

**Informe de
Responsabilidad
Corporativa**

20
07



Corporativa Informe de Responsabilidad Corporativa Informe de Responsabilidad Corporativa Informe de Respons



Sumario

4	Carta del Presidente
6	Proceso para la elaboración del informe
13	El Grupo Gas Natural
14	Perfil de la organización
17	Misión, Visión y Valores
17	Estrategia del Grupo Gas Natural
19	Nuestra Marca
20	Gobierno corporativo
26	Código de Conducta
29	La responsabilidad corporativa y el Grupo Gas Natural
30	Contribución al desarrollo del Grupo Gas Natural
34	Compromisos de responsabilidad corporativa
36	El gobierno de la responsabilidad corporativa
39	Diálogo con los grupos de interés
43	Grupos de interés y sostenibilidad ambiental
44	Los clientes y el Grupo Gas Natural
54	Los accionistas e inversores y el Grupo Gas Natural
62	Los empleados y el Grupo Gas Natural
84	Los proveedores y el Grupo Gas Natural
94	La sociedad y el Grupo Gas Natural
106	Sostenibilidad ambiental
127	Índice de contenidos e indicadores GRI
128	Índice de contenidos e indicadores GRI
137	El Grupo Gas Natural: el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos del Milenio
139	Información adicional
140	Premios y reconocimientos
141	El Grupo Gas Natural y los Objetivos de Desarrollo del Milenio
144	Informe de revisión independiente
146	Direcciones del Grupo Gas Natural que han colaborado en la elaboración del informe
147	Opinión de los lectores

Carta del Presidente

Me complace nuevamente presentar esta edición del Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural. Por sexto año consecutivo, nos proponemos que todos nuestros grupos de interés, los mercados y la sociedad en su conjunto puedan formarse una imagen precisa del Grupo Gas Natural y de su función social, así como de sus señas de identidad, de sus logros y sus aspiraciones.

La responsabilidad corporativa y la sostenibilidad forman parte de nuestro modelo de negocio y de nuestra cultura como empresa. Nuestra actividad contribuye a satisfacer las necesidades de energía, progreso y mejora de la calidad de vida de las sociedades de los países donde estamos presentes. Lo hacemos principalmente mediante el aprovisionamiento, distribución y comercialización de gas natural, una energía limpia y eficiente que contribuye a paliar los efectos del cambio climático y que hace posible avanzar en el compromiso europeo de cumplimiento del Protocolo de Kioto.

En este sentido, el presente informe resume nuestras actuaciones encaminadas a mejorar la satisfacción de nuestros empleados, fidelizar nuestros clientes y reforzar nuestro compromiso en temas ambientales y de contribución social, aspectos de la labor de nuestro Grupo que no pueden reflejar, en todo su contenido y amplitud, la frialdad de las cifras de los estados financieros.

Además de los compromisos asumidos y de los resultados alcanzados, este informe recoge la estrategia de la compañía en las diferentes facetas de la responsabilidad corporativa, así como las actividades que ha llevado a cabo para extender el Código de Conducta a lo largo de toda la cadena de valor. También contiene información relevante sobre su participación en proyectos tecnológicamente avanzados y con importantes beneficios ambientales, como son la introducción del gas natural comprimido (GNC) en las flotas de transporte público y privado, y por primera vez en este informe, sus objetivos cuantitativos en materia de seguridad y salud.

Del conjunto de todas estas informaciones, cabe destacar la que hace referencia a nuestro Plan Estratégico 2008-2012. Éste recoge toda nuestra filosofía y plantea nuevos hitos que constituyen un reto individual y colectivo para todas las personas que forman parte del Grupo Gas Natural. Para conseguirlos, se han definido unos principios de actuación basados en las premisas de la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad que ayudarán, de manera significativa, a reforzar su organización y su cultura empresarial.

Este informe ha sido verificado por PricewaterhouseCoopers, el auditor financiero del Grupo Gas Natural, y preparado de acuerdo a las recomendaciones y principios de elaboración de contenidos en la "Guía 2006 para la elaboración de memorias de sostenibilidad" de Global Reporting Initiative (GRI). Entendemos que el informe constituye una presentación equilibrada y razonable de nuestro desempeño y que recoge aquellos asuntos de responsabilidad corporativa que son materiales, atendiendo a nuestras características y a las del sector en el que operamos. En su elaboración también han sido tenidas en cuenta las percepciones y valoraciones que del desempeño del Grupo en materia de responsabilidad corporativa, tienen algunos de sus principales grupos de interés. Como resultado, el Informe de Responsabilidad Corporativa 2007 del Grupo Gas Natural incluye algunos contenidos adicionales con respecto a ejercicios anteriores.



Nuestra empresa sigue formando parte de los índices selectivos en responsabilidad corporativa más respetados del mundo, como son el Dow Jones Sustainability Index y el FTSE4Good, así como el KLD Global Climate 100 Index, índice diseñado para promover la inversión en aquellas compañías cuyas actividades muestran un mayor potencial para mitigar las causas inmediatas y a largo plazo del cambio climático.

Creemos que los buenos resultados siempre acompañan a aquellas compañías que están bien gobernadas y gestionadas, que tienen un modelo de negocio claro y que entienden que el éxito empresarial no es posible sin considerar las necesidades de las sociedades de los entornos donde desarrolla su actividad. Así pues, durante el ejercicio 2007, el beneficio neto del Grupo aumentó un 12,3% respecto al año anterior, alcanzando los 959 millones de euros y el beneficio operativo bruto (Ebitda) creció un 19% hasta los 2.277 millones de euros. Estas magníficas cifras no sólo nos permiten aumentar nuevamente el dividendo, un 16,3% superior al del año anterior, sino que renuevan la confianza de nuestros accionistas en la marcha ascendente de nuestra empresa y en su rentabilidad creciente y sostenida.

Quiero referirme especialmente a todas las personas que forman parte de nuestro Grupo y que con su ilusión, compromiso y esfuerzo contribuyen a que el Grupo Gas Natural sea cada día mejor, más eficiente, más orientado a sus clientes, más responsable y, en suma, más respetado.

Espero que este Informe de Responsabilidad Corporativa ayude a mejorar la comprensión de la cultura de nuestro Grupo, de los objetivos que nos proponemos y de los desafíos a los que nos enfrentamos, así como a transmitir la solidez y sinceridad de nuestro compromiso con la sociedad.

Salvador Gabarró Serra
Presidente del Consejo de Administración

Proceso para la elaboración del informe

Alcance y enfoque

Este informe busca ofrecer una información fiable y equilibrada sobre el desempeño del Grupo Gas Natural respecto a los principales desafíos que plantean la responsabilidad corporativa y el desarrollo sostenible.

El informe se ha elaborado en base a la tercera versión de la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" de Global Reporting Initiative (GRI-G3) y a los principios de la norma AA1000 de AccountAbility.

Este Informe de Responsabilidad Corporativa contempla todas las actividades del Grupo Gas Natural en los distintos países donde opera. Las sociedades que lo componen se incluyen en un anexo en el Informe Anual.

La información que aparece incluye las operaciones de distribución y comercialización de gas, electricidad, aprovisionamiento y transporte internacionales de gas, así como las actividades desarrolladas por el Grupo Gas Natural en España, Francia, Italia, Argelia, Marruecos y Latinoamérica.

Se incluyen también las actividades de la Fundación Gas Natural.

El Grupo Gas Natural en el mundo



Actividades del Grupo Gas Natural

	Gas					Comercia- lización de energía	Generación de electricidad	Oferta multiproducto
	Exploración	Producción	Transporte	Distribución	Almacenamiento			
Argelia	•							
Argentina				•				
Brasil				•				
Colombia				•				
España	•	•	•	•	•	•	•	•
Francia						•		
Italia				•		•		•
Marruecos	•		•					
México				•			• (*)	
Puerto Rico						•	•	

(*) El control efectivo de las centrales de ciclo combinado de México se materializó el 28 de diciembre de 2007.

La información recogida se refiere al ejercicio 2007, incluyendo, en la medida de lo posible, datos de años anteriores. Los indicadores reflejados en este informe recogen los resultados de los tres últimos años con excepción de aquellos introducidos por primera vez en esta publicación, que sólo se refieren al ejercicio anterior.

Las sociedades que componen el Grupo Gas Natural se encuentran detalladas exhaustivamente en el Informe Anual que publica la compañía.

Las centrales de ciclo combinado de México no se han incluido en el alcance dado que el control efectivo tuvo lugar el 28 de diciembre de 2007. Tampoco se han considerado las participaciones minoritarias de Petroleum Oil & Gas España.

Verificación

Con el objetivo de asegurar la integridad y credibilidad de este informe, el Grupo Gas Natural ha incorporado en su Sistema de Control Interno una serie de políticas y procedimientos que aseguran la correcta presentación de los indicadores e información incluidos.

Dentro de las citadas políticas y siguiendo las recomendaciones de GRI, el Grupo Gas Natural encarga anualmente la verificación externa de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa. Esta verificación es realizada por un experto independiente, PricewaterhouseCoopers, que revisa la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa a lo señalado en la guía GRI-G3 y al estándar AA1000. Asimismo, elabora un Informe de Revisión Independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de verificación utilizados y sus conclusiones (Ver apartado "Informe de Revisión Independiente").

Principios para la elaboración de este informe

En la guía GRI-G3 se establecen los principios que deben utilizarse para la definición de los contenidos del informe: materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.

El Grupo Gas Natural realizó un estudio de materialidad basado en el estándar AA1000 de AccountAbility para identificar los asuntos que le son relevantes en responsabilidad corporativa

- **Materialidad.** "La información contenida en el informe debe cubrir aquellos aspectos e indicadores que reflejen los impactos significativos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés".

Antes de la redacción del informe, el Grupo Gas Natural realizó un estudio de materialidad basado en el estándar AA1000 de AccountAbility para identificar los asuntos relevantes en responsabilidad corporativa sobre los cuales reportar (la información se considera material si su omisión o distorsión en un informe puede influir sobre las decisiones o acciones de los grupos de interés de la

Resultados del Estudio de Materialidad 2007. Asuntos relevantes, clasificados por ámbitos

Dimensión económica

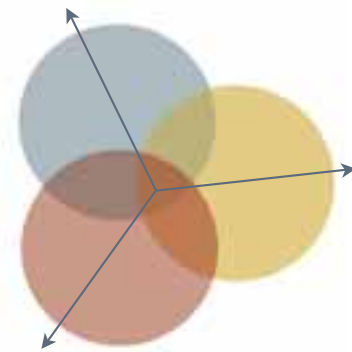
- Gobierno corporativo.
- Gestión de riesgos.
- Códigos de conducta/ corrupción.
- Gestión de relación con clientes.
- Oportunidades de negocio.

Dimensión ambiental

- Eco-eficiencia.
- Sistemas de gestión ambiental.
- Desempeño medioambiental.
- Infraestructuras de almacenamiento, transporte y distribución.
- Desarrollo de infraestructuras.
- Estrategia en cambio climático.
- Biodiversidad.

Dimensión social

- Relaciones laborales.
- Desarrollo del capital humano.
- Atracción y retención del talento.
- Proyectos de acción social.
- Relación con los grupos de interés.
- Salud y seguridad.





organización informante). El estudio consiste en la identificación y categorización de los asuntos comparando su madurez entre las compañías del sector y su relevancia para la compañía, de acuerdo a la importancia asignada por inversores institucionales, prescriptores sectoriales, medios de comunicación y prescriptores de opinión.

- **Participación de los grupos de interés.** "La organización informante debe identificar a sus grupos de interés y describir en el informe cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables".

El establecimiento de un diálogo activo con los grupos de interés es un principio fundamental dentro de la estrategia del Grupo. La compañía ha definido sus grupos de interés, identificado sus expectativas y definido acciones para establecer diálogo. Este proceso se detalla en el apartado "Diálogo con los grupos de interés."

- **Contexto de sostenibilidad.** "La organización informante debe presentar su desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad".

Debido a la importancia estratégica que reviste la responsabilidad corporativa para el Grupo Gas Natural, el informe ha tratado de analizar el desempeño de la compañía en el contexto de las exigencias económicas, ambientales y sociales de su entorno social y de mercado.

- **Exhaustividad.** "La cobertura de los indicadores y aspectos materiales y la definición de la cobertura de la memoria deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos, y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización informante durante el periodo que cubre el informe".

La definición del esquema de contenidos con la participación de los responsables de las principales áreas de gestión de la compañía garantiza que los aspectos e impactos esenciales de la actividad del Grupo Gas Natural han sido considerados.

Cátedra ETHOS y diálogo con los grupos de interés

En 2007, el Grupo Gas Natural, en colaboración con la Cátedra Ethos de la Universitat Ramon Llull, desarrolló un grupo de consulta para discutir posibles mejoras para el Informe de Responsabilidad Corporativa de la compañía.

La sesión se celebró en Barcelona y contó con la participación de representantes de la propia compañía, de la cátedra y la universidad mencionadas, y de otras organizaciones académicas y empresariales relevantes como ESADE, AGBAR, DKV y Ernst & Young.

La sesión comenzó con una presentación por parte del Grupo Gas Natural. Durante el posterior debate se discutieron diversos aspectos relacionados con el contenido y la forma del informe. Los expertos valoraron

positivamente diversos aspectos, como la descripción del sistema de gestión de riesgos de la compañía y su relación con los asuntos materiales en responsabilidad corporativa.

Como mejoras para futuros informes, los expertos propusieron la divulgación de objetivos a tres años en los indicadores clave. También, el refuerzo de la información acerca de los estándares aplicables en la cadena de aprovisionamiento de la compañía.

Esta iniciativa muestra la intención del Grupo Gas Natural de recabar las opiniones de sus grupos de interés concurrentes para mejorar, entre otras, sus prácticas en materia de transparencia informativa.

Estudio de materialidad

Su objetivo es ayudar a enfocar el informe en aquellos asuntos que son más relevantes para el Grupo Gas Natural atendiendo a sus características y particularidades, al sector en el que opera, y en definitiva, a aquellas cuestiones que pueden suponer un riesgo directo para su reputación y la confianza de sus grupos de interés.

El estudio de materialidad es un análisis de tipo secuencial que utiliza distintas aproximaciones para determinar la importancia de las distintas cuestiones relacionadas con la responsabilidad corporativa:

- Los retos del sector, tal y como son planteados por los inversores institucionales que prestan atención a las prácticas de responsabilidad corporativa.
- La información que sobre la responsabilidad corporativa publican las compañías del sector.
- La atención que las asociaciones sectoriales prestan a las distintas cuestiones sobre responsabilidad corporativa.
- Las cuestiones sobre responsabilidad corporativa que tienen reflejo en los medios de comunicación.
- Los temas de atención prioritaria para los prescriptores de Internet.

Los resultados identificados a lo largo del análisis fueron valorados en función de dos variables:

- Madurez, entendida como el nivel de atención que las compañías del sector prestan a un determinado asunto.
- Relevancia o riesgo, resultante del nivel de atención prestado por los inversores institucionales, las asociaciones sectoriales, la prensa y los prescriptores de Internet.

El análisis anterior permitió concluir con un mapa de los asuntos materiales para el Grupo Gas Natural, que los clasifica en función de su madurez y su riesgo.

Las conclusiones del estudio han confirmado la importancia para el Grupo Gas Natural de asuntos como la salud y la seguridad, el cambio climático o la gestión de su impacto sobre el entorno y los lugares en donde opera.

Asuntos materiales para el Grupo Gas Natural



Tras los resultados de dicho estudio y la labor de asesoramiento interno de la Subdirección de Reputación Corporativa, se han incorporado las siguientes novedades en el presente informe:

- Gobierno corporativo: posicionamiento público contra la corrupción y el soborno.
- Código de Conducta: información sobre la extensión del código a lo largo de la cadena de valor.
- Auditoría interna: detalle de los análisis de los principales riesgos operacionales realizados.
- Gobierno de la responsabilidad corporativa: detalle de los sistemas de gestión de la responsabilidad corporativa y sus resultados.
- Clientes: ratios del servicio de atención telefónica.
- Empleados:
 - Inclusión de objetivos de salud y seguridad.
 - Mejora de los indicadores de diversidad y comunicación interna.
- Proveedores: ampliación de la información referente a salud y seguridad.
- Sociedad: reporte de los datos de inversión social en función de la metodología LBG (London Benchmarking Group) que permite la comparación entre empresas.
- Sostenibilidad: mayor detalle de las acciones desarrolladas en la lucha contra el cambio climático.
- Verificación: adecuación del proceso de verificación a los indicadores relevantes incluidos en la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" de Global Reporting Initiative (GRI).
- Elaboración del informe: desglose de los asuntos detectados como materiales.

Calidad de la información divulgada

En la elaboración de este informe se han respetado también los principios que la Guía G3 establece para definir la calidad de la información divulgada en el mismo: equilibrio, comparabilidad, precisión y claridad, periodicidad y fiabilidad.

- **Equilibrio:** el informe asegura el equilibrio reflejando aspectos tanto positivos como negativos permitiendo, de este modo, una valoración razonable del desempeño general de la compañía.
- **Comparabilidad:** con objeto de presentar la información de forma consistente y de modo que los grupos de interés puedan analizar los cambios experimentados por la compañía, para la mayoría de los indicadores se ha reportado la evolución de los datos en los años anteriores.
- **Precisión y claridad:** la información contenida en este informe es lo suficientemente clara y precisa para que los lectores puedan valorar el desarrollo y la actividad del Grupo Gas Natural durante el año 2007. La compañía ha evitado incluir tecnicismos o cualquier otro tipo de lenguaje que pueda resultar desconocido para sus grupos de interés.

Con la misma finalidad de claridad y precisión, se han incorporado gráficos, esquemas, tablas e indicadores cualitativos y cuantitativos, que pretenden ayudar a una mejor comprensión de los impactos de sus actividades en los ámbitos económico, social y medioambiental.





Consultas e información adicional

El Grupo Gas Natural ha publicado, además, el Informe Anual, el Informe de Gobierno Corporativo y el Informe de la Comisión de Auditoría y Control correspondientes a 2007, y dispone de una web en Internet (www.gasnatural.com) con información actualizada de la compañía.

Adicionalmente, los lectores tienen a su disposición, en la página web del Grupo Gas Natural, un glosario que recoge los términos técnicos utilizados con más frecuencia en este informe.

