasi amenaçat, preocupació menor)
Linx ibèric	Espanya	Perill crític
Àguila imperial ibèrica	Espanya	Perill crític
Esparver cendrós	Espanya	Vulnerable
Sisó	Espanya	Vulnerable
Torlit	Espanya	Vulnerable
Ganga ibèrica	Espanya	Vulnerable
Terrerola rogenca	Espanya	Quasi amenaçada
Voltor comú ( <i>Gyps fulvus</i> )	Itàlia	En perill
Corriol camanegra ( <i>Charadrius alexandrinus</i> )	Puerto Rico	Perill crític
Playero melódico ( <i>Charadrius melodus</i> )	Puerto Rico	Perill crític
Falcó pelegrí	Puerto Rico	Perill crític
Pelica bru	Puerto Rico	En perill
Manatí antilla	Puerto Rico	En perill
Fotja del Carib ( <i>Fulica caribaea</i> )	Puerto Rico	Vulnerable
Ànec de les Bahames	Puerto Rico	Vulnerable
Tortuga Carei	Puerto Rico	Perill crític
Mero gegant	Puerto Rico	Perill crític
Osprey	Puerto Rico	Vulnerable

Cap dels processos ni de les activitats realitzades pel Grup Gas Natural afecta significativament fonts d'aigua protegides o considerades com reserves. La companyia prioritza la utilització de cossos d'aigua que no representen risc per als ecosistemes o hàbitats propers.

De vegades, en l'àmbit internacional la captació d'aigua es realitza en sistemes considerats com reserves, però sempre des del respecte als límits establerts pels organismes competents, i sense posar en risc la seva riquesa en biodiversitat.

El 2007, les captacions d'aigua realitzades en fonts considerades com reserves van ser:

Itàlia:

- Llac de Pertusillo, considerat Indret d'Interès Comunitari.



Brasil:

- Riu Guando, que proveeix l'àrea metropolitana de Rio de Janeiro.
- Riu Paraíba do Sul.
- Represa de Ituparanga.

El Grup Gas Natural no realitza afectacions per abocaments a cap cos o recurs hídric. Tampoc en el referent a les aigües subterrànies, atès que les activitats d'extracció/injecció realitzades a la vall del Guadalquivir a Espanya no exerceixen cap afectació.

## Abocaments d'aigües residuals. 2007

Naturalesa	Destí	Mètode de tractament
Centrals de cycle combinat a Espanya. Aigües tractades de procés.	Emmagatzemament per a la protecció contra incendis. Emmagatzemament d'aigua de serveis. Emmagatzemament d'aigua desmineralitzada d'aportació al cycle aigua-vapor i circuit tancat de refrigeració de components.	CCC Besòs (Barcelona), San Roque (Cadis) i Cartagena (Múrcia). Filtració de sorra + dessalatge per compressió mecànica de vapor + filtre multicapa + desmineralització per llit mixt + neutralització d'efluents.  CCC La Plana del Vent. Filtració de sorra + dessalatge per osmosi inversa + desmineralització per electrodesionització + neutralització d'efluents.  CCC Arrúbal (La Rioja). Clarificació per coagulació-floculació amb assecament de fangs amb filtre premsa + filtració de sorra + filtració per carbó actiu + desmineralització per resina catiónica + desgasificació + resina aniónica + llit mixt + neutralització d'efluents
Central de cycle combinat de Puerto Rico. Aigües tractades de procés.	Cicle aigua-vapor i torre.	Desmineralització per calderes; amb resines catióniques i anióniques. Mar – el mètode de tractament és clorinació, dechlorinació, antiescumejant, biodispersant i altres agent químics per prevenir la formació d'escames en el condensador.
Planta de cogeneració El Romeral (Sevilla). Aigües tractades de procés.	Depuradora.	Aigua de formació produïda pel pou amb alt contingut salí.
Exploració. Aigües tractades de procés.	Depuradora.	lliurament emissari.

L'any 2007, el Grup Gas Natural va realitzar 136 estudis d'impacte ambiental, 114 dels quals a Espanya.

Amb independència dels imperatius legals en qüestions de biodiversitat recollits en la normativa nacional de cada país, la companyia ha dissenyat procediments propis en la matèria, com la Identificació i Avaluació d'Aspectes Ambientals o l'Estudi Arqueològic de Detall (paleontologia i etnografia).

El 2007, es van dur a terme recuperacions paisatgístiques 11.950 m<sup>2</sup>. En l'àmbit internacional es van reforestar 9.000 m<sup>2</sup> a Colòmbia amb espècies nadiues, en col·laboració amb l'ONG Fundación Al Verde Vivo.

### El 2007, es van dur a terme recuperacions paisatgístiques en un total de 11.950 m<sup>2</sup> i, a Colòmbia, es van reforestar 9.000 m<sup>2</sup> amb espècies nadiues

També EcoElèctrica, a Puerto Rico, participa activament en la protecció de coralls, flora marina i manatins. Aquesta última espècie figura com a vulnerable en la llista roja de la International Union for Conservation of Nature (IUCN). Com a conseqüència de la introducció de tècniques innovadores per al transplantament d'herbes i coralls, s'han aconseguit nivells de supervivència amb la repoblació mai assolits anteriorment.

#### Incompliments i multes de caràcter ambiental

Durant l'exercici de 2007, es van registrar a Espanya quatre sancions per un valor de 8.092 euros. Tres de les sancions, degudes a incompliments de les ordenances municipals, van suposar un desemborsament de 5.092 euros. La quarta està en procés de recurs.

En l'àrea internacional, no s'hi han registrat sancions ni expedients sancionadors el 2007.

Respecte a petites incidències ambientals, a Espanya es van produir 351 no conformitats el 2007. La xifra representa el 0,88% del total d'obres realitzades. Les incidències estan relacionades, entre altres, amb la protecció de passos de vianants i trànsit, amb l'apilament de materials i terres, amb l'estat de la maquinària i dels equips de mesura, i amb la reposició de paviments i zones enjardinades. En tots els casos les incidències van ser considerades lleus i es van resoldre amb la neteja del sòl i la correcció del defecte en origen.

En l'àmbit internacional es van registrar deu incidències menors el 2007, a Brasil i Mèxic.