Igualmente, cualquier consulta o información adicional puede obtenerse dirigiéndose al siguiente correo electrónico: reputacioncorporativa@gasnatural.com.

- **Periodicidad:** para que los grupos de interés puedan tomar decisiones de forma coherente con el período de elaboración del informe, el Grupo Gas Natural ha intentado adelantar lo antes posible la publicación del mismo para que la información divulgada sea relativamente reciente con respecto al período que se informa.

- **Fiabilidad:** la fiabilidad de los datos recogidos en este Informe de Responsabilidad Corporativa 2007 ha sido contrastada por PricewaterhouseCoopers, firma que ha llevado a cabo su verificación.

En la elaboración de este informe se han tenido en cuenta los tres principios exigidos por la norma AA1000 de AccountAbility, relacionados con la materialidad o relevancia de los aspectos sobre los que se informa; si son exactos y completos, y si responden a los requerimientos y preocupaciones de los grupos interesados.

Grupo Gas Natural El Grupo Gas Natural El Grupo Gas Natural El Grupo Gas Natural El Grupo Gas Natural El Grupo Gas Natural El Grupo

El Grupo Gas Natural

14	Perfil de la organización
17	Misión, Visión y Valores
17	Estrategia del Grupo Gas Natural
19	Nuestra Marca
20	Gobierno corporativo
26	Código de Conducta

Perfil de la organización



El Grupo Gas Natural es un grupo internacional de servicios energéticos que centra su actividad en el aprovisionamiento, la distribución y la comercialización de gas natural en España, Latinoamérica, Italia y Francia, donde tiene más de once millones de clientes, y también es un operador destacado en el negocio eléctrico en España, Puerto Rico y México, y en la comercialización de otros productos y servicios energéticos.

El Plan Estratégico 2008-2012 reafirma la vocación de la compañía de convertirse en un grupo energético integrado, global y líder en la cadena gasista, apoyándose en cuatro pilares básicos:

- Consolidación de la posición en España, Italia y Latinoamérica.
- Integración vertical en *upstream & midstream*.
- Exportación del modelo español a otros mercados.
- Énfasis continuo en la eficiencia.

El crecimiento del Grupo más allá de las fronteras españolas, iniciado en 1992, le permitió ampliar y enriquecer su ámbito de actividad, potenciando la generación de economías de escala y reforzando su posición como grupo internacional.

El Grupo Gas Natural es ya el primer operador de distribución de gas natural en Latinoamérica

El Grupo Gas Natural es ya el primer operador de distribución de gas natural en Latinoamérica, donde se concentran aproximadamente la mitad de sus clientes, repartidos entre Argentina, Brasil, Colombia y México.

En el negocio de generación eléctrica, la estrategia del Grupo se centra en disponer de un *mix* de generación equilibrado, competitivo y respetuoso con el medio ambiente.

El Grupo Gas Natural continúa potenciando su parque de centrales de ciclo combinado, pasando de los 6.500 MW instalados actualmente, a 10.000 MW en 2012, y llegando hasta 900 MW la potencia eólica instalada.

El Grupo cuenta con once compañías distribuidoras de gas natural en España, que desarrollan su actividad en doce

comunidades autónomas. En el mercado liberalizado, el Grupo comercializa energía a través de las compañías Gas Natural Comercializadora y Gas Natural Servicios, y genera electricidad.

La compañía es socio mayoritario de Metragaz y EMPL, compañías que operan y mantienen el tramo marroquí del gasoducto Magreb-Europa, que conecta los yacimientos argelinos de Hassi R'Mel con la Península Ibérica.

Diversas sociedades relacionadas con el gas y otras empresas de apoyo completan este gran grupo de servicios energéticos.

Gas Natural s.d.g, la compañía matriz del Grupo, es una sociedad anónima cuyos principales accionistas a 31 de diciembre de 2007 eran:

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

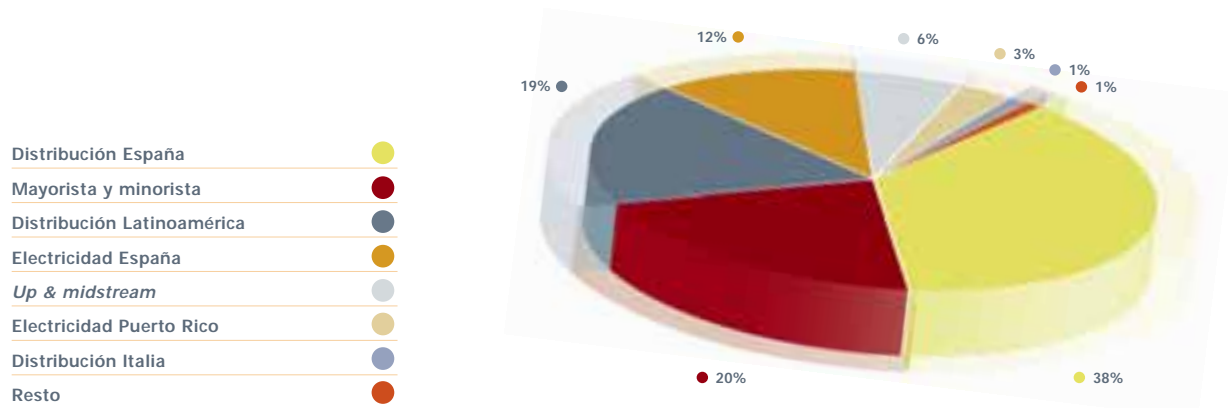
Para obtener información detallada sobre las actividades del Grupo Gas Natural y los resultados 2007, consultar el Informe Anual y la página web corporativa (www.gasnatural.com).

El Grupo Gas Natural en el mundo



Las inversiones totales de la compañía ascendieron a 2.323 millones de euros en 2007, un crecimiento cercano al 100% respecto al año anterior

Contribución del Ebitda por actividades. 2007

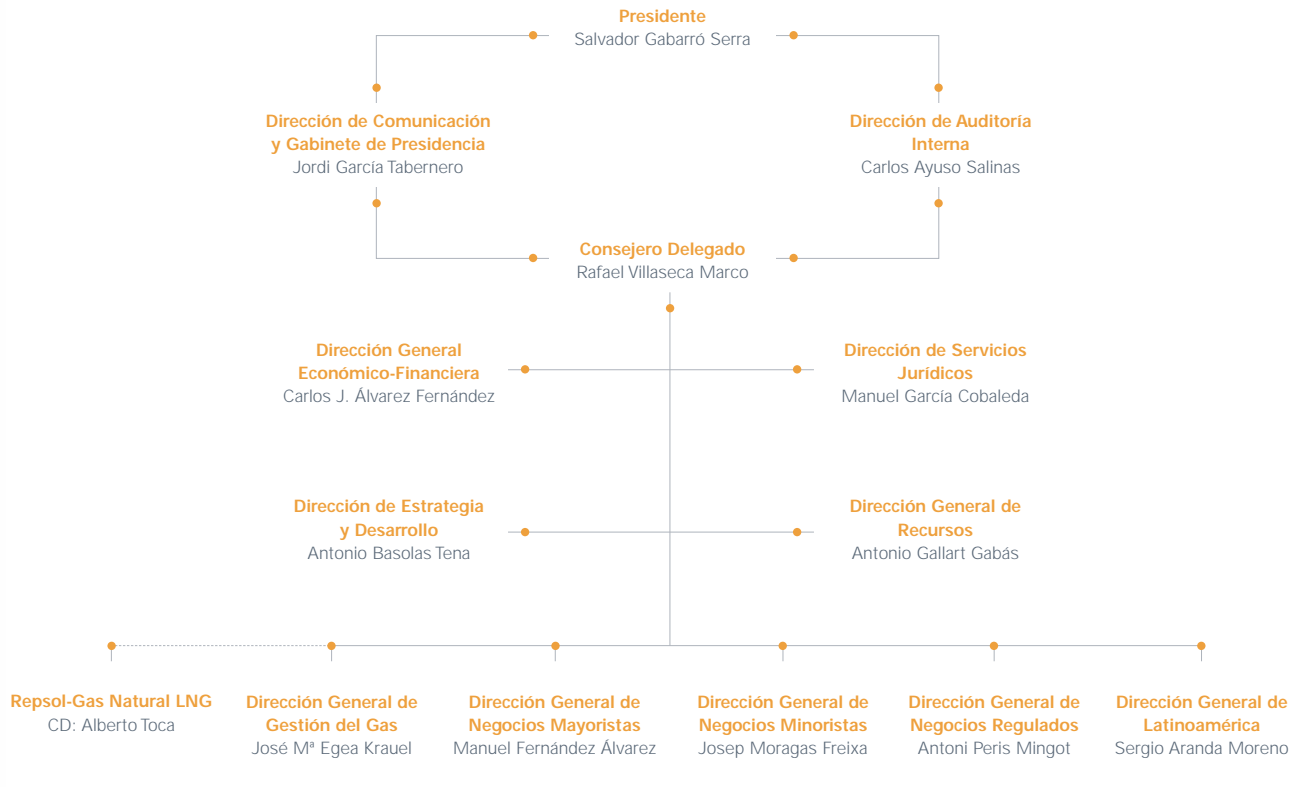


Principales magnitudes del Grupo Gas Natural

Operaciones	2007	2006	2005
Suministro de gas (GWh)	292.730	294.451	305.324
Transporte de gas/EMPL (GWh)	124.150	129.499	145.923
Puntos de suministro de distribución de gas, en miles	11.115	10.662	10.179
Red de distribución de gas (km)	109.759	104.528	100.149
Energía eléctrica producida (GWh)	18.700	19.514	10.466
Contratos por cliente en España	1,37	1,43	1,47
Personal	2007	2006	2005
Nº de empleados (a 31/12)	6.699	6.686	6.717
Financiero (millones de euros)	2007	2006	2005
Importe neto de la cifra de negocios	10.093	10.348	8.527
Beneficio operativo bruto (Ebitda)	2.277	1.912	1.519
Beneficios de explotación	1.567	1.263	969
Inversiones totales	2.323	1.164	1.484
Beneficio atribuible al Grupo	959	855	749
Datos por acción (euros por acción)	2007	2006	2005
Cotización a 31 de diciembre	40,02	29,99	23,66
Beneficio	2,14	1,91	1,67
Dividendo	1,14	0,98	0,84

Organigrama del Grupo Gas Natural

El Grupo Gas Natural cuenta con una estructura organizativa eficiente y adaptada a los retos estratégicos que plantea una compañía en crecimiento.



Misión, Visión y Valores

Misión

La Misión del Grupo Gas Natural es atender las necesidades energéticas de la sociedad, proporcionando a sus clientes servicios y productos de calidad respetuosos con el medio ambiente, a sus accionistas una rentabilidad creciente y sostenible, y a sus empleados la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales.

Visión

La Visión es ser un grupo energético y de servicios líder y en continuo crecimiento, con presencia multinacional, que se distinga por proporcionar una calidad de servicio excelente a sus clientes, una rentabilidad sostenida a sus accionistas, una ampliación de oportunidades de desarrollo profesional y personal a sus empleados, y una contribución positiva a la sociedad actuando con un compromiso de ciudadanía global.

Valores

Los Valores que guían la actuación del Grupo Gas Natural son:

- Orientación al cliente.
- Compromiso con los resultados.
- Sostenibilidad.
- Interés por las personas.
- Responsabilidad social.
- Integridad.

Para más información sobre la Misión, Visión, Valores y principios de actuación del Grupo Gas Natural se puede consultar la página web corporativa (www.gasnatural.com).

Estrategia del Grupo Gas Natural

El Grupo Gas Natural está presente en once países y tiene una posición de liderazgo como operador de GNL y en convergencia de gas y electricidad.

En 2007 se presentó el nuevo plan estratégico para el periodo 2008-2012 basado en los siguientes principios:

Principios de soporte al Plan Estratégico

Para el cumplimiento del Plan Estratégico, la organización debe estar preparada para hacer frente a los nuevos desafíos que plantea. En este sentido, el Grupo Gas Natural ha definido cuatro principios de actuación que deben ayudar a reforzar la organización y su cultura para la consecución de los ambiciosos objetivos perseguidos:

- Fortalecer la realidad de la compañía como grupo internacional de servicios energéticos, líder en España y con una larga trayectoria de servicio al cliente.
- Potenciar una cultura de empresa basada en la responsabilidad, el trabajo en equipo y el desarrollo profesional.
- Aumentar las capacidades del Grupo Gas Natural en innovación y su presencia en nuevas tecnologías y negocios.
- Basar la actividad empresarial de la compañía en cualquier país o región del mundo en la responsabilidad social, el desarrollo económico y la sostenibilidad medioambiental.



Campaña de comunicación interna del Plan Estratégico 2008-2012: "Crecemos integrando mercados"

El Grupo Gas Natural lanzó en octubre de 2007 la campaña de comunicación del Plan Estratégico 2008-2012, que incluía acciones específicas para los diferentes colectivos internos. El objetivo era consolidar la identificación de todos los colaboradores con los objetivos del plan. De la misma manera, se perseguía la implicación de directivos, *country managers* y gerentes de las filiales distribuidoras españolas para garantizar la correcta difusión del documento y la implicación de todas las unidades del Grupo.

La compañía basó la estrategia de comunicación en tres ejes principales: difusión, comunicación y vinculación. Así, se definieron los mensajes clave, se crearon mecanismos para obtener el *feedback* de los colaboradores y se desarrollaron elementos de carácter emotivo para complementar los mensajes y lograr la identificación interna.

De entre las acciones desarrolladas en el último trimestre de 2007 cabe destacar las siguientes:

- Creación del lema y el logotipo de la campaña "Crecemos integrando mercados", que sintetiza el Plan Estratégico.
- Campaña de expectación previa a la presentación del Plan Estratégico, utilizando soportes multimedia.
- Evento de presentación a directivos del Plan Estratégico 2008-2012.
- Diseño de un *microsite* en la intranet del Grupo donde, desde el lanzamiento del plan, todos los empleados pudieron acceder a información actualizada del mismo.
- Lanzamiento del Canal Opina, para recoger sugerencias y atender consultas de los empleados.
- Sesiones informativas presenciales lideradas por directivos, *country managers* y gerentes para sus respectivos equipos.

Con estas acciones, la compañía se aseguró el conocimiento del nuevo Plan Estratégico, así como la interiorización de los objetivos y principios de actuación que plantea la nueva estrategia.



Nuestra Marca

Una gran marca para un gran Grupo

La marca en el Grupo Gas Natural constituye uno de sus activos más valiosos y duraderos. Cobra especial relevancia dentro de su actual contexto de creciente actividad internacional y amplia oferta de productos y servicios, lo que unido a su historia, le proporciona una naturaleza inmutable que le confiere su carácter permanente.

A través de su marca, el Grupo Gas Natural expresa sus valores, creencias y normas de conducta, definiéndose como una compañía orientada al crecimiento y comprometida con el progreso sostenible de las comunidades en las que actúa. Cuenta con una gestión interna integradora y participativa, capaz de atraer y mantener a los mejores profesionales y colaboradores, además de tener una capacidad de proyección que garantiza a sus accionistas el éxito del proyecto empresarial.

La calidad que se transmite a través de su marca es un claro exponente de la solidez de las compañías que conforman el Grupo Gas Natural, lo que las dota de relevancia, diferenciación y credibilidad frente a la competencia.



Nuestra identidad corporativa

La identidad corporativa del Grupo Gas Natural es la dimensión que da fuerza a su marca, transmitiéndole sus valores y asociándola a conceptos como dinamismo, experiencia, innovación y seguridad.

El compromiso y el respeto por el medio ambiente es una de las vocaciones más constantes del Grupo, al igual que su cercanía al cliente es el objetivo primordial de su negocio. Ambos valores se ven reflejados y potenciados por su identidad a través de su marca.

Estructura y arquitectura de marca

El alto nivel de penetración y reconocimiento entre los diferentes grupos de interés la sitúan como una marca líder en el sector, que sirve de nexo de unión entre las empresas del Grupo y los públicos con los que se relaciona.

La marca "Gas Natural" se estructura en torno a una marca matriz potente que da cobertura al resto de las marcas que conforman el Grupo, estableciendo una estructura monolítica que crea fuertes lazos de pertenencia a través de sus elementos de identidad: nombre, símbolo, colores y tipografía.

Gobierno corporativo

El Grupo Gas Natural, consciente de la importancia de garantizar la transparencia y eficacia de la gestión de sus más altos órganos de gobierno societario, ha asumido prácticas avanzadas de gobierno corporativo.

En este sentido, la compañía modificó en 2007 el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de Administración y sus comisiones, con un doble objetivo: de un lado, para adaptarlo a las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno de las Empresas Cotizadas; de otro, con el fin de introducir mejoras de orden técnico para concretar qué materias deben ser tratadas de forma expresa por el Consejo de Administración o alguna de sus comisiones por revestir especial importancia cuantitativa, cualitativa o estratégica.

Asimismo, el Grupo continuó trabajando para adaptar el resto de la normativa interna a aquellas prácticas avanzadas que se ajustan mejor al interés de la sociedad y al de sus accionistas. Siempre desde la vocación de mantener al Grupo Gas Natural entre las compañías más avanzadas en materia de buen gobierno corporativo y de transparencia informativa.

Las prácticas de gobierno corporativo forman parte de la cultura del Grupo. Son descritas en diversos informes anuales, elaborados internamente y elevados periódicamente a la Junta General de Accionistas para su conocimiento o para su aprobación. Entre estos se encuentran el Informe de Responsabilidad Corporativa, el Informe Anual de Gobierno Corporativo, el Informe Anual de la Comisión de Auditoría y Control, entre otros.

La documentación elaborada por la compañía en la materia pretende, en el ámbito de sus respectivas competencias, dar a conocer a terceros los datos más relevantes relacionados con la actividad, sus formas y modos de actuar, así como los criterios que justifican las decisiones tomadas. La transparencia informativa frente a los mercados constituye una de los principios básicos del Grupo Gas Natural.

La referida información se encuentra a disposición de cualquier interesado a través de la página web corporativa (www.gasnatural.com).

En el desarrollo de las prácticas de buen gobierno participan la Junta General de Accionistas, máximo órgano decisorio de la sociedad, así como el Consejo de Administración y sus comisiones: la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, y la Comisión de Auditoría y Control. También desempeña un papel relevante, desde la perspectiva de la gestión, el Comité de Dirección.