#### Vessaments significatius. 2007

Material	Volum	Impacte
Espanya. Vessaments d'olis al sòl.	138 incidències (despreçiables)	Vessaments d'oli de maquinària al sòl. Corregits mitjançant la neteja del sòl.
Mèxic. Vessament de líquids condensats en maniobres de neteja i manteniment a la Ciutat de San Luis Potosí.	1 incidència	Captació dels líquids en recipients i recollida dels elements sòlids i terra impregnada, que van ser gestionats amb empreses autoritzades per la SEEMARNAT.

#### Incompliments de la normativa ambiental (euros)

	2007	2006
Multes o sancions (euros)	5.092	6.669,37

## Associació de l'hidrogen a la generació elèctrica eòlica

El 2007, el Grup Gas Natural va posar en marxa la primera instal·lació europea experimental de producció i emmagatzemament d'hidrogen.

Construïda al parc eòlic experimental de Sotavento (Galícia), la instal·lació pretén estudiar la idoneïtat de la producció i emmagatzemament d'hidrogen a partir de l'energia excendentària als parcs eòlics, com a mitjà per millorar-ne la gestió i corregir les desviacions de les prediccions.

Aquesta planta per a la generació d'hidrogen per via electrolítica no té l'escala suficient per solucionar els

problemes reals d'un parc eòlic. Tanmateix, és suficientment gran com per utilitzar equips industrials i allunyar-se de les experiències de laboratori. Iniciatives com la impulsada pel Grup Gas Natural ajuden al desenvolupament de l'hidrogen com a nou vector energètic.

La companyia espera que els resultats d'aquesta iniciativa puguin ser extrapolats a un cas real que permeti impulsar més projectes, i més grans, que permetin demostrar la viabilitat de les noves energies.

## Foment dels sistemes de gestió ambiental a tota la cadena de valor

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

La majoria de les societats que formen part del Grup estan certificades segons la norma UNE-EN ISO 14001. Les activitats objecte de la implantació dels sistemes de gestió ambiental estan reglamentades en els manuals i en els procediments generals de medi ambient de la companyia.

La certificació ambiental d'acord amb la norma UNE-EN ISO 14001 engloba Gas Natural SDG, S.A., societat matriu del Grup, onze empreses distribuïdores de gas a Espanya, una empresa comercialitzadora d'energia, a Metragaz i Gas Natural México i la seva societat comercialitzadora.

El 2007, es va dur a terme l'anàlisi de situació i elaboració de procediments a la central de cycle combinat d'Arrúbal (La Rioja). De la mateixa manera, es va iniciar el procés de certificació de Gas Natural Soluciones, amb la definició dels processos a certificar.

### Implicació dels proveïdors i clients en l'ús responsable de l'energia

Els compromisos ambientals del Grup Gas Natural s'estenen al llarg de la cadena de valor de la companyia.

El 2007, el 65% dels principals contractistes i empreses col·laboradores es va adherir voluntàriament a les "Bones pràctiques d'actuació mediambiental en obres per a construcció de xarxes de distribució".

El Grup Gas Natural vol involucrar també els clients en l'ús responsable de l'energia. Desenvolupa, en col·laboració amb la Fundació Gas Natural i l'àrea de Màrqueting, campanyes i jornades, englobades en la iniciativa "Compromís natural", per incrementar la seva sensibilitat en qüestions ambientals.

També, a través de la pàgina web de la companyia es faciliten als clients consells sobre l'aplicació de mesures d'estalvi energètic. D'aquesta manera, es van impulsar diferents campanyes de sensibilització, incloent el llançament d'un joc interactiu d'eficiència energètica.

Més informació sobre aquestes mesures a [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com).

### Promoció de l'eficiència i de l'estalvi energètic en el sector residencial

El Grup Gas Natural va continuar treballant el 2007 en un sistema de telemesura per a la gestió de la demanda de clients domèstics a la ciutat de Tarragona. El sistema monitoritza el consum de més de 5.600 clients.

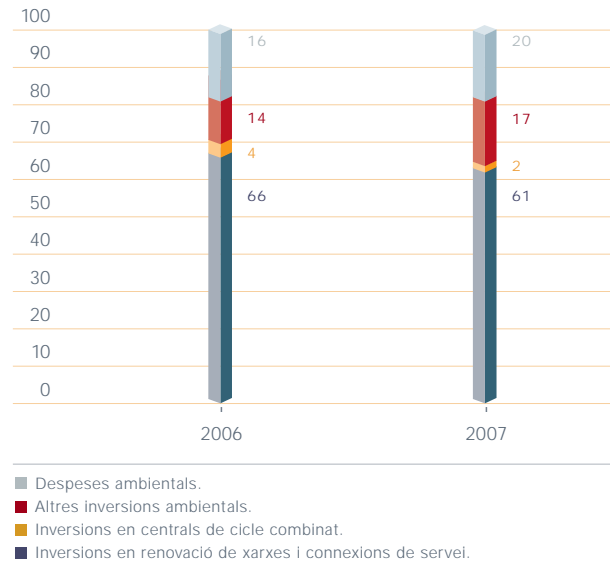
Així mateix, el 2007 va finalitzar la instal·lació en 4.600 punts de subministrament de la població de Lorca (Múrcia) d'una nova tecnologia que automatitza el procés de facturació de consums, reduint les molèsties i millorant la seva qualitat. El sistema permet conèixer els hàbits de consum i efectuar recomanacions per a un ús més eficaç de l'energia, d'acord amb l'estratègia i els objectius de la directiva europea d'Eficiència Energètica en Edificis.



### Desemborsaments ambientals

El 2007, el Grup Gas Natural va destinar 32,61 milions d'euros a les seves activitats de gestió mediambiental. El desemborsament va permetre finançar actuacions tals com estudis d'impacte ambiental, plans de vigilància ambiental i gestió de residus. També, projectes de reducció d'emissions, renovació de xarxes i millores de l'eficiència en diferents processos del Grup.

### Inversions i despeses de protecció del medi ambient (%)



Total el 2006: 42.033.079,04 euros.  
 Total el 2007: 32.609.805,58 euros.

### Planta de refrigeració solar-gas de doble efecte a l'Universitat de Sevilla

Amb el suport de la Corporació Tecnològica d'Andalusia, el Grup Gas Natural va desenvolupar durant el 2007 una planta pilot de refrigeració solar-gas de doble efecte a la Universitat de Sevilla.

L'objectiu d'aquesta iniciativa és establir els paràmetres tècnics, econòmics i mediambientals que permetin el disseny i implantació de sistemes de refrigeració mitjançant l'aprofitament d'energia solar en el sector de l'edificació, desplaçant el consum d'energia elèctrica de xarxa i reduint les puntes de demanda elèctrica estivals.

Amb aquesta instal·lació, es preveu aconseguir reduccions d'energia primària del 35% i, consegüentment, estalvis d'emissions de CO<sub>2</sub> del 20%.

El projecte, a més, pretén disposar d'una instal·lació de referència per a la demostració a professionals, prescriptors energètics i a les pròpies administracions, de la viabilitat tècnica de aquest tipus d'aplicacions.

Adicionalment, el projecte aborda el desenvolupament d'una eina informàtica de lliure distribució i fàcil ús per al càlcul i dimensionat d'instal·lacions de refrigeració solar. A començaments del 2008, la instal·lació està preparada per a la seva posada en marxa.



## Índex de continguts i indicadors GRI

- 128 Índex de continguts i indicadors GRI
- 137 El Grup Gas Natural: el Pacte Mundial de les Nacions Unides i els Objectius del Mil·lenni

# Índex de continguts i indicadors GRI

## Índex de continguts

La següent taula identifica els capítols i les pàgines de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2007 del Grup Gas Natural on es recullen els diferents requisits establerts pel Global Reporting Initiative (G3, Guia 2006).

1. Estratègia i anàlisi	Pàgines
1.1 Declaració del president.	4-5
1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	20-27, 31-39, 45, 55, 63, 85, 95, 107
2. Perfil de la organització	
<b>Perfil de la Organització</b>	<b>6, 14-16, 56, 64, 140, IA (84, 86)</b>
2.1 Nom de l'organització.	14
2.2 Principals marques, productes i/o serveis.	6, 14
2.3 Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts ( <i>joint ventures</i> ).	14-16
2.4 Localització de la seu principal de l'organització.	IA 84
2.5 Localització i nom dels països en què es desenvolupen activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria.	6, 14
2.6 Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	14
2.7 Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que proveeix i els tipus de clients/beneficiaris).	6, 14-15
2.8 Dimensions de l'organització informant (incloent-hi el nombre d'empleats, vendes o ingressos nets, capacitat total, quantitat de producte o servei prestat).	6, 14-15, 56, 64
2.9 Canvis significatius durant el període cobert per l'informe en la mida, estructura i propietat de l'organització.	IA 86-88
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	140
3. Paràmetres de l'informe	
<b>Perfil de l'informe</b>	
3.1 Període cobert per la informació continguda en l'informe.	6, 10-11
3.2 Data de l'informe anterior més recent.	7
3.3 Cicle de presentació d'informes (anual, biennal, etc.).	7
3.4 Punt de contacte per a qüestions relatives a l'informe o el seu contingut.	11
<b>Abast i cobertura de l'informe</b>	
3.5 Procés de definició del contingut de l'informe.	7-11
3.6 Cobertura de l'informe.	6-7
3.7 Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de l'informe.	6-11
3.8 Informació sobre negocis compartits ( <i>joint ventures</i> ), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades, i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.	6-11
3.9 Tècniques de medició de dades i bases per realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades a la recopilació d'indicadores i la resta d'informació de l'informe.	6
3.10 Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació pertanyent a informes anteriors, juntament amb les raons que n'han motivat la reexpressió.	7
3.11 Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a l'informe.	7



**Índex del contingut del GRI**

3.12 Taula que indica la localització dels continguts bàsics de l'informe.	128-136
--	---------

**Verificació**

3.13 Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de l'informe.	4, 7, 11
--	----------

**4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès**

**Govern**

4.1 Estructura de govern de l'organització.	20-21, 25, 36-37
4.2 Indicar si el president ocupa un càrrec executiu.	16, 21
4.3 Nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	21
4.4 Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions i indicadors al màxim òrgan de govern.	39-41
4.5 Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'exercici de l'organització.	IGC 13-15, 67
4.6 Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	IGC 35-37
4.7 Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per guiar l'estratègia de l'organització en aspectes socials, ambientals i econòmiques.	IGC 18, 19
4.8 Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i polítiques referents a la dedicació econòmica, ambiental i social, i l'estat de la seva implantació.	17, 26-27
4.9 Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, de part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, inclosos els riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis.	36-39
4.10 Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	IGC 13-15, 18-19, 67

**Compromisos amb iniciatives externes**

4.11 Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	22-25
4.12 Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com els que qualsevol altra organització subscriu o aprovi.	94-105
4.13 Principals associacions a les que pertanyi i/o ens nacionals i internacionals als quals l'organització dóna suport.	102-103

**Participació dels grups d'interès**

4.14 Relació dels grups d'interès que l'organització ha inclòs.	34-35
4.15 Base per a la identificació i selecció dels grups d'interès amb el que l'organització es compromet.	9-10, 37-41
4.16 Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i la categoria dels grups d'interès.	9-10, 37-41
4.17 Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en la que ha respost l'organització a aquests en l'elaboració de l'informe.	9-10, 37-41

## Indicadors d'acompliment

### Indicadors d'acompliment econòmic

Pàgines

#### Enfocament de gestió

14-15, 31

#### Aspecte: acompliment econòmic

Codi	Descripció GRI	
EC1 (P)	Valor directe generat i distribuït.	15, 31, 56-58, 76, 94, 96
EC2 (P)	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització degut al canvi climàtic.	22-25, 31-32
EC3 (P)	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	76
EC4 (P)	Ajudes financeres significatives rebudes de governs.	IA 124

#### Aspecte: presència en el mercat

Codi	Descripció GRI	
EC5 (A)	Rang de les relacions entre el salari inicial i estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	75
EC6 (P)	Política, pràctiques i promoció de la despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	90
EC7 (P)	Procediment per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	72

#### Aspecte: impactes econòmics indirectes

Codi	Descripció GRI	
EC8 (P)	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i serveis prestats principalment pel benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bono, o en espècie.	94, 96
EC9 (A)	Enteniment i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-ne l'abast dels impactes.	31, 100-102, 121-122

**Indicadors d'acompliment ambiental** Pàgines

**Enfocament de gestió** **106-125**

**Aspecte: materials**

Codi	Descripció GRI	
EN1 (P)	Materials utilitzats, per pes o volum.	119
EN2 (P)	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	(1)

**Aspecte: energia**

EN3 (P)	Consum directe d'energia, desglossat per fonts primàries.	108, 113
EN4 (P)	Consum indirecte d'energies desglossat per fonts primàries.	114
EN5 (A)	Estalvi d'energia degut a la conservació i a millores en l'eficiència.	114
EN6 (A)	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basades en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	118
EN7 (A)	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	118