Las instancias anteriores se reúnen periódicamente para adoptar decisiones sobre sus ámbitos respectivos de responsabilidad y siempre buscando la optimización sostenida del valor económico y social de la compañía. Durante el ejercicio de 2007, se celebraron las siguientes reuniones:

- Consejo de Administración: trece reuniones.
- Comisión Ejecutiva: doce reuniones.
- Comisión de Nombramientos y Retribuciones: once reuniones.
- Comisión de Auditoría y Control: siete reuniones.
- Comisión de Estrategia, Inversiones y Competencia: dos reuniones (fue suprimida en febrero de 2007, asumiendo sus competencias la Comisión Ejecutiva).
- Comité de Dirección: reuniones mensuales.

Respecto a la diversidad del Consejo de Administración, el 22% de los consejeros son menores de 55 años, el 33% tienen una edad comprendida entre los 55 y los 60 años y el 45% restante tiene más de 60 años.

El Consejo y sus comisiones, y el Comité de Dirección, funcionaron durante el ejercicio con la normalidad esperada, ejercitando plenamente y sin interferencias sus competencias y con total respeto tanto de la legalidad vigente como de las normas aplicables de organización y funcionamiento del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de Administración y sus comisiones.

Composición del Consejo de Administración y de las distintas comisiones (a 31 de diciembre de 2007)

	Consejo de Administración	Comisión Ejecutiva	Comisión de Auditoría y Control	Comisión de Nombramientos y Retribuciones	Naturaleza del cargo
Presidente	D. Salvador Gabarró Serra	Presidente			Ejecutivo
Vicepresidente	D. Antonio Brufau Niubó			Vocal	Dominical
Consejero delegado	D. Rafael Villaseca Marco	Vocal			Ejecutivo
Vocal	D. Enrique Alcántara-García Irazoqui				Dominical
Vocal	Caixa d'Estalvis de Catalunya, representada por D. José María Loza Xuriach				Dominical
Vocal	D. José Arcas Romeu			Presidente	Independiente
Vocal	D. Santiago Cobo Cobo	Vocal			Independiente
Vocal	D. Demetrio Carceller Arce (¹)	Vocal			Dominical
Vocal	D. José Luis Jové Vintró (²)	Vocal	Vocal		Dominical
Vocal	D. Carlos Kinder Espinosa	Vocal			Dominical
Vocal	D. Emiliano López Achurra				Independiente
Vocal	D. Carlos Losada Marrodán	Vocal			Independiente
Vocal	D. Fernando Ramírez Mazarredo		Vocal		Dominical
Vocal	D. Enrique Locutura Rupérez (³)				Dominical
Vocal	D. Miguel Valls Maseda		Presidente	Vocal	Independiente
Vocal	D. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta				Independiente
Vocal	D. José Vilarasau Salat				Dominical
Vicesecretario no consejero	D. Felipe Cañellas Vilalta	Secretario	Secretario	Secretario	

(¹) D. Demetrio Carceller Arce se incorporó al Consejo de Administración en fecha 29 de junio de 2007.

(²) D. José Luis Jové Vintró se incorporó a la Comisión de Auditoría y Control en fecha 29 de junio de 2007.

(³) D. Enrique Locutura Rupérez se incorporó al Consejo de Administración en fecha 29 de junio de 2007.

Retribuciones del Consejo de Administración (en miles de euros)*

	Cargo	Consejo	Comisión Ejecutiva	CAyC	CNyR	CElyC	Total
D. Salvador Gabarró Serra	Presidente	550	550	-	-	-	1.100
D. Antonio Brufau Niubó	Vicepresidente	127	126	-	12	-	265
D. Rafael Villaseca Marco	Consejero delegado	127	126	-	-	-	253
D. José Vilarasau Salat	Vocal	127	-	-	-	-	127
D. Enrique Alcántara-García Irazoqui	Vocal	127	-	-	-	-	127
D. José Luis Jové Vintró	Vocal	127	126	6	-	-	259
D. Carlos Kinder Espinosa	Vocal	127	126	-	-	2	255
D. Nemesio Fernández-Cuesta Luca de Tena (¹)	Vocal	69	-	-	-	-	69
D. Enrique Locutura Rupérez (²)	Vocal	58	-	-	-	-	58
D. Guzmán Solana Gómez (¹)	Vocal	69	69	6	-	-	144
D. Demetrio Carceller Arce (²)	Vocal	58	57	-	-	-	115
D. Fernando Ramírez Mazarredo	Vocal	127	-	12	-	-	139
Caixa d'Estalvis de Catalunya (³)	Vocal	127	-	-	-	-	127
D. Carlos Losada Marrodán	Vocal	127	126	-	-	2	255
D. Santiago Cobo Cobo	Vocal	127	126	-	-	2	255
D. Emiliano López Achurra	Vocal	127	-	-	-	-	127
D. Miguel Valls Maseda	Vocal	127	-	12	12	-	151
D. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta	Vocal	127	-	-	-	-	127
D. José Arcas Romeu	Vocal	127	-	-	12	-	139
		2.582	1.432	36	36	6	4.092

(¹) Baja en el cargo desde el 29 de junio 2007.

(²) Nombramiento en fecha 29 de junio 2007.

(³) Representada por D. José María Loza Xuriach.

* Durante el ejercicio 2007, el importe devengado por los miembros del Consejo de Administración de Gas Natural spg, s.a. ascendió a 5.812 miles de euros, comprendiéndose en estas cantidades tanto las atribuidas por su pertenencia al Consejo de Administración y a las distintas comisiones del mismo, como las correspondientes, en su caso, a las relaciones de tipo laboral o responsabilidades directas que pudieran tener a distintos niveles ejecutivos.



Sistema de Gestión de Riesgos

El contexto en el que desarrolla su actividad el Grupo Gas Natural lo sitúa en un escenario sometido a factores de riesgo inherentes y de diversa naturaleza.

Identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo

Durante los últimos años, la compañía ha apostado decididamente por el entendimiento, la caracterización y la determinación de los niveles de incertidumbre asociados al desarrollo de sus negocios. Ha avanzado de forma significativa en el control y gestión global de los riesgos más relevantes, obteniendo un conocimiento más profundo de los mismos, tanto en la gestión diaria de los diferentes negocios, como en los procesos de reflexión y planificación estratégica.

Uno de los conceptos clave de la gestión de riesgos de la compañía es el concepto de perfil de riesgo, entendido como el nivel de exposición a la incertidumbre fruto de la incidencia conjunta de las diferentes categorías de riesgo tipificadas por el Grupo Gas Natural.

Tipo de riesgo

Negocio

- Precio del gas.
- Precio de la electricidad.
- Volumen de gas.
- Volumen de electricidad.
- Regulatorio.
- Estratégico.

Financieros

- Tipo de interés.
- Tipo de cambio.
- Liquidez.

Crédito

- Minorista.
- Mayorista.

Operacional

- Legal/contractual.
- Recursos humanos.
- Fraude.
- Procesos.
- Sistemas de información.

La identificación, caracterización y medición de los riesgos más relevantes permite conocer, en todo momento, el perfil global de riesgo del Grupo Gas Natural como resultado de la incidencia conjunta de las diferentes categorías de riesgo. A partir de dicho conocimiento la compañía está en disposición de determinar, a través de sus órganos de gobierno, cuál es la máxima exposición al riesgo aceptada, gestionándola a través de la asignación de límites, por categoría de riesgo y términos globales, estableciéndose así el perfil global de riesgo objetivo.

El seguimiento y evaluación de la exposición al riesgo bajo un enfoque integrado ayuda en la toma de decisiones, permitiendo optimizar el binomio rentabilidad-riesgo.

Proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo

	Determinación del perfil global de riesgo	Propuesta límite por unidad de negocio	Gestión y control del riesgo	Identificación de nuevas posiciones	Información de posiciones y riesgos	Evolución de posiciones y riesgos	Propuesta alternativa	Aprobación
Órganos de gobierno	●							●
Responsables del perfil de riesgo global		●						
Responsables de la medición y control del riesgo			●			●	●	
Responsables de la gestión del riesgo y del ámbito de actuación			●	●	●	●	●	

Las herramientas que garantizan la mejora continua en el proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo del Grupo son el Comité de Riesgos, la Norma General de Riesgos, el Mapa de Riesgos Corporativo y el Sistema de Medición de Riesgos.

Comité de Riesgos

Tiene como misión velar por la protección de los intereses de los grupos de interés a través de la correcta determinación y revisión del perfil de riesgo objetivo del Grupo Gas Natural, garantizando su congruencia con el posicionamiento estratégico requerido en cada momento. Se ocupa también de supervisar que toda la organización comprenda y acepte la responsabilidad correspondiente en la identificación, evaluación y gestión de los riesgos más relevantes.

Norma General de Riesgos

Entró en vigor en 2007. Su objetivo principal es establecer los principios generales y pautas de comportamiento para garantizar la adecuada identificación, información, evaluación y gestión de la exposición al riesgo del Grupo Gas Natural. El Comité de Riesgos vela por la adecuada implantación de los principios recogidos en la norma; por su actualización de acuerdo a la realidad de cada momento; y por el impulso de los desarrollos normativos necesarios.

Mapa de Riesgos Corporativo

Su confección y actualización es responsabilidad de la Dirección General Económico-Financiera, en colaboración con la Dirección de Auditoría Interna y las unidades de negocio. Debe ser actualizado con una periodicidad, al menos, anual.

El mapa es una reflexión integrada de la exposición del Grupo Gas Natural a las diferentes categorías de riesgo. Se debate en el seno del Comité de Dirección, presentándose sus conclusiones al Comité de Riesgos, a la Comisión de Auditoría y Control, y, en su caso, al Consejo de Administración en su conjunto.

En la identificación y caracterización de los riesgos se tienen en cuenta las características de la posición en riesgo, las variables de impacto, la severidad potencial cuantitativa y cualitativa, la probabilidad de ocurrencia y el grado de gestión y control.

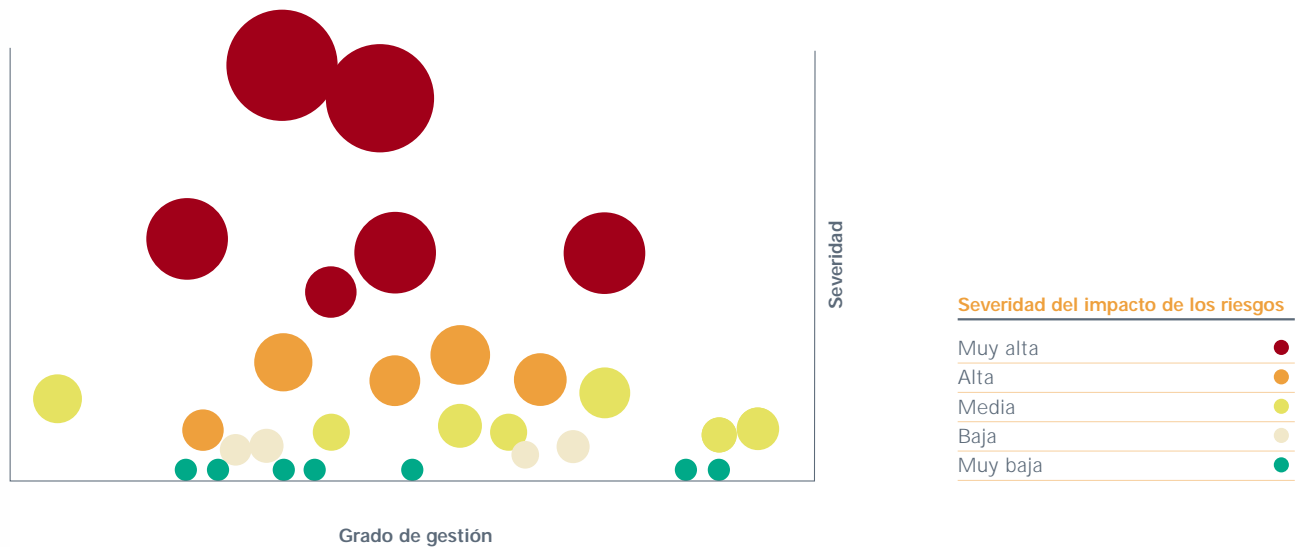




Los distintos riesgos son caracterizados en términos absolutos y relativos, dando lugar a una ilustración gráfica de los mismos.

Cabe resaltar que en cada revisión del mapa se analiza la dinámica de la evolución de los riesgos más relevantes respecto a la versión anterior.

Mapa de Riesgos



El sistema se encuentra en continuo desarrollo y evolución. Ello es posible gracias a la flexibilidad con que fue concebido, que permite dar respuesta a la creciente complejidad de los mercados energéticos donde tiene presencia el Grupo Gas Natural.

Todo ello ha permitido acometer exitosamente el reto de cuantificar la exposición de los resultados del Grupo Gas Natural para horizontes temporales de incertidumbre especialmente largos. Este es el caso del nuevo Plan Estratégico 2008-2012, lo que ha permitido plantear unas metas ambiciosas pero con la garantía de que en ningún caso ponen en riesgo la solvencia patrimonial del Grupo Gas Natural ni intereses de los grupos de interés concurrentes.

Identificación y evaluación de aspectos medioambientales

El Grupo Gas Natural tiene establecida una metodología para la identificación y evaluación de los aspectos ambientales asociados a los procesos (actividades o servicios), centros de trabajo y parque móvil, para determinar aquéllos que tienen o pueden tener impactos significativos sobre el medio ambiente y establecer un control sobre los mismos.

La evaluación de aspectos ambientales tiene por objeto determinar cuáles pueden tener un impacto significativo sobre el medio ambiente. Dicha evaluación se realiza basándose en los criterios que se exponen a continuación:

- Requisitos ambientales.
- Cantidad/volumen generado/consumido relativos.
- Criterio cuantitativo y cualitativo.
- Puntuación y calificación.

Para la evaluación de aspectos ambientales en situaciones potenciales de emergencia se tienen en cuenta dos factores:

- Frecuencia de ocurrencia de las situaciones.
- Gravedad de las consecuencias.

El producto de ambos es el riesgo, que permite evaluar y jerarquizar los aspectos ambientales potenciales.

Con carácter periódico (como mínimo una vez cada tres años) y siempre que se produzcan cambios en las actividades, instalaciones o uso de las mismas, en la legislación o normativa aplicables u otros cambios, se

procede a su revisión y actualización. Con esta metodología para jerarquizar riesgos el Grupo Gas Natural tiene integrado el principio de precaución en la gestión y proyección de sus actividades.

Comité de Riesgos del Grupo Gas Natural y Norma General de Riesgos

El objetivo perseguido por la compañía con la implantación de la Norma General de Riesgos y la creación del Comité de Riesgos es garantizar que afronta sus objetivos de negocio con un nivel de incertidumbre conocido y controlado.

El Comité de Riesgos se reúne con una periodicidad trimestral y tiene la responsabilidad de revisar y desarrollar la Norma General de Riesgos del Grupo, que se encuentra en permanente proceso de mejora.

En este sentido, la norma recoge una clara asignación de roles en la medición, control y gestión de los

riesgos. La claridad en la distribución de responsabilidades, unida al papel del Comité de Riesgos, permite garantizar la eficiencia en la toma de decisiones y facilita la asunción del riesgo como elemento clave en la creación de valor.

Como consecuencia de la implantación de ambas herramientas, se ha producido una mejora sostenida de los resultados, disminuyendo de forma muy significativa la exposición al riesgo de mercado. Todo ello a pesar de la agitación vivida durante el ejercicio 2007 en los mercados energéticos y de divisas.

Auditoría interna

El Grupo Gas Natural desarrolla la actividad de auditoría interna como una función de valoración independiente y objetiva. La Dirección de Auditoría Interna depende directamente de la Comisión de Auditoría y Control, reportando a su vez al presidente y consejero delegado de Gas Natural sdg.

Su misión es la de garantizar la supervisión y evaluación continua de la eficacia del Sistema de Control Interno del Grupo Gas Natural, aportando un enfoque sistemático y riguroso para el seguimiento y mejora de los procesos y para la evaluación de los riesgos y controles operacionales asociados a los mismos.

La Dirección de Auditoría Interna tiene establecida una metodología de valoración de los riesgos operacionales, basada en el Marco Conceptual del Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) y tomando como punto de partida la tipología de los riesgos definidos en el Mapa de Riesgos Corporativo. La metodología en vigor cumple con las recomendaciones recogidas en el Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

En el desarrollo de su actividad, la Dirección de Auditoría Interna verifica el cumplimiento de las políticas, normas y controles establecidos por la alta dirección con objeto de

prevenir e identificar debilidades de control interno, incluyendo las relacionadas con la corrupción y el soborno. En función de los resultados obtenidos, se diseña un plan de acción orientado a implantar medidas correctivas.

En 2007, se desarrollaron 102 proyectos de auditoría interna, 28 de los cuales corresponden a la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de las direcciones generales de negocio del Grupo Gas Natural. No se encontraron incidencias significativas relacionadas con fraude, corrupción o soborno. No obstante, se propuso la implantación de medidas preventivas para cada proceso con el objetivo de mitigar los posibles riesgos.

Adicionalmente, dada su posición organizativa de independencia y transversalidad, la Dirección de Auditoría Interna participa o lidera otros proyectos relevantes desde el punto de vista del cumplimiento de las normas internas de conducta como la presidencia de la Comisión del Código de Conducta.

Código de Conducta

Durante 2007, el Grupo Gas Natural desarrolló una intensa labor para ayudar a los empleados en la comprensión y el cumplimiento del Código de Conducta. Estas labores han sido lideradas por la Comisión del Código de Conducta.

La comisión comenzó a funcionar en julio de 2005, con el mandato de la alta dirección de fomentar la difusión, el conocimiento y el cumplimiento del código. Está presidida por la Dirección de Auditoría Interna, para asegurar su objetividad e independencia. Tiene cinco miembros, en representación de unidades internas con responsabilidades relevantes para la difusión, implantación y salvaguarda del Código de Conducta del Grupo. Proceden de Auditoría Interna, de Relaciones Laborales, de Relaciones con Inversores, de Reputación Corporativa y de la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente. La comisión cuenta con el apoyo de un secretario, procedente de la Dirección de Recursos Humanos.

Bajo la dependencia de la Comisión del Código de Conducta funcionan otras comisiones con estructura y cometidos similares en Argentina, Brasil, Colombia y México.

Una de las principales tareas encomendadas a la comisión por la alta dirección del Grupo, es la supervisión del funcionamiento del procedimiento de consulta y notificación del Código de Conducta. Se trata de un canal de comunicación, abierto a todos los empleados del Grupo Gas Natural, que les permite resolver dudas sobre la aplicación del Código de Conducta. También pueden hacer uso del procedimiento para comunicar a la comisión, de buena fe, confidencialmente y sin temor a represalias, conductas contrarias a los principios del código. Este canal de comunicación, que en otras organizaciones se denomina "canal ético", da cumplimiento a una de las recomendaciones contempladas en el Código Unificado de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Todas las comunicaciones entre la Comisión del Código de Conducta y los empleados del Grupo Gas Natural son confidenciales, respetándose las limitaciones establecidas en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal. El presidente de la Comisión del Código de Conducta es el único de sus miembros, en primera instancia, autorizado para toda la información de consultas y notificaciones recibidas a través del procedimiento de consulta y notificación.

Aquellas notificaciones relacionadas con el fraude, la auditoría o los fallos en los procesos contables o control interno, son

transmitidas directamente a la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración de la compañía.

La intranet corporativa del Grupo Gas Natural incluye un espacio específico dedicado al Código de Conducta, con objeto de que los empleados puedan consultarlo en cualquiera de los ocho idiomas en los que está editado. El espacio también permite conocer las funciones y composición de las comisiones del Código de Conducta, así como utilizar el procedimiento de consulta y notificación.

La Comisión del Código de Conducta emite informes periódicos de sus actividades a la Comisión de Auditoría y Control y al Comité de Dirección, y revisa los informes realizados por las comisiones locales.

La Comisión del Código de Conducta mantuvo nueve reuniones de trabajo en 2007, en las que se analizaron y canalizaron las comunicaciones recibidas de los empleados.

Cabe resaltar que, durante el ejercicio, la comisión no recibió notificaciones que pusieran en evidencia incidentes relacionados con la explotación laboral o infantil, o en relación con los derechos de los indígenas.

Además, la comisión aprobó un Plan de Acción, de carácter plurianual, para la extensión del Código de Conducta. El plan tenía, entre otros, los siguientes objetivos:

- Elaborar un calendario para la eventual actualización del Código de Conducta del Grupo Gas Natural.
- Mejorar el conocimiento de los empleados sobre el código a través de acciones formativas y divulgativas.
- Extender el Código de Conducta a proveedores tanto en España como en el resto de países de actuación del Grupo.
- Verificar la seguridad del canal electrónico que actúa como soporte del procedimiento de consulta y notificación del Grupo Gas Natural.

A finales del ejercicio, la Comisión del Código de Conducta había impulsado, con distinto grado de avance, acciones destinadas a cumplir con los objetivos anteriores. Así, elevó una propuesta para adaptar el código a la reciente modificación de la Ley de Hidrocarburos. El Consejo de Administración de Gas Natural S.B.G. aprobó dicha propuesta a comienzos del ejercicio 2008. Adicionalmente, está previsto que la comisión eleve al Comité de Dirección una propuesta global de revisión del Código de Conducta durante el ejercicio 2008.

En 2007, la Comisión del Código de Conducta recibió un total de 22 comunicaciones, de las cuales ocho fueron consultas y catorce, notificaciones. El resultado es un ratio de 0,66 comunicaciones por cada 200 empleados.

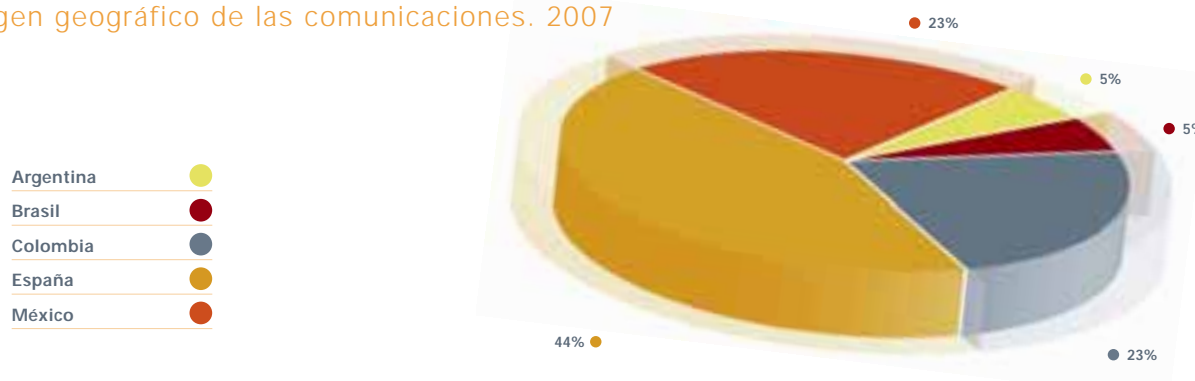
En su lanzamiento, el Código de Conducta se distribuyó a todos los empleados y se incluye en los documentos de bienvenida para las nuevas incorporaciones. Además, en 2008, estará incluido en el Plan de Formación de la compañía, como complemento a la documentación disponible en el canal *online* del Código de Conducta.

En 2007, se iniciaron las acciones para extender el Código de Conducta a proveedores. Tenían como objetivo, principalmente, informar acerca de los compromisos

adquiridos por la compañía y comunicar la existencia del procedimiento de consulta y notificación, del que los proveedores pueden hacer uso. Durante el ejercicio fueron informados los proveedores de Argentina, Colombia e Italia y está prevista su extensión a las empresas colaboradoras en España durante 2008.

El sistema implantado por la compañía para difundir y velar por el cumplimiento de su Código de Conducta se encuentra entre los más avanzados del mundo. De hecho, el Grupo Gas Natural recibió en este ámbito la valoración más alta de entre las otorgadas a las compañías de su sector por Dow Jones Sustainability Index.

Origen geográfico de las comunicaciones. 2007



Capítulo del Código de Conducta al que hacen referencia las comunicaciones (%). 2007

	Consultas	Notificaciones	Total
Respeto a la legitimidad y a los valores éticos	-	19	15
Respeto a las personas	-	26	21
Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades	14	19	18
Seguridad y salud en el trabajo	29	-	6
Lealtad a la empresa y conflicto de intereses	43	22	26
Tratamiento de la información y del conocimiento	-	4	3
Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores	14	10	11
Total	100	100	100

Tiempo medio de resolución de las comunicaciones. 2007

	Días
Consultas	30
Notificaciones	49
General	42

La responsabilidad corporativa y el Grupo Gas Natural La responsabilidad corporativa y el Grupo Gas Natural La responsabilidad c

La responsabilidad corporativa y el Grupo Gas Natural

- 30 Contribución al desarrollo del Grupo Gas Natural
- 34 Compromisos de responsabilidad corporativa
- 36 El gobierno de la responsabilidad corporativa
- 39 Diálogo con los grupos de interés

Contribución al desarrollo del Grupo Gas Natural

Contar con un suministro energético seguro, sostenible y eficiente es una de las condiciones necesarias del desarrollo. La energía es motor de prosperidad; en su ausencia, los altos niveles de vida alcanzados en algunas sociedades no serían posibles.

El Grupo Gas Natural es un actor imprescindible del abastecimiento y la seguridad energética en los mercados donde opera. Sus actividades están centradas en el aprovisionamiento, distribución y comercialización de gas natural y electricidad.

En su visión, la compañía recoge el compromiso de contribuir positivamente a la sociedad, actuando con un compromiso de ciudadanía global. De este modo, la contribución al desarrollo y al bienestar constituye una de las señas de identidad del Grupo.

Adicionalmente, la compañía también entiende que su contribución al desarrollo consiste en dar un excelente servicio al cliente, en ofrecer una rentabilidad sostenida a sus accionistas y en brindar oportunidades de desarrollo personal y profesional a sus empleados.

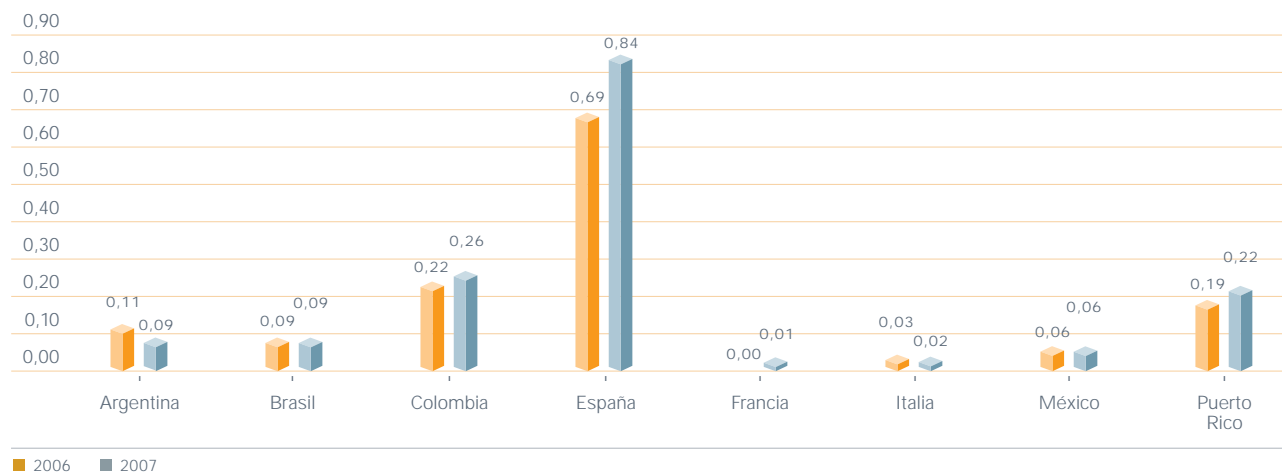
Por otro lado y gracias a las inversiones, al pago de salarios y a los aprovisionamientos, el Grupo Gas Natural genera riqueza para toda su cadena de valor. Esta riqueza creada tiene, además, un efecto de apalancamiento: cataliza recursos para la comunidad, genera empleo directo e indirecto y dinamiza la actividad económica.

La compañía es fuente de recursos económicos que sirven para mantener los servicios públicos de las sociedades donde está presente. Su contribución a las arcas públicas toma dos formas: directa, constituida por el pago de impuestos y otras obligaciones económicas; e indirecta, a través de las contribuciones que realizan los empleados de la compañía con el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Los gastos destinados al personal ascendieron en 2007 a 308 millones de euros.

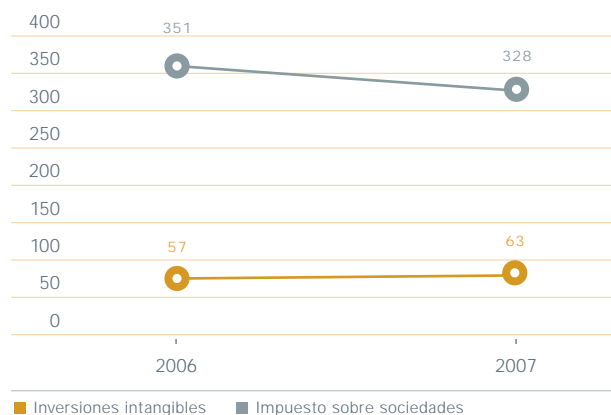


Contribución al PIB por países (%)

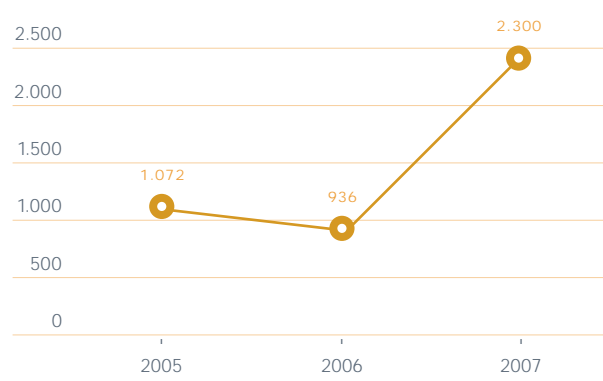
Importe neto de la cifra de negocio/PIB nominal



Aportación a la sociedad (millones de euros)



Volumen total de compra adjudicado (millones de euros)



Volumen total de compra adjudicado por países. 2007

	Argentina	Brasil	Colombia	España	Italia	Marruecos	México
Volumen total de compra adjudicado (millones de euros)	28	106	56	1.954	85	13	58

Asimismo, cabe destacar que el gas natural, núcleo de las actividades del Grupo, es un combustible con un alto valor añadido medioambiental cuyo impacto en el entorno es menor que el de otras alternativas energéticas.

La preocupación global por el cambio climático, prioritario en las agendas políticas y sociales de todo el mundo, pone el acento en las ventajas ambientales del gas natural frente al resto de combustibles fósiles y sirve para explicar, en buena parte, la progresiva expansión que su consumo ha experimentado en el mundo.

El gas natural permite el uso de unas tecnologías más eficientes, lo que junto con sus propias características, supone un balance total de la cadena energética mejor que el de los demás combustibles fósiles.

Respecto a los gases de efecto invernadero, el factor de emisión de CO₂ y de N₂O del gas natural es mucho menor que el de cualquier otro combustible fósil para tecnologías equivalentes. Los factores de emisión de CH₄ del gas natural son menores frente al carbón (20%) y a la electricidad (40%), considerada esta última como energía puesta a pie de usuario y utilizada directamente por efecto Joule. Adicionalmente, los ciclos de refrigeración de absorción por gas natural (utilizando mezclas amoníaco-agua o bromuro de litio-agua) contribuyen a la política internacional de supresión del uso de los CFC.

En relación con la acidificación de atmósferas y lluvias ácidas, el gas natural evita su formación por la ausencia de emisiones de SO₂ frente a otros combustibles y a la electricidad, y por presentar factores de emisión de NOx inferiores al resto de energías fósiles.

En lo que atañe a la destrucción del ozono estratosférico, los aspectos más positivos del gas natural son debidos a sus factores de emisión para los NOx y N₂O, ya que son menores que para el resto de combustibles fósiles y para la electricidad. Con ello, se contribuye a disminuir los efectos del denominado ciclo de los óxidos de nitrógeno en el mecanismo de destrucción del ozono estratosférico. La refrigeración por absorción con gas facilita las medidas adoptadas para la supresión de los CFC usados en los ciclos de refrigeración por compresión. La absorción usa refrigerantes con un Ozone Depletion Potential (ODP) nulo sobre la capa de ozono.

En relación a la contaminación de origen fotoquímico de atmósferas urbanas, el gas natural limita su proceso de formación por sus bajos factores de emisión de NOx, ya que presenta emisiones considerablemente inferiores de hidrocarburos no metánicos, especialmente en relación con

todos los derivados del petróleo. Dado que el transporte mediante vehículos de motor de explosión o diésel es uno de los sectores que más contribuye a la contaminación urbana por ozono troposférico, la sustitución por biocombustibles o gas natural de los carburantes derivados del petróleo, favorece notablemente la reducción de contaminantes de esta naturaleza. A ello se suma la contribución indirecta debida a la distribución del gas natural por canalización, que evita así el transporte rodado de superficie para hacer llegar el combustible hasta los usuarios.

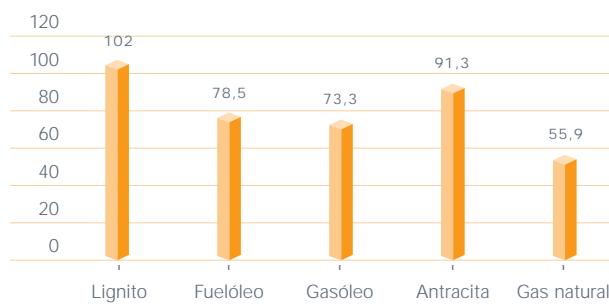
Respecto a la turbidez atmosférica, el gas natural contribuye a la limpieza y disminución de la suciedad atmosférica, debido a la ausencia de cenizas, partículas, humos e inquemados en su combustión.

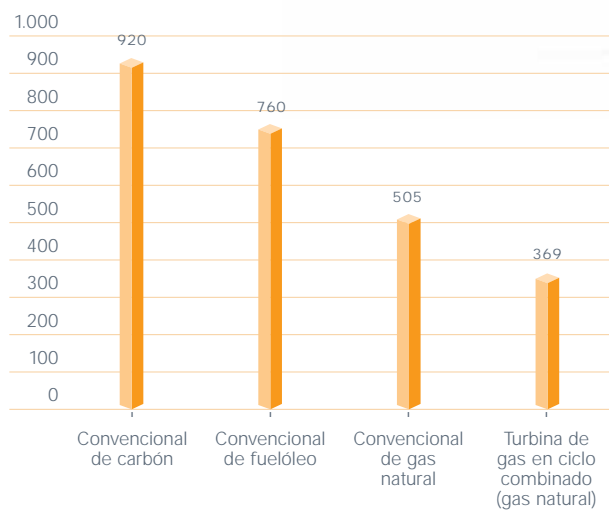
El gas natural se perfila como una de las fuentes de energía que mejor puede hacer compatible el crecimiento económico sostenible con la preservación del medio ambiente

En el horizonte del año 2030, el gas natural será la energía que habrá experimentado un mayor aumento en el mundo debido, básicamente, al aumento continuo de los usuarios en todos los sectores, a la progresiva extensión de la red de gasoductos y al incremento del volumen de gas para la generación de electricidad. Por todos estos motivos, el gas natural se perfila como la fuente de energía que mejor puede hacer compatible el crecimiento económico sostenible con la preservación del medio ambiente, gracias a su alta eficiencia energética y a su reducido impacto ambiental.



CO₂ producido en la combustión de combustibles fósiles (kg/GJ)



Emisiones de CO₂ por tecnología (kg/MWh)

Mecanismo de Desarrollo Limpio: Biogás Doña Juana

El Grupo Gas Natural en consorcio con GRS Valtech, del Grupo Veolia, crearon la empresa Biogás Doña Juana S.A., ESP para la extracción, tratamiento y aprovechamiento energético del biogás en el Relleno Sanitario Doña Juana de Bogotá (Colombia), que con 2 millones de toneladas de residuos anuales depositados es uno de los mayores vertederos de Latinoamérica. El proyecto tiene como objetivo mitigar el impacto ambiental atribuible a la emisión incontrolada de gas metano, uno de los componentes principales del biogás que genera la descomposición de los residuos urbanos.