**Aspecte: aigua**

Codi	Descripció GRI	
EN8 (P)	Captació total d'aigua per fonts.	116-117
EN9 (A)	Fonts d'aigua i afectats de manera significativa per la captació d'aigua.	117
EN10 (A)	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	117

**Aspecte: biodiversitat**

Codi	Descripció GRI	
EN11 (P)	Descripció de terrenys adjacents o situat dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Cal indicar la localització i la mida dels terrenys en propietat, arrendats, o que són gestionats d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides.	121-122
EN12 (P)	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	121-122
EN13 (A)	Hàbitats protegits o restaurats.	121-122
EN14 (A)	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	121-122
EN15 (A)	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la Llista Roja de la IUCN i en llistats nacionals i hàbitats dels quals es troben en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie.	121-122

**Aspecte: emissió, vessament i residus**

Codi	Descripció GRI	
EN16 (P)	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	108, 110
EN17 (P)	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	108-111
EN18 (A)	Iniciatives per reduir l'emissió de gasos d'efecte hivernacle i reduccions aconseguides.	49-50, 52
EN19 (P)	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	(2)
EN20 (P)	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	115-116
EN21 (P)	Vessament total d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destí.	116-117
EN22 (P)	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	108, 117
EN23 (P)	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	123
EN24 (A)	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es considerin perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII i percentatge de residus transportats internacionalment.	117
EN25 (A)	Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per vessaments d'aigua i aigua d'escolament de l'organització informant.	121-122

**Aspecte: productes i serveis**

Codi	Descripció GRI	
EN26 (P)	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció de l'impacte.	118
EN27 (P)	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	(3)

**Aspecte: compliment normatiu**

Codi	Descripció GRI	
EN28 (P)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	123

**Aspecte: transport**

Codi	Descripció GRI	
EN29 (A)	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com el transport de personal.	108-111

**Aspecte: general**

Codi	Descripció GRI	
EN30 (A)	Desglossament per tipus total de despeses i inversions ambientals.	108, 125

Indicadors d'acompliment social: pràctiques laborals i treball decent

Pàgines

**Enfocament de gestió** **62-83**

**Aspecte: ocupació**

GRI	Descripció GRI	
LA1(P)	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió.	64, 73
LA2 (P)	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grups d'edat, sexe i regió.	71-72, 77 (4)
LA 3 (A)	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossats per activitat principal.	76 (5)

**Aspecte: relacions empresa/treballadors**

GRI	Descripció GRI	
LA4 (P)	Percentatge de empleats coberts per un conveni col·lectiu.	73-74
LA5 (P)	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són específiques en els convenis col·lectius.	74

**Aspecte: salut i seguretat en el treball**

GRI	Descripció GRI	
LA6 (A)	Percentatges del total de treballadors que està representat en comitès de salut i seguretat conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat en el treball.	68
LA7 (P)	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió.	64, 67-68
LA8 (P)	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquen als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació a malalties greus.	66-67, 69
LA9 (A)	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	68

**Aspecte: formació i educació**

GRI	Descripció GRI	
LA10 (P)	Promig d'hores de formació, desglossat per categoria d'empleat.	78
LA11 (A)	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomenti l'ocupabilitat dels treballadors i que els doni suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.	78
LA12 (A)	Percentatge d'empleats que rebin avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional.	76, 78-79

**Aspecte: diversitat i igualtat d'oportunitats**

GRI	Descripció GRI	
LA13 (P)	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossada per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	20-21, 71-72
LA14 (P)	Relació entre el salari base dels homes respecte al de les dones, desglossada per categoria professional.	73

## Indicadors d'acompliment social: drets humans

Pàgines

**Enfocament de gestió****26, 65-68, 71-74, 84-93****Aspecte: pràctiques d'inversió i proveïment**

GRI	Descripció GRI	
HR1(P)	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	27, 137
HR2 (P)	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades en conseqüència.	27, 36-37
HR3 (A)	Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent-hi el percentatge d'empleats formats.	27

**Aspecte: no discriminació**

GRI	Descripció GRI	
HR4 (P)	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	26-27

**Aspecte: llibertat d'associació i convenis col·lectius**

GRI	Descripció GRI	
HR5 (P)	Activitats de la companyia en les que el dret a associació i d'acollir-se a convenis col·lectius puguin córrer importants riscos, i mesures adoptades per protegir aquests drets.	73-74

**Aspecte: explotació infantil**

GRI	Descripció GRI	
HR6 (P)	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	26

**Aspecte: treball forçat**

GRI	Descripció GRI	
HR7 (P)	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	26

**Aspecte: pràctiques de seguretat**

GRI	Descripció GRI	
HR8 (A)	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats.	26-27

**Aspecte: drets dels indígenes**

GRI	Descripció GRI	
HR9 (A)	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	26

## Indicadors d'acompliment social: societat

Pàgines

**Enfocament de gestió** 25, 50-51, 94-105**Aspecte: comunitat**

GRI	Descripció GRI	
SO1 (P)	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions a les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	30-31

**Aspecte: corrupció**

GRI	Descripció GRI	
SO2 (P)	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.	25
SO3 (P)	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anti-corrupció de l'organització.	26-27
SO4 (P)	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.	26-27

**Aspecte: polítiques públiques**

GRI	Descripció GRI	
SO5 (P)	Posició en les polítiques públiques i participació en el seu desenvolupament i d'activitats de <i>lobbying</i> .	94, 96, 102-103
SO6 (A)	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	(6)

**Aspecte: comportament de competència deslleial**

GRI	Descripció GRI	
SO7 (A)	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	50

**Aspecte: compliment normatiu**

GRI	Descripció GRI	
SO8 (P)	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	50-51

## Indicadors d'acompliment social: responsabilitat de producte

Pàgines

## Enfocament de gestió

49-53, 123-124

## Aspecte: salut i seguretat del client

GRI	Descripció GRI	
PR1 (P)	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les que s'avaluen, per, si s'escau ser millorats, els seus impactes en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a tals procediments d'avaluació.	50
PR2 (A)	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius a impactes dels productes i serveis en la salut i seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultats d'aquests incidents.	51, 68

## Aspecte: etiquetat de productes i serveis

GRI	Descripció GRI	
PR3 (P)	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a tals requeriments informatius.	(7)
PR4 (A)	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	51
PR5 (A)	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent els resultats dels estudis de satisfacció del client.	46-48

## Aspecte: comunicacions de màrqueting

GRI	Descripció GRI	
PR6 (P)	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris mencionats en comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.	50-51
PR7 (A)	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	50

## Aspecte: privacitat del client

GRI	Descripció GRI	
PR8 (A)	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació al respecte a la privacitat i la fuga de dades personals del client.	51-52

## Aspecte: compliment normatiu

GRI	Descripció GRI	
PR9 (P)	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	50

(1) El gas natural no es considera un material reciclable (veure Indicador Protocol Set EN1 de la "Guia per a l'elaboració de les memòries de Sostenibilitat" de GRI).