La captura y tratamiento del metano contribuye a la prevención del calentamiento global, ya que el metano es un importante gas de efecto invernadero. Este proyecto permitirá reducir 15 millones de toneladas de estos gases en los próximos 21 años, así como el aprovechamiento energético del biogás en aproximadamente 250.000 MWh PCI/año.

Dentro de los compromisos adquiridos por esta nueva empresa, se incluye la entrega del biogás para ser utilizado como combustible en la industria local. Con esta acción se consigue sustituir el carbón, que tiene mayores repercusiones ambientales. Así, Gas Natural, S.A. ESP será la encargada de construir, distribuir y comercializar el gas proveniente del relleno sanitario. El proyecto se desarrolla aplicando uno de los mecanismos de flexibilidad que establece el Protocolo de Kioto, concretamente el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL).

Además de los beneficios que aportará en la lucha contra el cambio climático, este proyecto contribuye con notables beneficios sociales para población cercana al relleno:

- Mejora de la gestión de residuos en el Distrito Capital.
- Reducción del impacto ambiental al evitar las molestias en la comunidad, como los malos olores, provenientes de la emanación del biogás a la atmósfera.
- Incremento de la seguridad, dado que permite reducir el riesgo de explosiones y favorece las condiciones de estabilidad de la masa de residuos del relleno sanitario.
- Desarrollo económico local, gracias a la transferencia de tecnología y a la creación local de empleo.
- Modernización de los procesos para las empresas usuarias de esta energía proveniente del relleno.

Adicionalmente, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, entidad encargada de la administración del proyecto, destinará recursos específicos para el desarrollo local de la comunidad, estimados en más de 2,3 millones de euros anuales para los siguientes aspectos:

- Inversión social y desarrollo productivo en la zona de influencia del relleno.
- Fortalecimiento del Programa Distrital de Reciclaje.
- Investigación y desarrollo tecnológico para el manejo sostenible de los residuos.

Compromisos de la responsabilidad corporativa

La confianza social constituye un activo imprescindible para el éxito de las compañías en el mercado; disminuye los costes de transacción, otorga flexibilidad para adaptarse a las condiciones cambiantes del entorno y mejora el impacto de la comunicación corporativa, entre otros.

La confianza social reviste especial importancia para aquellas compañías, como el Grupo Gas Natural, cuya base de clientes es indistinguible de la opinión pública. Cabe resaltar que la confianza es un activo concedido a las compañías por la opinión pública y, en particular, por sus grupos de interés.

El Grupo Gas Natural entiende la responsabilidad corporativa como el conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo, con sus grupos de interés concurrentes. Este modo de entender y relacionarse con el entorno tiene un cariz estratégico de primer orden; es imprescindible para la generación de valor, para asegurar la rentabilidad de la compañía y para velar por su sostenibilidad en el largo plazo.

El Grupo Gas Natural ha denominado compromisos al conjunto de líneas de acción abiertas para reforzar y estrechar las relaciones con cada uno de sus grupos de

interés. Tienen su origen en el análisis de las expectativas sociales y ambientales depositadas en la compañía, y sirven, entre otros, para definir el foco de atención de la compañía en materia de responsabilidad corporativa.





Compromiso con los clientes

1. Mejorar la calidad de las áreas de negocio para incrementar la satisfacción de los clientes y adecuarse a sus expectativas.
2. Asegurar la oferta de una gama de productos y servicios que cubra todas las necesidades de los clientes en materia de energía.
3. Establecer una comunicación efectiva con los clientes para anticiparse a sus necesidades.

Compromiso con los accionistas e inversores

1. Trabajar para proporcionar una rentabilidad creciente y sostenida a sus accionistas.
2. Establecer canales de comunicación con los accionistas que permitan atender sus demandas y necesidades.
3. Presencia en los principales índices de inversión socialmente responsables.

Compromiso con los empleados

1. Garantizar un entorno de trabajo física y psicológicamente seguro que facilite la calidad de vida de los empleados.
2. Garantizar un entorno de trabajo que favorezca la aportación de valor al negocio e impulse el desarrollo profesional de los empleados, facilitando las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional.
3. Establecer mecanismos de comunicación que permitan un diálogo cercano y transparente y faciliten la participación.

Compromiso con los proveedores

1. Mantener relaciones a largo plazo y de confianza para mejorar la calidad de los productos y de los servicios, con el fin de satisfacer adecuadamente las demandas de los clientes.
2. Establecer mecanismos objetivos de selección con el fin de optimizar la relación con los proveedores y suministradores mediante un diálogo abierto y transparente.
3. Exigir el cumplimiento de elevados criterios de seguridad, calidad y medioambientales para que las actuaciones del Grupo tengan un impacto positivo en los procesos y el entorno.

Compromiso con la sociedad

1. Contribuir al desarrollo de las comunidades locales en las que opera el Grupo Gas Natural.
2. Colaborar y mantener un diálogo constante con las asociaciones, para el impulso de la sociedad.
3. Establecer canales de comunicación transparentes, para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

Compromiso con la sostenibilidad ambiental

1. Elaboración y aplicación de medidas para la reducción de gases de efecto invernadero derivados de sus actividades.
2. Racionalización del consumo energético en todas las actividades del Grupo Gas Natural.
3. Identificación y minimización de otros impactos medioambientales.
4. Fomento de los sistemas de gestión medioambiental en toda la cadena de valor.

El gobierno de la responsabilidad corporativa

Órganos de gobierno

La responsabilidad corporativa está integrada en la estrategia corporativa establecida por el Consejo de Administración del Grupo Gas Natural. La alta dirección y los órganos de gobierno son las instancias que tienen encomendada la función de extender el compromiso con la responsabilidad corporativa a todas las áreas de gestión de la compañía.

La alta dirección y los diferentes órganos de gobierno tienen encomendada la función de extender el compromiso con la responsabilidad corporativa en el Grupo Gas Natural

Dicha tarea recae, principalmente, en la Comisión Ejecutiva, en la de Auditoría y Control y en el Comité de Dirección, así como en la Dirección de Auditoría Interna y en la Vicesecretaría del Consejo de Administración y Asuntos de Gobierno Corporativo, y en la Dirección de Comunicación y Gabinete de Presidencia.

Asimismo, el Grupo Gas Natural cuenta con un Comité de Reputación Corporativa y una Comisión del Código de Conducta, que tienen asignadas las funciones generales de

garantizar la implantación efectiva de la estrategia de reputación corporativa y del Código de Conducta, respectivamente, en todos los ámbitos de actuación de la compañía.

Comité de Reputación Corporativa

Presidido por la Dirección de Comunicación y Gabinete de Presidencia, está constituido por representantes de algunas de las direcciones más directamente implicadas en la gestión de la reputación corporativa.

Funciones del Comité de Reputación Corporativa

Implanta la gestión de la reputación corporativa en toda la organización, sobre la premisa de una actuación responsable, y creadora de valor para los grupos de interés.

Analiza los riesgos y oportunidades reputacionales en cada unidad de negocio y área geográfica, facilitando el intercambio de información necesario para orientar la gestión de la compañía.

Vela por la construcción de una cultura corporativa comprometida con la protección de la reputación y con el impulso de la responsabilidad corporativa.

Del mismo modo, el Comité de Reputación Corporativa es el órgano encargado del desarrollo y elaboración de las políticas de responsabilidad corporativa, de la coordinación del proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa y de la supervisión del proceso de verificación por un tercero independiente.

El Comité de Reputación Corporativa informa de sus actividades al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control.

Comisión del Código de Conducta

El Código de Conducta del Grupo Gas Natural, aprobado por su Consejo de Administración, fue presentado en la Junta General de Accionistas en el primer semestre de 2005.

En julio de 2005, se constituyó la Comisión del Código de Conducta, con el cometido de contribuir a la efectiva implantación del Código de Conducta en todo el Grupo.



Funciones de la Comisión del Código de Conducta

Fomenta la difusión y conocimiento del Código de Conducta.

Facilita una vía de comunicación a todos los empleados que deseen enviar consultas o comunicar incumplimientos del código.

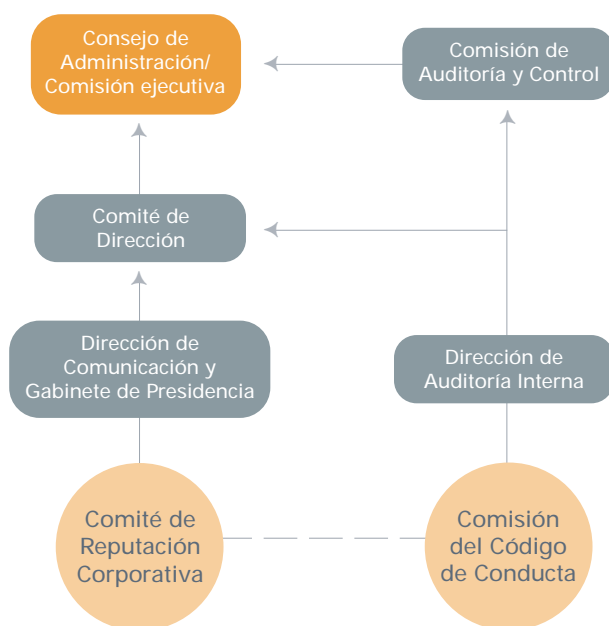
Facilita la resolución de conflictos relacionados con la aplicación del Código de Conducta.

La Comisión está presidida por la Dirección de Auditoría Interna, lo que asegura su independencia, y está formada por representantes de diferentes direcciones y unidades implicadas en el seguimiento del Código de Conducta.

La Comisión del Código de Conducta informa de sus actividades al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control.

Para más información, ver apartado dedicado al Código de Conducta.

Estructura de gobierno de la responsabilidad corporativa



Miembros del Comité de Reputación Corporativa

- Retribuciones y Servicios de Recursos Humanos
- Auditoría Interna
- Relaciones con Inversores
- Contabilidad y Consolidación
- Asuntos Corporativos Internacionales
- Comunicación y Gabinete de Presidencia (Presidencia del Comité)
- Reputación Corporativa
- Oficina de Garantía de Servicio al Cliente
- Contratación y Medios
- Control y Gestión de Riesgos
- Vicesecretaría del Consejo y Asuntos de Gobierno Corporativo
- Calidad y Medio Ambiente
- Seguridad Industrial y Prevención
- Ingeniería y Tecnología
- Estrategia

Miembros de la Comisión del Código de Conducta

- Auditoría Interna (Presidencia de la Comisión)
- Oficina de Garantía de Servicio al Cliente
- Reputación Corporativa
- Relaciones con Inversores
- Relaciones Laborales
- Desarrollo Directivo (Secretaría)

Composición comisiones locales (1)

Argentina - Brasil - Colombia - México

Presidente	Recursos Humanos
Vocal	Auditoría Interna
Vocal	Relaciones Externas
Vocal y Secretario	Asuntos Jurídicos

(1) Las consultas y notificaciones procedentes de Francia, Italia, Puerto Rico y Marruecos son gestionadas por la Comisión del Código de Conducta.

Sistemas de gestión

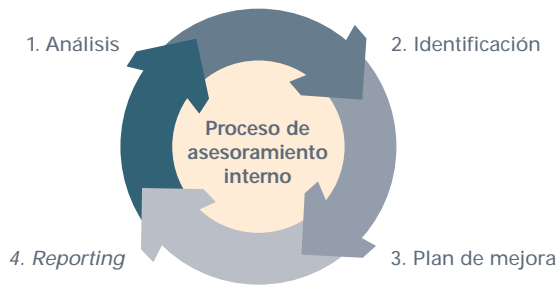
Asesoramiento interno en responsabilidad corporativa

El Grupo Gas Natural inició en 2006 un proceso de mejora continua, que engloba todas las áreas y filiales, para profundizar en las prácticas de gestión de la responsabilidad corporativa. Un pilar básico de este planteamiento es el asesoramiento personalizado de la Subdirección de Reputación Corporativa a todas las unidades de la compañía que así lo solicitan.

Esta labor de asesoramiento se articula alrededor de cuatro ejes, adecuados a cada área analizada.

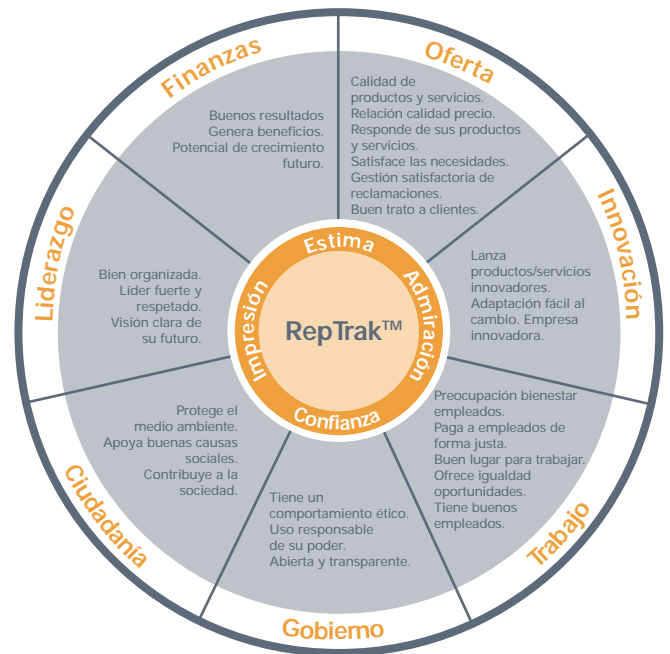
1. Análisis del contexto.
2. Identificación de riesgos y oportunidades.
3. Plan de acción.
4. Comunicación.

En 2007, se realizaron 16 asesoramientos internos a ocho direcciones distintas, siete más que los desarrollados en 2006.



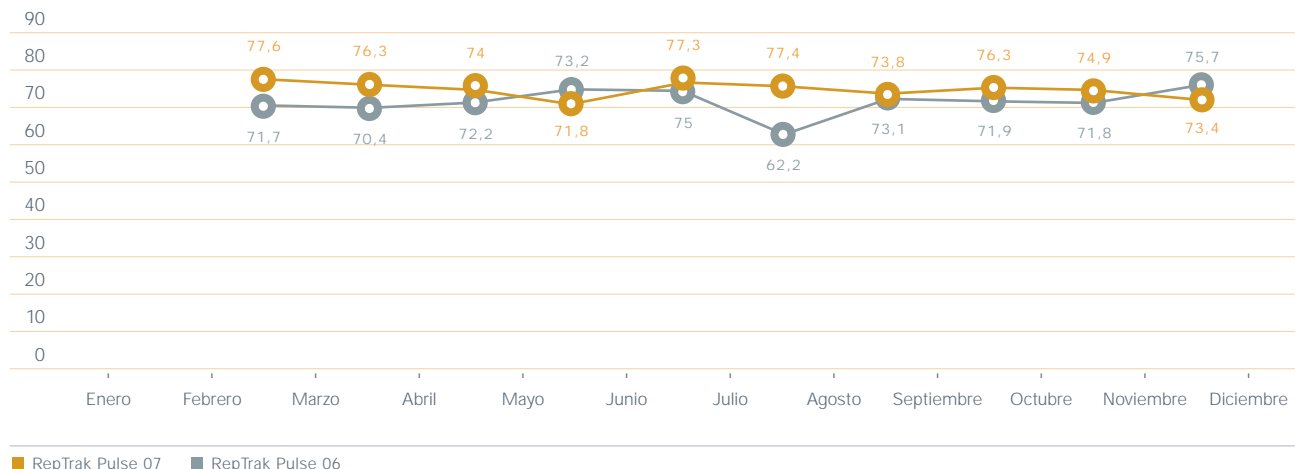
RepTrak

La herramienta RepTrak tiene una especial importancia en la gestión de la responsabilidad corporativa en el Grupo Gas Natural. Desarrollado por el Foro de Reputación Corporativa y el Reputation Institute, el modelo RepTrak proporciona información sistemática sobre la reputación, a través de entrevistas directas que indagan sobre, entre otros parámetros, la estima, admiración y confianza que genera la compañía que utiliza el modelo.



Fuente: Reputation Institute.

RepTrak: la reputación corporativa del Grupo Gas Natural según la opinión pública



La herramienta descompone la reputación en siete dimensiones clave: oferta, innovación, trabajo, gobierno, ciudadanía, liderazgo y finanzas. El modelo contempla la evaluación continua, lo que permite aplicar medidas concretas para mejorar la gestión de las dimensiones clave de la reputación de la compañía.

El Grupo Gas Natural comenzó a utilizar la herramienta RepTrak en 2007. Forma parte de los análisis utilizados por el Comité de Reputación Corporativa y de la metodología del asesoramiento interno ofrecido por la Subdirección de Reputación Corporativa.

Diálogo con los grupos de interés

Para el Grupo Gas Natural el diálogo es una pieza clave del proceso de generación de confianza entre sus grupos de interés. Entre otras cuestiones, la interacción con los grupos de interés permite mejorar la gestión de los riesgos operativos y reputacionales, ayuda a entender mejor un entorno que está en constante cambio y posibilita, por último, la identificación temprana de oportunidades asociadas a nuevas demandas sociales.

La compañía divide las acciones de diálogo y consulta con los grupos de interés en:

- **Acciones de consulta**, bidireccionales, donde el Grupo y sus interlocutores intercambian información y expectativas de un modo ágil. Los resultados son tenidos en cuenta en la mejora de los procesos de la compañía y, en particular, en la selección de contenidos para el Informe de Responsabilidad Corporativa.
- **Acciones divulgativas**, unidireccionales, donde la compañía transmite información a través de, entre otros canales, la participación en organismos de distinta naturaleza.



A continuación se describen las principales acciones en esta materia desarrolladas por el Grupo Gas Natural durante el año 2007.

Acciones de consulta

Clientes

Encuestas a clientes con el objetivo de valorar la satisfacción proporcionada por los diferentes servicios de la compañía así como para identificar necesidades y expectativas. También se evalúa la percepción de los principales procesos del Grupo y los aspectos de mejora en productos y servicios.

Consulta a clientes para analizar su grado de satisfacción, conocimiento y aceptación de los programas de inversión social de la compañía. Creación, en Colombia, de la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente.

Accionistas e inversores

Reuniones *one-on-one* celebradas con inversores.