(2) Els sistemes de refrigeració i equips d'incendis del Grup Gas Natural compleixen la legislació ambiental vigent pel que fa a la no utilització de substàncies clorofluocarbonades. Addicionalment la utilització de sistemes de refrigeració per absorció amb gas natural facilita l'adopció de mesures de supressió de CFC usats en els cicles de refrigeració per compressió. L'absorció emprava refrigerants amb un ODP (Ozone Depletion Potential) nul sobre la capa d'ozó. Els cicles de refrigeració d'absorció per gas (que fa servir mesclades amoniac-aigua o bromur de liti-aigua) contribueixen a la política internacional de supressió de l'ús dels CFC.

(3) L'activitat comercial del Grup Gas Natural no inclou productes manufacturats.

(4) El desglossament d'empleats per edat es publica en base a l'edat mitjana dels empleats, sense presentar el desglossament de treballadors per franja d'edat.

(5) No es detallen més beneficis que els inclosos en l'apartat referenciat a la pàgina 76.

(6) El Grup Gas Natural mitjançant el seu Codi de Conducta es declara contrari a les compensacions impròpies i el tràfic d'influències.

(7) El Grup Gas Natural es regeix per la legislació espanyola que regula la informació que han de proporcionar les empreses subministradores sobre l'ús segur del gas.

IA: Informe Anual 2007.

IGC: Informe de Govern Corporatiu 2007.



## El Grup Gas Natural: el Pacte Mundial de les Nacions Unides i els Objectius del Mil·lenni

Principis	Indicadors GRI (rellevància directa)	Indicadors GRI (rellevància indirecta)	Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni
<b>Drets humans</b>			
<b>Principi 1.</b> Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, en el seu àmbit d'influència.	HR1-9	LA4, LA13, LA14; SO1	<b>Objectiu 1.</b> Eradicar la pobresa extrema i la fam. <b>Objectiu 2.</b> Aconseguir l'ensenyament primari universal. <b>Objectiu 3.</b> Promoure la igualtat entre els gèneres i l'autonomia de la dona. <b>Objectiu 4.</b> Reduir la mortalitat infantil. <b>Objectiu 5.</b> Millorar la salut materna. <b>Objectiu 6.</b> Combatre el VIH/SIDA, el paludisme altres malalties. <b>Objectiu 7.</b> Garantir la sostenibilitat del medi ambient. <b>Objectiu 8.</b> Fomentar una associació mundial pe al desenvolupament.
<b>Principi 2.</b> Les empreses han d'assegurar-se que no són còmplices en la vulneració dels drets humans.	HR1-2, HR8		
<b>Treball</b>			
<b>Principi 3.</b> Les empreses han de donar suport a la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	HR5; LA4, LA5		<b>Objectiu 2.</b> Aconseguir l'ensenyament primari universal. <b>Objectiu 3.</b> Promoure la igualtat entre els gèneres i autonomia de la dona.
<b>Principi 4.</b> Les empreses han de donar suport l'eliminació de tota forma de treball forçat o realitzat sota coacció.	HR7	HR1-3	
<b>Principi 5.</b> Les empreses han de donar suport l'eradicació del treball infantil.	HR6	HR1-3	
<b>Principi 6.</b> Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en l'ocupació.	HR4; LA2, LA13, LA14	HR1-2; EC5, EC7; LA3	
<b>Medi ambient</b>			
<b>Principi 7.</b> Les empreses hauran de mantenir un enfocament preventiu afavoreixi el medi ambient.	4.11	EC2	<b>Objectiu 7.</b> Garantir la sostenibilitat del medi ambient.
<b>Principi 8.</b> Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.	EN2, EN5-7, EN10, EN13-14, EN18, EN 21-22, EN26-27, EN30	EC2; EN1, EN3-4, EN8-9, EN11-12, EN15-17, EN19-20, EN23-25, EN28-29; PR3-4	
<b>Principi 9.</b> Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27		
<b>Lluita contra la corrupció</b>			
<b>Principi 10.</b> Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses extorsió i suborn.	SO2-4	SO5-6	



## Informació addicional

- 140 Premis i reconeixements
- 141 El Grup Gas Natural i els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni
- 144 Informe de revisió independent
- 146 Direccions que han col·laborat en l'elaboració de l'informe
- 147 Opinió dels lectors

## Premis i reconeixements

### Reconeixements en els índexs d'inversió responsable

El Grup Gas Natural va ser inclòs de nou a l'Índex Dow Jones de Sostenibilitat Mundial (DSJI World). La companyia és una de les tres empreses seleccionades en el seu sector i líder en set de les àrees avaluades sobre compliment econòmic, social i mediambiental. La companyia va superar una nova revisió de la sèrie d'índexs de sostenibilitat FTSE4Good. El 2007, la companyia va ser reconeguda com a Environmental Leader pel seu exercici en matèria ambiental.

El Grup Gas Natural és present al KLD Climate Change 100 Index, que reconeix aquelles companyies més ben posicionades en matèria de canvi climàtic. El Grup també forma part de l'ECPI Ethical Index Euro i de l'univers d'inversió ètica de Triodos Bank.

### Premis i reconeixements d'organitzacions i institucions

Sustainable Asset Management (SAM) i PricewaterhouseCoopers van reconèixer el Grup Gas Natural amb la concessió de la qualificació Gold Class en la publicació anual que analitza les pràctiques en sostenibilitat de les companyies que constitueixen de Dow Jones Sustainability Index. La companyia va ser reconeguda a Colòmbia per l'Administració Distrital i l'Empresa de Telecomunicacions de Bogotá com a una de les millors empreses en el seu servei al client.

El Grup va rebre, per segon any consecutiu, el distintiu del "Centre Mexicà per a Filantropia" com a "Empresa Socialment Responsable". Aquest reconeixement s'atorga per les accions implantades en qüestions com l'ètica empresarial, la vinculació amb la comunitat o la protecció del medi ambient, entre altres.

La Fundació Gas Natural i el seu "Programa Primera Exportació" van ser distingits per la Càmera d'Exportadors de la República Argentina pel seu suport a l'obertura exterior de les Pimes argentines.

El Grup va rebre el certificat "Empresa Amiga Solidària" que lliura el Llar Escola Monteiro Lobato, una institució dedicada a donar ensenyament i atenció a més de 300 nens i adolescents sense recursos econòmics de Sorocaba (Brasil).

L'Associació de Industrials de Puerto Rico va concedir a EcoElèctrica el guardó en la categoria de Lideratge Ambiental.

El director de Comunicació i Gabinet de Presidència del Grup Gas Natural, Jordi Garcia, va rebre el premi al millor Dircom Revelació en els guardons "Els Millors de PR", que reconeixen els professionals més destacats als diferents àmbits de la comunicació.

El Grup Gas Natural va rebre el Premi a la Innovació Computerworld 2007 en la categoria d'Empresa de l'Any, pel seu enfocament innovador en qüestions relacionades amb les tecnologies de la informació i la comunicació.

El president de la filial mexicana del Grup va rebre un premi del Fòrum d'alta direcció. Gas Natural México ocupa el cinquè lloc de "Les 50 empreses més innovadores de Mèxic", de la revista Information Week. També ocupa la posició nombre 36 de "Les superempreses 2007, els llocs on tothom voldria treballar".

El Grup Gas Natural va rebre una menció especial, en la 1 edició dels Premis Madrid Excelente, a la Confiança dels Clients.

El president del Grup Gas Natural, Salvador Gabarró, va ser reconegut amb la medalla d'honor de la Cambra de Comerç de Barcelona, en la seva categoria de plata, pels serveis que va prestar a aquesta institució durant el període 1998-2002, quan va ser membre dels seu Comitè Executiu.

L'Associació Forètica de Madrid va concedir el premi a la millor solució de Responsabilitat Social Empresarial a "2015: Un món millor per a la Joana", campanya en la que participen el Grup Gas Natural i la resta de companyies membre del Fòrum de Responsabilitat Corporativa (FRC).

El director general de Gas Natural Castella-La Manxa va ser reconeguda per la seva tasca a favor de l'impuls i el desenvolupament de la regió per la "Federació d'Empreses Instal·ladores i Mantenidores de Fluids i Energies de Castella-La Manxa".

La companyia va rebre una menció especial al Bon Govern Corporatiu en els premis de l'Associació Espanyola d'Accionistes Minoritaris d'Empreses Cotitzades.

La nova seu del Grup Gas Natural a Barcelona va ser distingida amb el premio Quatrium a l'Edifici d'Oficines més Innovador.

El Grup Gas Natural va rebre el Premi Catalunya de Comunicació i Relacions Públiques 2006, en la categoria de empresa, que atorga l'Associació Catalana de Comunicació i Relacions Públiques.

El Grup va rebre el Premi Protagonistas 2007, en la categoria d'empresa, atorgat pel programa Protagonistas, de la cadena espanyola Punto Radio, que dirigeix i presenta el periodista Luis del Olmo.

La filial argentina del Grup va ser distingida amb el Primer Premio Ciudadanía Empresaria 2007, per la Cambra de Comerç d'Estats Units a l'Argentina.

## El Grup Gas Natural i els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni

L'any 2000, la Cimera del Mil·lenni va reunir a l'ONU 189 caps d'Estat i de Govern amb el propòsit d'unir esforços per a l'eradicació de la pobresa en tot el món i millorar el benestar dels més desafavorits. Aquest esperit es va reflectir en la Declaració del Mil·lenni, que van signar tots els assistents a la cimera i que formalitza els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni.

El Grup Gas Natural és conscient que la consecució dels objectius, atesa la seva magnitud, requereix la col·laboració de governs, empreses i d'agents socials, ja que el seu compliment excedeix les capacitats de qualsevol empresa o govern de manera individual. Partint d'aquesta premissa, la companyia fa tot el que està en la seva mà per col·laborar en el seu compliment.

En aquest sentit, cal destacar que el Grup Gas Natural, com a part del seu treball en pro dels drets humans, ha alineat la seva estratègia de contribució social amb els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni.

### Objectiu 1. Eradicar la pobresa extrema i la fam

Acció	País promotor
Col·laboració en la difusió de la campanya "Éntrale al Reto Kilo" de la Fundació Un Kilo de Ayuda. L'objectiu del projecte és eradicar la desnutrició infantil en algunes de les zones més deprimides del país.	Mèxic
Aportació d'abric per al Fons de Solidaritat de Saõ Paulo. El Grup va distribuir fullets informatius a empleats i clients, que cridaven al voluntariat i a la donació de roba.	Brasil
Col·laboració amb el Fons de Solidaritat de la Municipalitat de Boituva per a un projecte d'assistència a famílies desafavorides.	Brasil
Suport a diverses entitats i associacions per cobrir necessitats bàsiques de barris de pocs recursos de Buenos Aires.	Argentina
Extensió de conducció de gas al barri de Buenos Aires on es troba el Centre Santa Clotilde, una escola per a nens.	Argentina

### Objectiu 2. Aconseguir l'ensenyament primari universal

Acció	País promotor
Suport a la recollida de mòbils en desús. La iniciativa de Save the Children, "Reescribim el futur", té per objectiu l'escolarització de vuit milions de nens víctimes de conflictes armats a tot el món.	Espanya
Suport a diverses institucions i associacions per col·laborar amb el funcionament de les llars d'infants de les comunitats.	Brasil
Contribució a l'Associació de Veïns i Amics del Conjunto Esperanza amb la fi de mantenir la seva escola d'alfabetització de nens i joves.	Brasil
Suport a la Comissió de Desenvolupament Social, amb la concessió de beques per promoure la formació acadèmica a l'escola Santa Ana de Derqui.	Argentina

### Objectiu 3. Promoure la igualtat de gènere i l'autonomia de la dona

Acció	País promotor
Aportació econòmica per a la celebració del "II Encontre Espanya-Àfrica: Dones per un món millor" a Madrid, presidit i organitzat per la vicepresidenta primera del Govern i ministra de la Presidència, M <sup>a</sup> Teresa Fernández de la Vega. L'objectiu és impulsar les polítiques d'igualtat, intercanviar experiències i afavorir un més gran coneixement de la realitat en què viuen les dones espanyoles i africanes.	Espanya