Atención continua a las solicitudes de información de los analistas que siguen la evolución de la compañía y demás consultas a la Unidad de Relación con Inversores.

Empleados

Creación del Grupo Consultivo de Comunicación Interna, como herramienta de detección y valoración de las necesidades de comunicación a los empleados.

Reuniones entre la Dirección de Relaciones Laborales y los representantes de los trabajadores de las diferentes empresas del Grupo con las secciones y federaciones sindicales y celebración de comités de Seguridad y Salud.

Realización de una encuesta interna para pulsar la percepción y satisfacción respecto al Servicio de Vigilancia de la Salud y otras áreas.

Proveedores

Reuniones con empresas colaboradoras para conocer de primera mano sus inquietudes y encontrar soluciones para agilizar los procesos.

Encuesta a proveedores de operaciones con el fin de conocer sus percepciones y expectativas en sus relaciones con el Grupo.

Sociedad

Monitorización continua de la reputación corporativa entre la opinión pública utilizando RepTrak.

Consulta sobre el Informe de Responsabilidad Corporativa a través de la Cátedra Ethos de la Universitat Ramon Llull, con el objetivo de incluir mejoras en el presente informe.



Acciones divulgativas

Clientes

Difusión de gnSolar a través de la participación en diferentes actos de divulgación y mediante publicaciones específicas.
Inclusión en la factura de información sobre eficiencia energética y medidas de ahorro, así como de otros contenidos de interés para el cliente.

Accionistas e inversores

Retransmisión vía Internet de las presentaciones trimestrales de resultados.
Presentaciones específicas realizadas por miembros de la alta dirección del Grupo.
Multiconferencia celebrada tras la adquisición de activos energéticos en México.
Presentación del nuevo Plan Estratégico 2008-2012.

Empleados

Divulgación de la carta del presidente con motivo de la adopción expresa de los Objetivos del Milenio por parte del Grupo.
Plan de Comunicación del Plan Estratégico 2008-2012.
Desarrollo de una campaña de prevención de lesiones osteomusculares.
Elaboración y reporte periódico, a la alta dirección del Grupo, de informes de evaluación y seguimiento en materia de seguridad y salud.

Proveedores

Difusión de las políticas de calidad y medio ambiente del Grupo Gas Natural.
Distribución del Código de Conducta del Grupo Gas Natural.
Presentación del documento de buenas prácticas ambientales en la construcción de redes de gas.

Sociedad

Promoción del diálogo entre las empresas, ONG, universidades y escuelas de negocios en cuestiones relacionadas con la responsabilidad corporativa, los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas o el Código de Conducta de la compañía. Estas acciones fueron realizadas desde la Comisión Ejecutiva de ASEPAM, la Fundación Carolina, IESE o las comisiones de RSC de la CEOE y de Fomento del Trabajo.
Reuniones con diversas asociaciones de defensa de los consumidores, como FACUA, UCA, UCE, CECU u OCUC, para desarrollar los compromisos de colaboración establecidos en los convenios firmados con cada una de ellas.

ad ambiental Grupos de interés y sostenibilidad ambiental Grupos de interés y sostenibilidad ambiental Grupos de

Grupos de interés y sostenibilidad ambiental

44	Los clientes y el Grupo Gas Natural
54	Los accionistas e inversores y el Grupo Gas Natural
62	Los empleados y el Grupo Gas Natural
84	Los proveedores y el Grupo Gas Natural
94	La sociedad y el Grupo Gas Natural
106	Sostenibilidad ambiental

Los clientes y el Grupo Gas Natural



La principal función social del Grupo Gas Natural es contribuir a satisfacer la demanda de energía en aquellos mercados donde tiene presencia. Contar con un suministro energético eficiente, sostenible y seguro es una condición indispensable para el desarrollo económico y social de los países, así como para mantener los altos niveles de prosperidad ya alcanzados en las sociedades avanzadas.

Para el Grupo Gas Natural el pilar básico de su compromiso con los clientes es el conocimiento, la detección y la satisfacción de necesidades relacionadas con la energía, con una mejora continua de la calidad y seguridad de los productos, ofreciendo un servicio excelente.

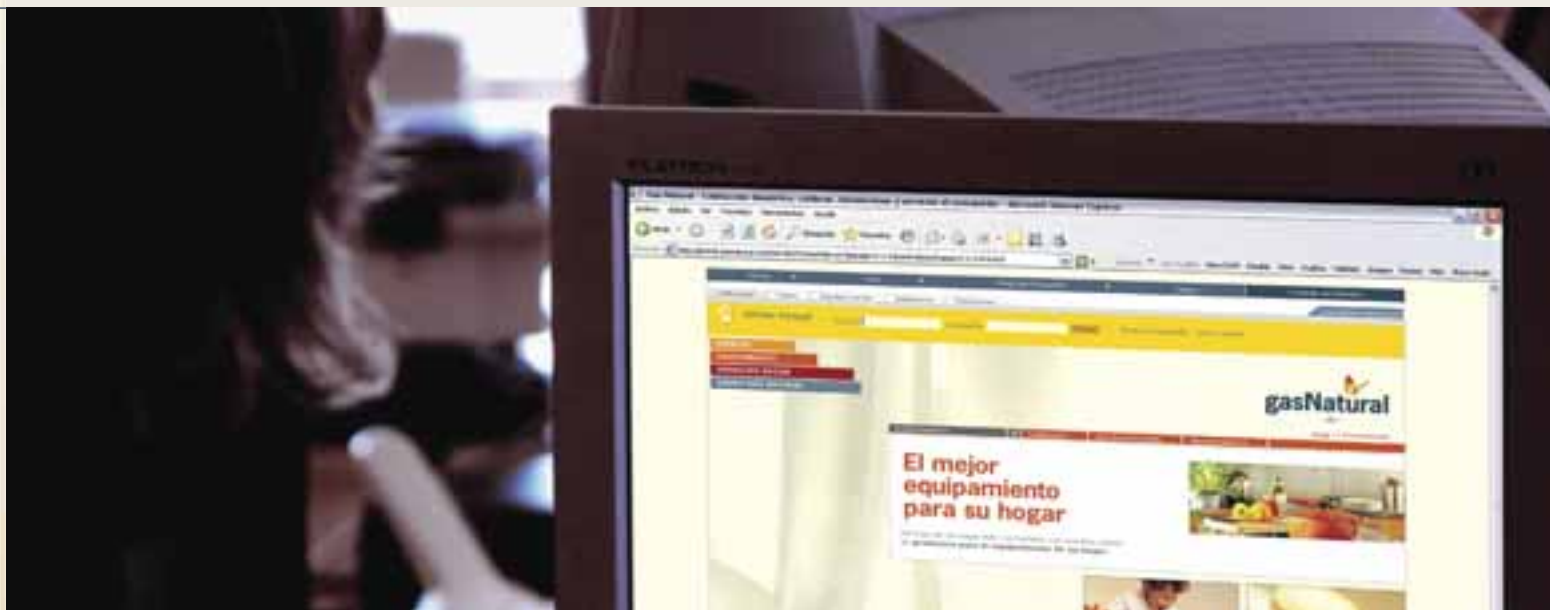
El Grupo Gas Natural establece dos categorías de clientes:

- Clientes minoristas, que comprende a los clientes domésticos y comerciales con un consumo inferior a 1 GWh/año.
- Clientes industriales, que son aquellos con un consumo superior a 1 GWh/año en media presión, o de cualquier consumo en alta presión.

La compañía cuenta con más de once millones de clientes en Europa y Latinoamérica, más de la mitad de ellos localizados en España, e incrementó su red de distribución en más de un 19% respecto al año anterior.

Cabe destacar que 2007 supuso un hito importante en el contexto de la liberalización del sector gasista español. La transposición de la Directiva Europea en materia de gas natural determina que, a partir del 1 de julio de 2008, todos los clientes estarán en las empresas comercializadoras en un entorno plenamente liberalizado.

En este nuevo entorno de mercado, la compañía se impuso el objetivo de adaptar sus procesos e informar y preparar a sus clientes para este cambio del contexto regulatorio.



Compromisos y acciones

1. Mejorar la calidad de las áreas de negocio para incrementar la satisfacción de los clientes y adecuarse a sus expectativas

Acciones propuestas 2007	Resultados 2007	Acciones planeadas 2008
Ocho proyectos de mejora en distintos ámbitos de la organización utilizando la metodología Seis Sigma.	Realización de los proyectos planificados en procesos de negocios regulados y minoristas. ●	Consolidación de la metodología y proyectos de mejora en nuevas áreas.
Mantener la medición de la satisfacción del cliente externo e interno en los distintos procesos de servicio e incorporar objetivos de percepción de clientes internos.	Mantenimiento de las mediciones de satisfacción de clientes externos e internos. Pendiente la potenciación de objetivos. ●	Consolidación de las mediciones de cliente interno de los servicios de soporte.
Impulsar la sistematización de los procesos de autoevaluación en las filiales del Grupo en Argentina y Colombia, e inicio del proceso en CEG (Brasil).	Desarrollo de las autoevaluaciones de Negocios Regulados y Metragaz (Marruecos). ●	Realización de autoevaluación en CEG (Brasil), Italia y, al menos, otra línea de negocio del Grupo.

2. Asegurar la oferta de una gama de productos y servicios que cubra todas las necesidades de los clientes en materia de energía

Acciones propuestas 2007	Resultados 2007	Acciones planeadas 2008
Implantación de mejoras en los productos de mantenimiento, a través del lanzamiento de T-Solventa.	Se dota de una mayor entidad a cada producto, en lugar de agruparlos bajo un concepto común. ●	Mejora en los ratios de servicio y de satisfacción del cliente en todos los productos y, en particular, en ServiHogar Direct.
Se realizarán actuaciones que favorezcan el conocimiento de medidas de seguridad del gas.	Desarrollo de programas informativos y de cursos de formación en seguridad, y envío de materiales para fomentar el ahorro energético. ●	Difusión de nueva información y consejos sobre seguridad.
Renovación de aparatos obsoletos de clientes.	Colaboración con los planes Renove de los gobiernos autonómicos de Castilla y León, Cataluña, Galicia, Madrid y Valencia. ●	Mantenimiento de las colaboraciones en vigor y desarrollo de nuevos acuerdos con otros gobiernos autonómicos en España.

3. Establecer una comunicación efectiva con los clientes para anticiparse a sus necesidades

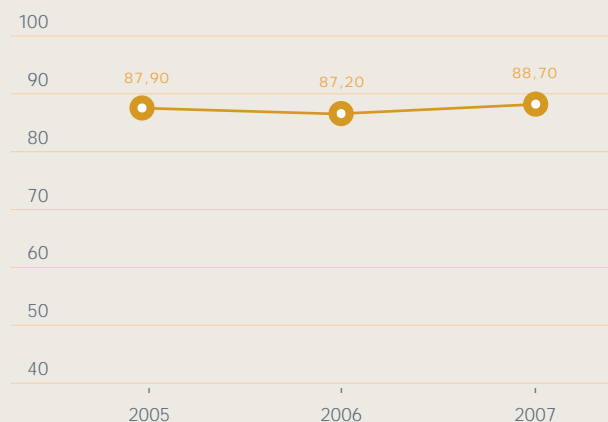
Acciones propuestas 2007	Resultados 2007	Acciones planeadas 2008
Publicación de la "Guía útil para el consumidor".	Preparación de la guía y edición de materiales informativos. ●	Publicación de la "Guía útil para el consumidor", accesible a todos los clientes.
Lanzamiento del proyecto de "Revisión de servicio" un canal que permitirá revisar las reclamaciones que los clientes consideren no han sido atendidas debidamente.	Diseño del servicio y definición de los criterios de actuación. Cursos de servicio a clientes y atención de reclamaciones. ●	Lanzamiento de servicio y comunicación a los clientes para informar acerca del nuevo canal.
Campaña informativa a todos los clientes del mercado regulado sobre su traspaso al mercado liberalizado en enero de 2008.	Incorporación a la factura de información sobre el traspaso al mercado liberalizado y de las posibilidades de elección de comercializador. ●	Continuidad en la campaña informativa a todos los clientes acerca de su traspaso al mercado liberalizado.

Grado de cumplimiento: alto ● medio ● bajo ●

Principales indicadores

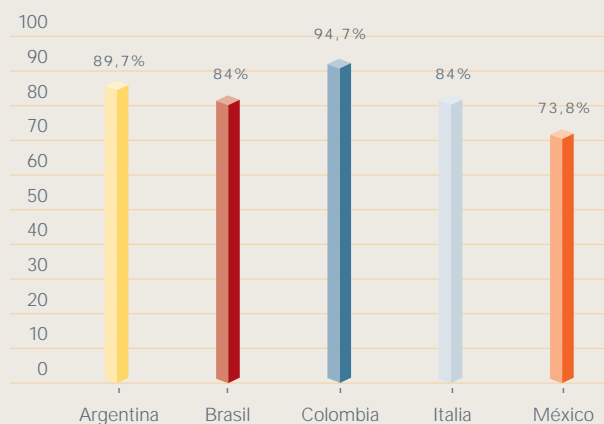
Cientes satisfechos (%)

Calidad del servicio global (España)



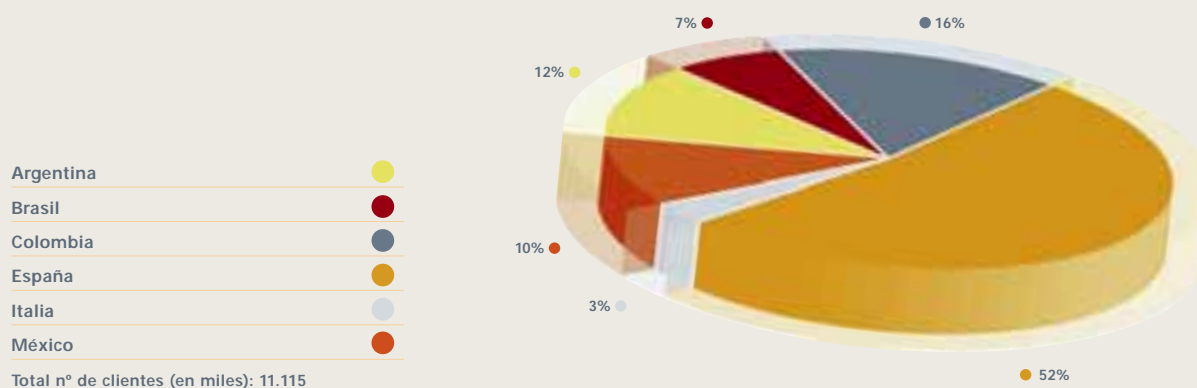
● España

Calidad de servicio global (Internacional)



Durante 2007 el Grupo avanzó en la homogeneización de los sistemas de medición utilizados en España y Latinoamérica.

Cientes por país. 2007 (%)



Servicio de Atención Telefónica. España

Ratios de Atención al cliente	2007	2006
Solicitudes del cliente resueltas inmediatamente (%)	95	-
Nivel de satisfacción del cliente con el Servicio de Atención Telefónica (%)	78,2	76,5
Tiempo medio de resolución de solicitudes (días)	7,9	8,4
Llamadas atendidas antes de diez segundos (%)	90	81

Las respuestas del Grupo Gas Natural a sus clientes

Mejorar la calidad de las áreas de negocio para incrementar la satisfacción de los clientes y adecuarse a sus expectativas

A lo largo de 2007, el Grupo Gas Natural continuó trabajando en diferentes proyectos y acciones de mejora enmarcadas en el Plan Estratégico de Calidad iniciado en el año 2004.

Profundizar en la orientación al cliente y en la calidad en el servicio

La compañía continúa adaptando sus procesos, actividades y servicios para satisfacer del modo más eficiente las necesidades de sus clientes. Entre las principales acciones de mejora en 2007, destacan las implantadas en el Servicio de Atención de Urgencias en España, en el proceso de facturación de Italia y el proyecto desarrollado en México "Conozcamos al cliente", para estudiar las expectativas y necesidades de los clientes.

Alinear a la organización con los objetivos de calidad

Durante 2007, continuó la incorporación de objetivos de calidad al Sistema de Dirección por Objetivos (DPO) de la Dirección de Recursos Humanos. En concreto, se establecieron objetivos relativos a la calidad de la atención personalizada en centros del gas para los delegados comerciales. El propósito último es potenciar el compromiso de las personas con la mejora continua del servicio en dichos centros.

También en España, dentro del Plan de Formación 2007, se reforzaron las acciones destinadas a resaltar la importancia de la gestión por procesos, entendida como herramienta para impulsar la mejora continua de los productos y servicios que se ofrecen a los clientes.

Asimismo, se continuó impulsando la cultura de cliente-proveedor interno de los distintos servicios no destinados al cliente final. Con este fin se desarrollaron distintos estudios de percepción en asuntos como la atención en el *help desk* de sistemas de información, o a los servicios de Vigilancia de la Salud y de Prevención de Riesgos Laborales.

En Brasil, se sistematizó un Comité de Atención al Cliente, alineando a representantes de todas las áreas involucradas, con el objetivo de conseguir una mejora continua en el servicio. Asimismo, con el fin de potenciar la orientación interna hacia los objetivos de calidad, se inició un proyecto

donde los empleados trabajan por un día en el *call center*, lo que les permite profundizar en el conocimiento del proceso.

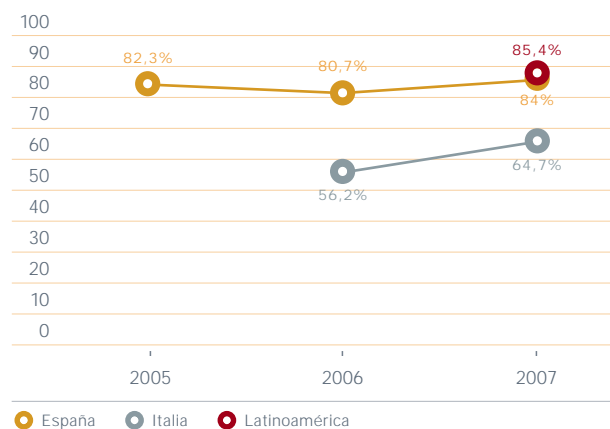
Potenciar la gestión de la calidad en el Grupo

El Grupo Gas Natural siguió el desarrollo de acciones destinadas a integrar la gestión de la calidad en su modelo de negocio. Durante 2007, se avanzó en el proceso de certificación del sistema de gestión de generación dentro de Negocios Mayoristas. Se espera que a lo largo de 2008 se obtenga la certificación de calidad y medio ambiente de la central de ciclo combinado de Arrúbal (La Rioja).

Otras acciones destacables de 2007, son las siguientes:

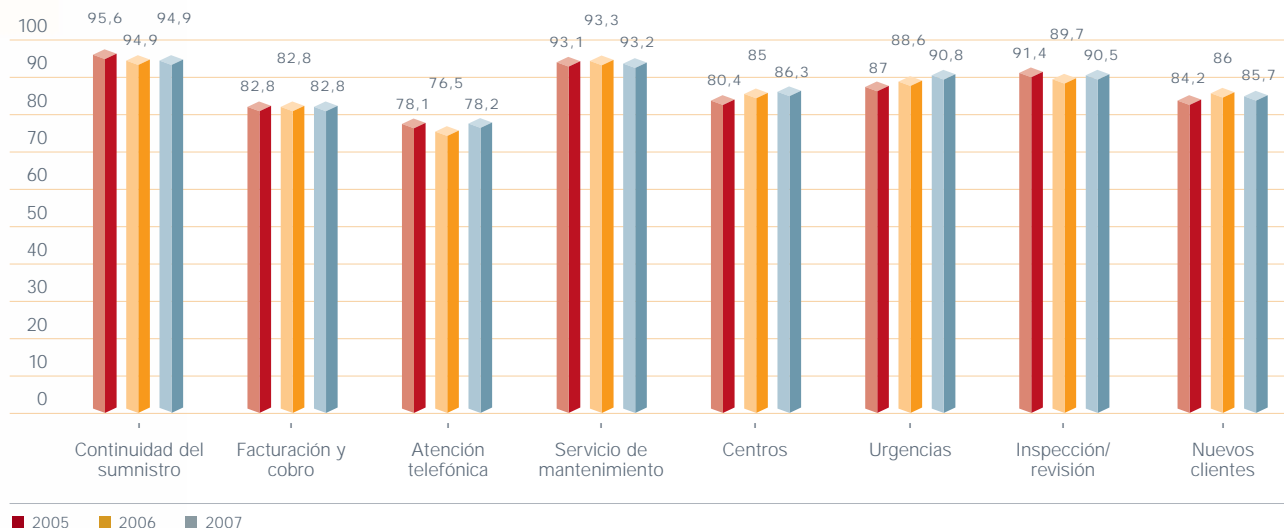
- Ampliación del Sistema de Calidad Certificado en las empresas distribuidoras y comercializadoras del Grupo Gas Natural. En España, además de las actividades desarrolladas para la certificación de generación eléctrica en centrales de ciclo combinado, se obtuvo la certificación de calidad y medio ambiente en Gas Natural Comercializadora y la ampliación de los procesos certificados en Gas Natural Servicios. En Italia, se incorporaron nuevas sedes y centros de trabajo a la certificación.
- En lo relativo a los procesos de autoevaluación, de acuerdo al modelo de Excelencia EFQM, en 2007, se realizó el despliegue en la Dirección de Negocios Regulados y en Metragaz (Marruecos), sirviendo en ambos casos para desarrollar el respectivo plan integrado de mejora que lleva el nombre de LICEO (Liderazgo, Innovación, Cambio/Calidad/Crecimiento, Eficiencia/Eficacia, Oportunidad).
- En Colombia, se avanzó en la homogeneización de la gestión de urgencias lo que supuso un replanteamiento del proceso. Esta revisión provocó la incorporación de criterios más rigurosos en la normativa técnica aplicada para garantizar la seguridad de las instalaciones.

Imagen de la compañía (% total de respuestas imagen buena o muy buena)



Índice de satisfacción de los principales procesos. España

(% total de respuestas de clientes muy satisfechos, satisfechos o algo satisfechos)

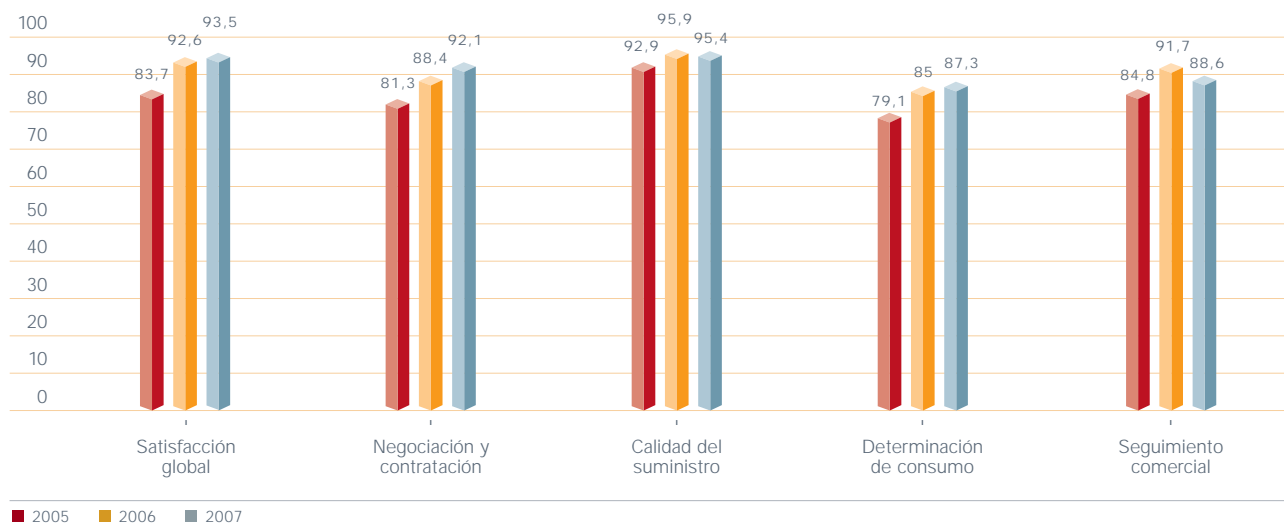


Índice de satisfacción de los principales procesos. Internacional (%)

	Argentina	Brasil	Colombia	México	Italia
Continuidad del suministro	94,4	93	94,9	85,9	95,2
Facturación y cobro	82,9	99,6	93,6	77,6	76,8
Atención telefónica	88,2	88	75,8	71,0	85,9
Centros	90,3	94,9	87,9	72,8	-
Urgencias	-	89,2	86,4	-	95,9
Inspección/revisión	-	-	92	-	-
Nuevos clientes	-	-	83,1	89,7	-
Contratación	-	92,8	-	-	-

Índice de satisfacción de los clientes industriales. España

(% total de respuestas de clientes muy satisfechos, satisfechos o algo satisfechos)



Metodología para la Gestión de la Calidad: Seis Sigma

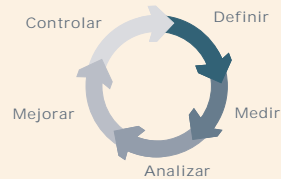
En el marco del Plan Estratégico del Grupo Gas Natural, y con el objetivo de mejorar la eficiencia y aumentar la satisfacción de los clientes, surgió la necesidad de impulsar la mejora continua.

Su base es la creación de un sistema de calidad que permita el establecimiento de objetivos impulsores de la mejora, la detección de desviaciones sobre indicadores y el conocimiento profundo de las necesidades de los clientes. Además, es necesario disponer de una metodología estructurada que permita gestionar el proceso de mejora.

Entre las diversas metodologías existentes para la gestión de la calidad, el Grupo Gas Natural adoptó la denominada Seis Sigma por considerarla completa y eficaz.

Seis Sigma es una metodología diseñada para la gestión y mejora de los procesos, que orienta a la organización hacia los requisitos del cliente, el rigor analítico, la alineación con los procesos y la mejora de la eficiencia.

El ciclo de mejora Seis Sigma se compone de cinco fases orientadas a la excelencia en este campo:



Con la aplicación de la metodología Seis Sigma, el Grupo Gas Natural pretende desarrollar un modelo que sistematice, en las distintas líneas de negocio de la compañía, el proceso de mejora continua. Para lograrlo, a lo largo de 2007, se desarrollaron proyectos aplicados a diferentes procesos que supusieron una reducción del 26% en los clientes decepcionados de ServiGas correctivo, y del 19% en la Atención de Urgencias.

El objetivo para 2008, es consolidar el programa en las diferentes líneas de negocio. Para ello la compañía está formando a personas para que contribuyan al despliegue metodológico dentro del Grupo.

Asegurar la oferta de una gama de productos y servicios que cubra todas las necesidades de los clientes en materia de energía

Durante 2007, el Grupo puso en el mercado una gama de tarifas de gas natural que pretenden ofrecer la mejor alternativa a los distintos segmentos de clientes con el objetivo de dar una respuesta adecuada a sus necesidades.

Las tarifas ofertadas son las siguientes:

- Gas Mini, para nuevos clientes con un bajo consumo previsto de gas natural.
- Gas Básica, para los clientes sin calefacción.
- Gas Óptima, para clientes con calefacción.
- Gas Familia, para clientes de un alto consumo de gas, normalmente con calefacción en zona fría o familias numerosas.
- Gas Negocio, para pequeños negocios con un alto consumo de gas natural.

Asimismo, se puso en marcha el Plan Ahorro *Online*, que ofrece descuentos a los clientes que soliciten realizar sus gestiones con el Grupo Gas Natural a través del *website* de la compañía.

En 2007, se realizaron también campañas de comunicación para ofrecer el cambio de combustible a aquellos sistemas

de calefacción central que continúan utilizando carbón, ofreciendo a las comunidades de propietarios el servicio de gestión energética.

Por otro lado y para mejorar la calidad de su oferta en España, el Grupo Gas Natural dispone de los servicios ServiGas y ServiElectric, que garantizan la asistencia integral en el suministro de gas y electricidad. La función de ambos servicios es preventiva: están diseñados para anticipar cualquier problema del cliente. Además, se ocupan de potenciar el rendimiento de las instalaciones de gas y electricidad y el ahorro energético.

El Grupo continuó impulsando gnSolar, producto centrado en la instalación de placas solares y su mantenimiento

En 2007, también se desarrolló la implantación del gas natural como combustible para flotas de taxis, autobuses y otros vehículos. En este sentido, destacan los acuerdos alcanzados con General Motors y con el Instituto Metropolitano del Taxi de Madrid.

Además, el Grupo continuó trabajando para dar a conocer a promotores, arquitectos e instaladores el producto gnSolar, centrado en la instalación de placas solares y su mantenimiento.

Indicadores generales de clientes. 2007

	Argentina	Brasil	Colombia	España	Italia	México	Total
Ventas actividad de gas (GWh)	74.055	46.253	15.664	271.057	2.800	43.342	453.172
Renovación de la red (km)	1,2	12,7	0,61	47	-	45,7	107,21
Red de distribución (km)	21.855	5.635	16.555	45.429	4.775	15.510	109.759
Incremento vs. 31/12/2006 (km)	369	248	498	3.065	763	281	5.224
Inspecciones reglamentarias	84.384	-	301.541	1.197.166	-	42.426	1.625.517
Reseguimiento de red (km)	13.245,97	3.596	3.366	21.632	2.357	14.097	58.293,97
Renovación de acometidas (km)	11.797	731	(*)	2.587	9	4.579	19.703
Nº de llamadas al Servicio de Atención Telefónica	1.247.866	848.996	1.409.000	7.286.905	336.929	1.053.000	12.182.696

(*) En Colombia las acometidas son propiedad de los clientes.

Indicadores de clientes. España

	2007	2006	2005
Nuevos municipios suministrados	69	56	49
Nº de contratos de electricidad	127.689	305.621	476.108
Nº de visitas preventivas de mantenimiento	1.081.056	1.159.168	1.163.854

Incumplimientos y multas

Durante 2007, se registraron en España algunas sanciones económicas en distintos aspectos de la relación con clientes.

La información ofrecida tiene su origen en los listados disponibles en la Dirección de Servicios Jurídicos. Las referencias de expedientes son las que obran en poder de dicha dirección.

En 2007, no se registraron incidentes relativos a:

- Prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.
- Incumplimientos de la normativa legal o de los códigos voluntarios relacionados con los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes.
- Incumplimientos de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la compañía.
- Asuntos relacionados con las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad y el patrocinio, entre otros.

El Grupo Gas Natural se atiene a la legislación vigente de cada país en donde opera, especialmente, en lo que se refiere al tipo de información que debe hacer pública sobre sus productos y servicios.

Además, el Grupo Gas Natural es socio de Autocontrol, una asociación sin ánimo de lucro que gestiona el sistema de autorregulación publicitario español. Los sistemas de autorregulación son la respuesta de todos los actores de la industria frente a la exigencia social de garantías de confianza y credibilidad en la publicidad.

El sistema de resolución de controversias de Autocontrol ha sido reconocido por la Comisión Europea por respetar y cumplir los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad de elección y derecho de representación por parte del consumidor, establecidos en la Recomendación 98/257/CE.

Nº total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. 2007

Tipo de incumplimiento	Sociedad	Total sanciones (en euros)	Nº expedientes
Cambio del sistema de lecturas	Gas Natural Servicios SDG, S.A.	12.000	1
No contestar requerimientos	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
Apremio sancionador	Gas Natural Servicios, S.A.	1.200	1
	Gas Natural SDG, S.A.	360	1
	Gas Natural Servicios, S.A.	600	1
Extracción de piedras	Gas Natural Cegas, S.A.	601,02	1
Instalación sin certificado	Gas Galicia SDG, S.A.	1.000	1
Arrojo de escombros	Gas Natural Distribución SDG, S.A.	300	1
Obras sin licencia	Gas Natural Cegas, S.A.	150,25	1
Incumplimiento del contrato de mantenimiento	Gas Natural Servicios, S.A.	1.000	1
Falta de revisión sistemática	Gas Natural Andalucía, S.A.	3.000	1
Derecho de acceso a datos	Gas Natural SDG, S.A.	Sin sanción económica	1

Nº total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes. 2007

Tipo de incumplimiento	Sociedad	Total sanciones (en euros)	Nº expedientes
Derecho de acceso a datos (AEDP)	Gas Natural SDG, S.A.	Sin sanción económica	1

Valor monetario de sanciones y multas significativas, y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones. 2007

Tipo de incumplimiento	Sociedad	Total sanciones (en euros)	Nº expedientes
Metas y mejoras del contrato de concesión-reducción de las pérdidas de gas	CEG (Brasil)	221.624,41	1
Falta de revisión periódica de la instalación	Gas Natural S.A., ESP (Colombia)	17.334	1
Falta de coordinación en emergencias con los bomberos	Gas Natural S.A., ESP (Colombia)	3.953	1
No haber enviado y puesto en conocimiento del ente gubernamental competente los documentos donde se plasmaron los acuerdos de pago realizados por los clientes ante la empresa	Gas Natural S.A., ESP (Colombia)	12.120	1

gnSolar

gnSolar constituye una de las principales apuestas del Grupo Gas Natural para ayudar a satisfacer las necesidades actuales y futuras de un mercado energético en permanente cambio. El binomio solar-gas es la solución más eficiente y respetuosa con el medio ambiente para cumplir con el nuevo Código Técnico de Edificación.

El Grupo ofrece tres modalidades distintas que se adaptan a las necesidades específicas de cada cliente y que les ayuda a obtener la máxima rentabilidad de sus instalaciones.

A través de gnSolar, los promotores y constructores disponen de un servicio de asesoramiento y colaboración

integral para la ejecución y mantenimiento de sus instalaciones.

Asimismo, el Grupo Gas Natural elaboró una guía técnica, dirigida a sus colaboradores, para que la experiencia recogida por la compañía se pueda aplicar al diseño y explotación de las instalaciones solares.

Gas Natural Soluciones también ofrece la posibilidad de que el promotor pueda acordar con la compañía la ejecución de la instalación solar "llave en mano", de manera que todas las fases necesarias para la obtención de una instalación de calidad sean coordinadas por el Grupo Gas Natural, con la consiguiente comodidad y servicio al cliente.

Establecer una comunicación efectiva con los clientes para anticiparse a sus necesidades

Mantener una comunicación eficiente con los clientes que le permita detectar y anticiparse a sus necesidades, es una prioridad del Grupo Gas Natural. Por ello, la compañía dedica esfuerzos y recursos a la mejora continua de sus canales de comunicación y a desarrollar e implantar acciones tendentes a profundizar su conocimiento de los clientes.

La comunicación con los clientes debe garantizar la confidencialidad de los datos y de la información suministrada, asumiendo el compromiso de darle un uso responsable, de conformidad con las pautas marcadas por la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD). Además, el Grupo revisa periódicamente, a través del Comité de Protección de Datos, las medidas que aseguran su efectiva implantación.