### Objectiu 4. Reduir la mortalitat infantil

Acció	País promotor
Suport a la Comunitat Institucional Adulão, que té l'objectiu de proporcionar alimentació, atenció mèdica i suport pedagògic als nens que en formen part.	Brasil
Programa "Gas Natural i Xarxa Pediàtrica", que contempla la col·laboració amb l' "Associació Civil Cooperadora de la Xarxa Pediàtrica de Prevenció per a la Salut".	Argentina
Suport a la Fundació Abood Shaio per al desenvolupament del programa "Moda con corazón", l'objectiu és l'assistència sanitària a nens amb problemes de cor.	Colòmbia

### Objectiu 5. Millorar la salut materna

Acció	País promotor
Col·laboració amb la Fundació Lactància i Maternitat per al foment de la salut materno-infantil.	Espanya

### Objectiu 6. Combatre la SIDA, paludisme i altres malalties

Acció	País promotor
Aportació econòmica a la col·lecta nacional 2007 de la Creu Roja Mexicana.	Mèxic
Suport a la Fundació Pro CNIC (Centre Nacional d'Investigacions Cardiovasculars per col·laborar en projectes d'investigació.	Espanya
Programa "Posa't a les meves rodes". Patrocini de cadires de rodes a través del "Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Salamanca".	Mèxic
Col·laboració amb el programa "Pla Família" de la Fundació Adecco. Dirigit a familiars d'empleats, realitza accions formatives que promoguin la inserció social i laboral del discapacitat. Amb el mateix objectiu col·labora amb la Fundació Femarec.	Espanya
Ajuda a la Fundació Atades per a la realització del programa "Ciutat Residencial Sonsoles". L'objectiu del projecte és assistir i atendre discapacitats intel·lectuals i grans dependents i a les seves famílies.	Espanya
Campanya interna de formació, prevenció i detecció precoç del VIH/SIDA entre els empleats del Grup.	Mèxic

## Objectiu 7. Garantir la sostenibilitat i el medi ambient

Acció	País promotor
Formació de tècnics en mecànica automotriu de conversió de vehicles a gas natural.	Espanya
Seminari de gestió ambiental on es presenta una simulació sobre la millora de la qualitat de l'aire a Barcelona i Madrid, en substituir una part significativa del parc de vehicles per altres propulsats amb gas natural.	Espanya
Suport a la Fundació Entorno per al desenvolupament i la promoció d'activitats de formació, investigació i informació en qüestions ambientals.	Espanya
Col·laboració amb l'"Academia Nacional de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales" per a la celebració de la Reunió Anual sobre la Preservació del Medi 2007, que té com a objectiu debatre el problema dels residus sòlids urbans a l'Argentina.	Espanya

## Objectiu 8. Fomentar una associació mundial per al desenvolupament

Acció	País promotor
"Programa Primera Exportació" que inclou assessorament gratuït i especialitzat sobre comerç exterior i exportació a Petites i Mitjanes Empreses de l'Argentina.	Espanya
Patrocini del Forum North Africa Business Development, organitzat per l'Institut Europeu de la Mediterrània i la Cambra de Comerç de Barcelona, i l'objectiu de la qual és impulsar les inversions al Magrib.	Espanya
Campanya "2015: Un món millor per a la Joana" de difusió, sensibilització i promoció dels Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni. Impulsada pel Fòrum de Reputació Corporativa (fRC), la campanya té un període de vigència, fins al 2015, que coincideix amb el dels objectius impulsats per l'ONU.	Espanya
Col·laboració amb el Centre Colombià de Responsabilitat Empresarial per, entre altres fins, promoure millores pràctiques i un programa de sensibilització dirigit als grups d'interès.	Colòmbia
Col·laboració amb el Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible per al patrocini d'una publicació conjunta de Global Reporting Initiative i el Pacte Mundial de Nacions Unides.	Argentina



España Calle de Madrid  
Avinguda Diagonal, 940  
08017 Barcelona  
Tel: +34 932 032 700  
Fax: +34 934 009 032

## INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT DE L'INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA 2007

Al Comitè de Direcció de Gas Natural SDG, S.A.

### Abast del treball

Hem realitzat la revisió de l'adaptació dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural SDG, S.A. i del seu Grup de Societats per a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2007 (en endavant "Informe de Responsabilitat Corporativa 2007") al que assenyala la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative (GRI) versió 3.0 (G3) (en endavant, Guia GRI-G3), així com la validació dels indicadors d'acompliment principals i addicionals proposats en aquesta Guia, corresponents a l'exercici 2007. Així mateix, s'ha revisat l'adequació dels continguts de "l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2007" als principis de rellevància ("materiality"), exhaustivitat ("completeness") i capacitat de resposta ("responsiveness") de la norma AA1000 Assurance Standard emesa per AccountAbility, Institute of Social and Ethical Accountability (en endavant, AA1000 AS).

La preparació de "l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2007", el seu contingut i l'auto-declaració del nivell d'aplicació A+ de la Guia GRI-G3, és responsabilitat de la Direcció de Gas Natural SDG, S.A., la qual també és responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació. La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats en la nostra revisió.

Hem portat a terme el nostre treball de revisió d'acord amb la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emesa per International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC). Aquesta Norma estableix dos nivells de revisió: el nivell d'assegurament limitat ("Limited Assurance Engagement"), i un altre més avançat, nivell d'assegurament raonable ("Reasonable Assurance Engagement"). La present revisió s'ha realitzat segons els criteris d'assegurament limitat per al qual aquesta Norma requereix que:

- Es disposi d'evidència suficient en la documentació i sistemes de Gas Natural SDG, S.A. i el seu Grup de Societats, que suporti les afirmacions realitzades sobre la mateixa per al nivell de verificació indicat en aquesta revisió.
- L'equip que realitza el treball posseeixi coneixements específics, habilitats i competències professionals necessàries per entendre i revisar la informació inclosa en l'Informe, i que els seus membres compleixin els requeriments del Codi Ètic de la International Federation of Accountants (IFAC) per assegurar la seva independència.





El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats de Gas Natural SDG, S.A. i el seu Grup de Societats que han participat en l'elaboració de "l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2007", i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió que, amb caràcter general, es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal de Gas Natural SDG, S.A. i el seu Grup de Societats per conèixer els enfocaments de gestió aplicats i obtenir la informació necessària per a la revisió externa.
- Anàlisi dels processos per recopilar i validar les dades presentades en "l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2007".
- Revisió de les actuacions realitzades en relació amb la identificació i consideració de les parts interessades durant l'exercici, així com l'aplicació dels principis de rellevància ("materiality"), exhaustivitat ("completeness") i capacitat de resposta ("responsiveness") de la norma AA1000 AS sobre la informació inclosa en "l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2007", en funció de l'entesa de Gas Natural SDG, S.A. i el seu Grup de Societats dels requeriments dels grups d'interès.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de "l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2007" en el seu nivell d'auto-declaració A+, al que assenyalava la Guia GRI-G3.
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats a cada grup d'indicadors.
- Comprovació, mitjançant proves de revisió analítiques i substantives, de la consistència i raonabilitat de la informació quantitativa i qualitativa dels indicadors principals i addicionals inclosos en "l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2007" i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de Gas Natural SDG, S.A. i el seu Grup de Societats.

### Conclusió

Com a resultat de la nostra revisió no hem identificat desviacions ni omissions significatives respecte a la raonabilitat i consistència de la informació reportada dels indicadors d'acompliment principals i addicionals, corresponents a l'exercici 2007, ni s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que "l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2007" de Gas Natural SDG, S.A. i del seu Grup de Societats, en el seu nivell d'auto-declaració A+, no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els principis de rellevància ("materiality"), exhaustivitat ("completeness") i capacitat de resposta ("responsiveness") establerts en la norma AA1000 AS i amb la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.0 (G3).

PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L.

Máximo Ibáñez  
Soci

28 de març de 2008

## Direccions que han col·laborat en l'elaboració de l'informe

Secció	Unitat	Direcció	
<b>El Grup Gas Natural</b>	Reputació Corporativa	Direcció de Comunicació i Gabinet de Presidència	
	Estratègia	Direcció Estratègia i Desenvolupament	
	Assumptes de Govern Corporatiu	Vicesecretaria del Consell i Assumptes de Govern Corporatiu	
	Auditoria Interna Europa i Amèrica Llatina	Direcció Auditoria Interna	
	Control i Gestió de Riscos	Direcció General Econòmico-Financiera	
<b>La responsabilitat corporativa del Grup Gas Natural</b>	Reputació Corporativa	Direcció Comunicació i Gabinet Presidència	
	Auditoria Interna Europa i Amèrica Llatina	Direcció d'Auditoria Interna	
	Comptabilitat i Consolidació	Direcció General Econòmico-Financera	
	Qualitat i Medi Ambient	Direcció General Recursos	
<b>Grups d'interès</b>	Clients	Oficina de Garantia de Servei al Client	Direcció General de Negocis Minoristes
		Qualitat i Medi Ambient	Direcció General de Recursos
		Serv. Jur. Neg. Minor., Regul. i Recursos	Direcció General de Serveis Jurídics
		Seguiment Operatiu Amèrica Llatina	Direcció General Amèrica Llatina
	Els accionistes i inversors	Relacions amb Inversors	Direcció General Econòmico-Financera
		Reputació Corporativa	Direcció de Comunicació i Gabinet de Presidència
	Els empleats	Enginyeria i Tecnologia	Direcció General de Recursos
		Recursos Humans	Direcció General de Recursos
	Els proveïdors	Contractació i Mitjans	Direcció General de Recursos
	La societat	Reputació Corporativa	Direcció de Comunicació i Gabinet de Presidència
		Relacions amb Mitjans de Comunicació	Direcció de Comunicació i Gabinet de Presidència
		Fundació Gas Natural	
<b>Sostenibilitat ambiental</b>	Qualitat i Medi Ambient	Direcció General de Recursos	
<b>Coordinació</b>	Reputació Corporativa	Direcció de Comunicació i Gabinet de Presidència	
<b>Edició</b>	Identitat Corporativa i Marca	Direcció de Comunicació i Gabinet de Presidència	
<b>Seguiment del procés de verificació</b>	Auditoria Interna Europa i Amèrica Llatina	Direcció d'Auditoria Interna	
	Reputació Corporativa	Direcció de Comunicació i Gabinet de Presidència	

## Opinió dels lectors

Amb l'objectiu de conèixer la seva opinió sobre aquest Informe de Responsabilitat Corporativa, el Grup Gas Natural vol posar al seu abast la possibilitat de donar-nos la seva opinió o de plantejar-nos qualsevol tipus de dubte o suggeriment per continuar millorant.

Presentem aquest breu qüestionari que ens pot enviar adreçant-lo a:  
 Reputació Corporativa del Grup Gas Natural – Plaça del Gas,1. 08003 Barcelona  
 Fax: (+34) 93 402 55 64  
 reputacioncorporativa@gasnatural.com  
 www.gasnatural.com

### Impressió general d'aquest Informe:

Sense interès    Algun interès    Interessant    Molt interessant

### L'ha ajudat a conèixer les activitats del Grup Gas Natural en matèria de responsabilitat corporativa:

Gairebé gens    Poc    Bastant    Molt

### La informació aportada als apartats següents la considera:

	Insuficient	Suficient	Excel·lent
Carta del President	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procés per a l'elaboració de l'informe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perfil de l'organització	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Missió, Visió i Valors	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estratègia del Grup Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Govern corporatiu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Código de Conducta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribució al desenvolupament del Grup Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compromís de responsabilitat corporativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El govern de la responsabilitat corporativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diàleg amb grups d'interès	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Els clients i el Grup Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Els accionistes i inversors i el Grup Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Els empleats i el Grup Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Els proveïdors i el Grup Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La societat i el Grup Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sostenibilitat ambiental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Comentaris i suggeriments:

Nom:

Companyia:

Adreça:

Relació amb el Grup Gas Natural:

Client    Accionista    Empleat    Proveïdor    Altres (Si us plau, especifícar)

Fax: (+34) 93 402 55 64

e-mail: reputacioncorporativa@gasnatural.com

D'acord amb allò que estableix la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, informem a l'interessat de la incorporació de les seves dades al fitxer automatitzat de sol·licituds rebudes, la finalitat del qual és respondre aquestes sol·licituds, així com, enviar-li altres comunicacions que li puguin resultar d'interès a la llum de les seves sol·licituds formulades a Gas Natural sgg, s.a. L'interessat queda, igualment, informat sobre la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, en els termes establerts a la legislació vigent, adreçant-se a la societat, Direcció de Comunicació i Gabinet de Presidència, en Barcelona, Plaça del Gas, 1.



FTSE4Good



FTSE4Good  
Environmental Leader