El 90% de las llamadas recibidas en el Servicio de Atención Telefónica en 2007, fueron atendidas antes de diez segundos

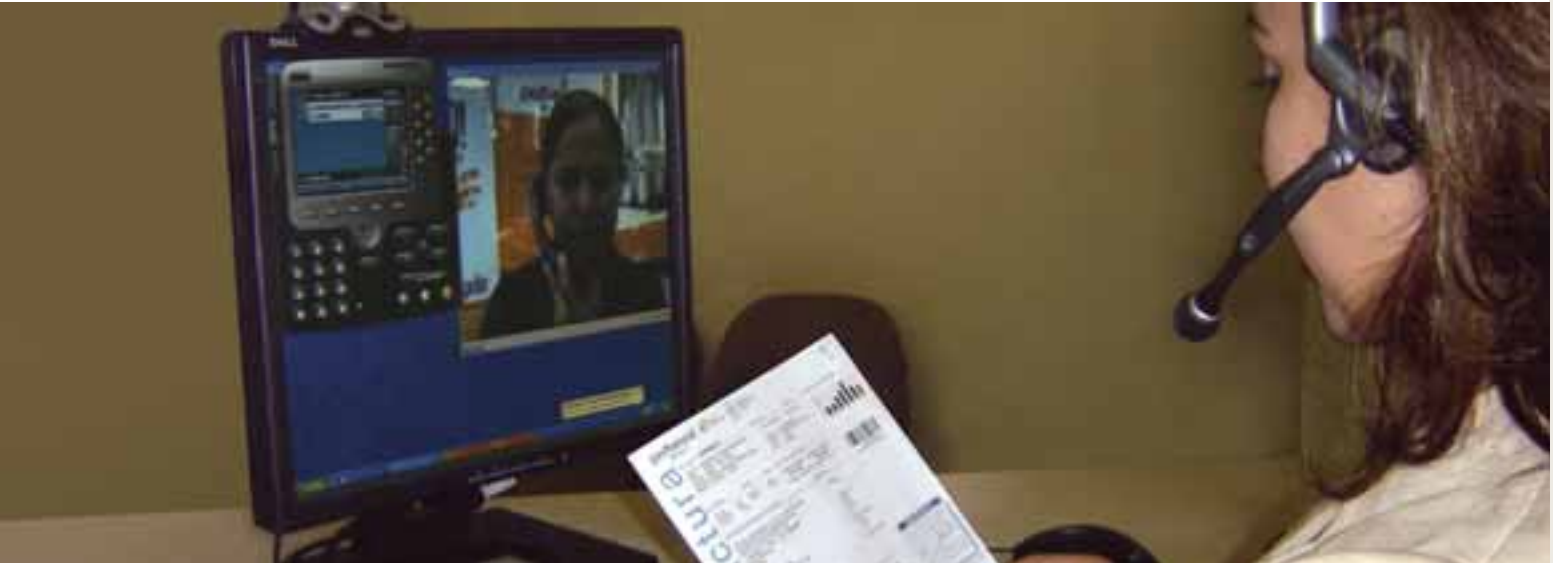
A finales de 2007, como consecuencia de la mala práctica de una empleada de una empresa subcontratada por el Grupo Gas Natural, un cliente recibió una factura en la que sus apellidos habían sido sustituidos por palabras malsonantes. La compañía pidió perdón por escrito al cliente afectado e

inició una investigación a fin de detectar el origen del incidente. Una vez identificado, el Grupo Gas Natural interpuso una demanda por los daños causados, tanto al cliente como a la reputación de la compañía.

Asimismo, en este año 2007, destaca el esfuerzo realizado para asegurar la máxima transparencia del proceso de adaptación a la completa liberalización del mercado de gas. Para ello, la compañía estableció mecanismos de comunicación con los consumidores para informarles de los cambios producidos en el marco regulatorio.

Los canales de comunicación tienen como objetivo atender las necesidades de los clientes, escuchar sus reclamaciones y establecer una relación efectiva con ellos. Las principales acciones desarrolladas a estos efectos a lo largo del año 2007, son las siguientes:

- Establecimiento de nuevos mecanismos automáticos de recogida de lecturas *online*.
- Actualización y mejora del portal del Grupo Gas Natural, incorporando nuevas herramientas para gestionar las transacciones más habituales.
- Desarrollo de mejoras en la identificación de los clientes mediante la implantación de un sistema que proporciona una mayor personalización, rapidez y eficiencia.
- Fomento de la sensibilización y creación de una cultura de prevención y seguridad del gas mediante:
 - La incorporación en la factura del gas de materiales con consejos sobre seguridad.
 - Desarrollo de seminarios y cursos de formación sobre asuntos relacionados con el gas natural y su uso eficiente y seguro.
 - Programas educativos y de sensibilización en escuelas y universidades.



- En España, Gas Natural Servicios se adhirió al Sistema Arbitral de Consumo Regional en las comunidades Autónomas de Cantabria, Castilla-La Mancha, Madrid y Navarra. Su objetivo es poder proporcionar a los clientes una vía gratuita e imparcial para resolver los conflictos que puedan surgirles en su relación con la compañía.
- Desarrollo de acciones específicas para la comunicación con grandes clientes, entre las que se incluye el lanzamiento de una nueva línea de atención telefónica en México.

Indicadores de la web del Grupo Gas Natural (en miles)

	2007	2006	2005
Nº de clientes registrados al final de año	490	400	127
Nº de transacciones <i>online</i> en la Oficina Virtual	2.650	2.300	1.631

Proyecto de gasificación Cuartel V

El Grupo Gas Natural apuesta por el desarrollo de las comunidades locales en las que opera a través de iniciativas como Cuartel V, proyecto que tiene por objetivo abastecer de gas natural un barrio de escasos recursos en Buenos Aires.

La iniciativa consiste en la extensión de la red de gas domiciliario en cinco barrios de la localidad de Cuartel V por medio de una concesión denominada Fideicomiso Redes Solidarias (FRS), administrada por la Fundación Pro Vivienda Social, entidad que trabaja en la mejora de la vivienda y la infraestructura de dicho lugar.

El propósito del Grupo es favorecer el acceso de los colectivos más necesitados a los servicios públicos, y

contribuir, de esta manera, a la reducción de la pobreza. En este sentido, los responsables de la compañía se comprometen a crear un nuevo modelo de gestión social, donde vecinos, colectivos locales, organizaciones sin ánimo de lucro y empresas aúnan sus esfuerzos para lograr un sistema de gasificación accesible a comunidades de reducidos ingresos económicos.

Desde su implantación en septiembre de 2003, el proyecto ha alcanzado la habilitación de 70.000 metros de red de distribución y el abastecimiento de alrededor de 4.000 parcelas, lo que implica un beneficio en la calidad de vida de más 15.000 personas.

Los accionistas e inversores y el Grupo Gas Natural



El Grupo Gas Natural trabaja para proporcionar a sus accionistas una rentabilidad creciente y sostenida, ofreciendo al mercado la máxima transparencia en sus actuaciones.

La compañía asume, como parte primordial de su enfoque de responsabilidad corporativa, el compromiso de garantizar una gestión orientada a la creación de valor. El objetivo es combinar responsabilidad, eficiencia y transparencia para conseguir un crecimiento sólido, rentable y sostenido.

El Grupo Gas Natural cuenta con una base accionarial diversificada, compuesta por más de 30.000 accionistas. Entre ellos, los principales son Critería CaixaCorp, con el 33% del capital; Repsol YPF, con el 31%; Suez, con el 11%; y Caixa d'Estalvis de Catalunya, con el 3%.

El Grupo cuenta además con una amplia base de accionistas minoritarios, que poseen alrededor del 6% del capital social. También están presentes en su accionariado inversores institucionales españoles e internacionales, con el 10% y el 6% del capital, respectivamente.

La Junta General de Accionistas adoptó un acuerdo para la adquisición derivativa de acciones propias. Actualmente, Gas Natural SDG no dispone de acciones propias ni directamente ni a través de sociedades dominadas.



Compromisos y acciones

1. Trabajar para proporcionar una rentabilidad creciente y sostenida a los accionistas

Acciones propuestas 2007	Resultados 2007	Acciones planeadas 2008
Mantener la continuidad de la política de dividendos (<i>pay-out</i> entre el 52% y el 55%).	<i>Pay-out</i> 2007: 53,2% ●	<i>Pay-out</i> en el año 2008 de 52-55%. Nuevo objetivo para el periodo 2008-2012: 55-60%.
Continuar los esfuerzos para alcanzar en 2008 un Ebitda de al menos 2.500 millones de euros y un crecimiento anual acumulado del beneficio neto de al menos un 10%.	Ebitda de 2.277 millones de euros. ●	Alcanzar un Ebitda de 2.500 millones de euros en 2008 y de 3.900 millones de euros en 2012.

2. Establecer canales de comunicación con los accionistas que permitan atender sus demandas y necesidades

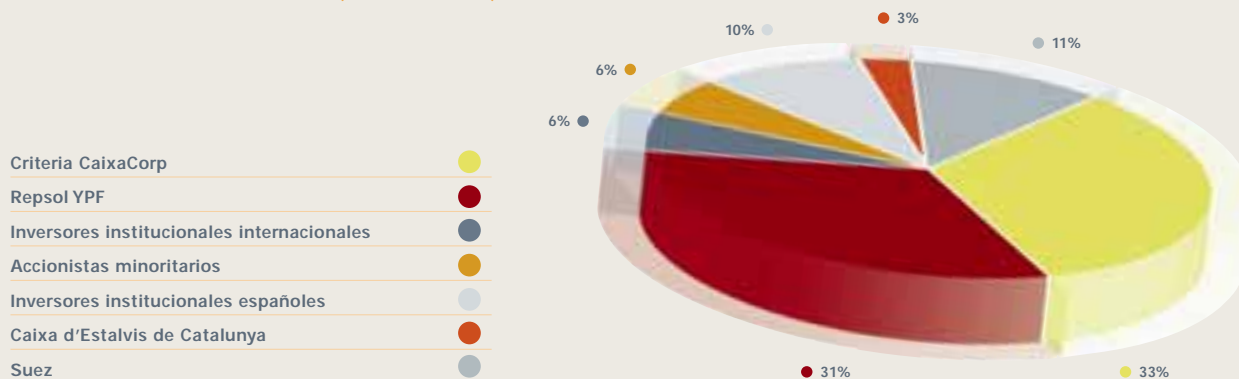
Acciones propuestas 2007	Resultados 2007	Acciones planeadas 2008
Actualización continua de la lista de distribución de comunicados a analistas e inversores.	Mantenimiento y mejora de la lista de distribución, gracias a los <i>road shows</i> realizados. ●	Mejora de la lista de distribución.
Completar el programa de presentaciones con otras temáticas, en función de las necesidades.	Presentación del nuevo Plan Estratégico y de la adquisición de activos en México. ●	Rediseño del programa de presentaciones con otros temas de interés, en función de las necesidades.
Intensificar el esfuerzo en EEUU y Canadá del programa de visitas a inversores internacionales.	Siete visitas realizadas a EEUU y Canadá. ●	Consolidación del esfuerzo realizado dentro del programa de visitas a inversores.

3. Presencia en los principales índices de inversión socialmente responsable

Acciones propuestas 2007	Resultados 2007	Acciones planeadas 2008
Mejorar la calificación global en los índices donde el Grupo está presente.	Incremento de un 5% en la calificación de DJSI World. El Grupo es líder en materia ambiental para FTSE4Good. ●	Mejora de la valoración de las áreas que tienen una puntuación sectorial baja.
Desarrollo de un plan de acción para reforzar las áreas de mejora.	Inclusión de las cuestiones analizadas por los índices en el asesoramiento interno en responsabilidad corporativa. ●	Aumento del número de áreas de la compañía asesoradas en responsabilidad corporativa.
Incrementar el reconocimiento por parte del resto de agencias de evaluación, atendiendo a sus peticiones.	Presencia en KLD Global Climate Change 100, Triodos y ECPI Ethical Index Euro. ●	Inclusión de nuevas cuestiones valoradas por los índices en las recomendaciones de mejora resultado de los asesoramientos en responsabilidad corporativa.

Principales indicadores

Accionistas e inversores (a 31/12/07)



Indicadores de estadísticas bursátiles

	2007	2006	2005
Nº de accionistas (en miles)	32	40	42
Cotización a 31/12 (euros)	40,02	29,99	23,66
Beneficio por acción (euros)	2,14	1,91	1,67
Dividendo por acción (euros)	1,14	0,98	0,84
Relación cotización-beneficio	18,7	15,7	14,1
Capital social (nº de acciones)	447.776.028	447.776.028	447.776.028
Capitalización bursátil (millones de euros)	17.920	13.429	10.594

Indicadores de canales de comunicación

	2007	2006	2005
Reuniones con accionistas e inversores	140	200	292
Reuniones con analistas	35	34	27

Las respuestas del Grupo Gas Natural a los accionistas e inversores

Trabajar para proporcionar una rentabilidad creciente y sostenida a sus accionistas

El Grupo Gas Natural desarrolló en 2007 una política de consolidación y, a su vez, expansión de su actividad, tanto geográfica como por línea de negocio:

- Crecimiento geográfico. Durante 2007, el Grupo Gas Natural amplió la base geográfica de sus actividades. Las acciones más relevantes fueron las siguientes:
 - Continuó su expansión en el mercado español, aumentando en 69 el número de municipios que disponen de distribución de gas natural.
 - Se convirtió en el segundo operador privado en el mercado mexicano de generación eléctrica, con la compra de cinco ciclos combinados y un gasoducto.
 - Adquirió el grupo gasista Italmeco, ampliando su área de distribución en Italia a 31 municipios nuevos.

- Crecimiento por líneas de negocio. Durante 2007, el Grupo Gas Natural reordenó sus participaciones estratégicas y amplió sus actividades y su oferta de servicios. Las acciones más relevantes fueron:
 - La publicación del nuevo Plan Estratégico 2008-2012, que prevé consolidar los negocios actuales del Grupo Gas Natural en España, Latinoamérica e Italia y que contempla la adquisición de activos y la entrada en nuevos mercados.
 - La inversión material por valor de 1.148 millones de euros, destinados principalmente al incremento de la red de distribución de gas y a los proyectos de generación eléctrica de la compañía.
 - El aumento de 453.000 puntos de suministro de gas, superando la cifra de 11,1 millones.
 - El aumento hasta los 3.600 MW operativos en instalaciones de generación eléctrica con ciclos combinados, además de 400 MW en construcción, y más de 800 MW en tramitación avanzada de permisos.
 - La venta de la participación en Naturgas Energía a Energías de Portugal (EDP), por 122 millones de euros.

Las actuaciones del Grupo Gas Natural en 2007 permitieron generar valor para los accionistas. El valor de mercado de las acciones de la compañía cerró el ejercicio a 40,02 euros, un incremento del 33% respecto a la misma fecha del año anterior.

El volumen efectivo negociado fue de 14.736 millones de euros, un aumento del 84% sobre el ejercicio anterior. La capitalización ascendió a 17.920 millones de euros, lo que convierte a la compañía en la decimosegunda más valiosa del índice Ibex 35, con una ponderación del 2,05%.

El objetivo del Grupo Gas Natural es combinar responsabilidad, eficiencia y transparencia para conseguir un crecimiento sólido, rentable y sostenido

El dividendo bruto con cargo a los resultados de 2007 fue de 1,14 euros por acción, lo que supone un incremento del 16,3% sobre el año anterior, y un *pay-out* del 53,2%. Este dividendo representa una rentabilidad del 2,8% tomando como referencia el cierre de 31 de diciembre de 2007. En total, el Grupo Gas Natural destinó 521,3 millones de euros al reparto de dividendos entre sus accionistas.



Las cifras anteriores, junto con la evolución de las principales magnitudes de la compañía, consolidan al Grupo como uno de los valores más seguros del Ibex 35.

Ratios financieros (%)

	2007	2006	2005
ROACE ⁽¹⁾	17,7	14,50	12,50
ROE ⁽²⁾	16,4	15,40	15,00
Endeudamiento ⁽³⁾	36,5	33,99	38,50
Ebitda/Resultado financiero neto	10,1x	7,2x	6,9x
Deuda neta/Ebitda	1,6x	1,6x	2,4x
PER	18,7x	15,7x	14,1x

(1) Beneficio de explotación/Capital de explotación medio.

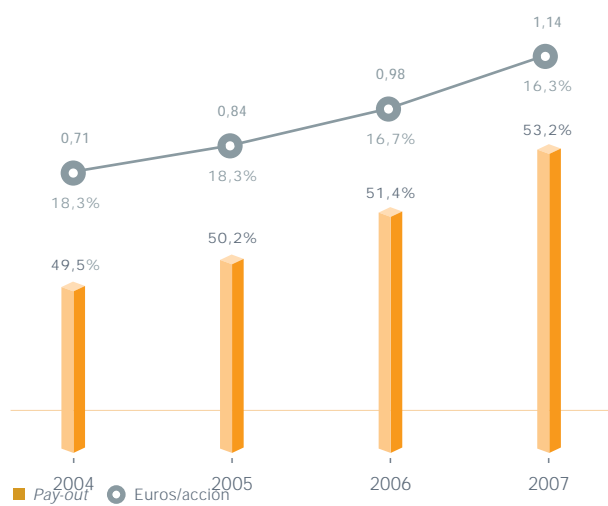
(2) Beneficio después de impuestos/patrimonio.

(3) Deuda financiera neta/Deuda financiera neta+Patrimonio+Socios externos.

Índice de beneficios (millones de euros)

	2007	(%) 2007/2006
Beneficio neto del Grupo Gas Natural	959,4	12,3

Evolución del dividendo y pay-out



Expansión del Grupo: inversiones del Grupo Gas Natural en México

El Grupo Gas Natural ha desarrollado, en los últimos años, una importante actividad de expansión para incorporar nuevos clientes en países de Europa y Latinoamérica.

En el año 2007, y tras resultar vencedor en una licitación internacional convocada por el grupo francés EDF, el Grupo Gas Natural adquirió activos de generación y un gasoducto en México por valor de 1.019 millones de euros. La operación posiciona al Grupo como el primer operador energético privado y el segundo mayor eléctrico de México. Con esta acción, la compañía disfruta de concesiones para distribuir en nueve estados del país, incluyendo la capital, México DF, donde cuenta actualmente con 1,1 millones de clientes y una red de distribución de más de 15.500 km.

La operación agrupó cinco centrales de ciclo combinado y un gasoducto de 54 km por valor de 1.019 millones de

euros, asimismo, se aprobó la adquisición de la compañía de servicios de operación, mantenimiento y apoyo a los ciclos combinados. Supone la mayor operación realizada hasta ahora por la compañía.

En su conjunto, las plantas mexicanas suman una potencia instalada de 2.233 MW. Tras la operación de México, el Grupo Gas Natural cuenta ya con 6.373 MW en ciclos combinados entre España (3.600 MW), Puerto Rico (540 MW) y México. Adicionalmente, otros 1.200 MW se encuentran en construcción en España.

Desde el punto de vista de la eficiencia, el Grupo operará estas centrales siguiendo las mejores prácticas de operación y mantenimiento que ya aplica al resto de activos de generación, optimizando su gestión a nivel técnico.

Establecer canales de comunicación con los accionistas que permitan atender sus demandas y necesidades

El Grupo Gas Natural considera que ofrecer el mejor servicio a sus accionistas requiere la creación de canales de comunicación bidireccionales que permitan atender oportunamente sus demandas y adecuarse a sus necesidades.

En su relación con los accionistas, y en línea con los compromisos adquiridos en todos sus ámbitos, la premisa básica del Grupo Gas Natural es la transparencia informativa.

Asimismo, el Grupo tiene establecidos mecanismos que le permiten procesar apropiadamente la información recibida de sus accionistas, con el objetivo de conocer mejor sus inquietudes y expectativas y ofrecerles así un mejor servicio.

Adicionalmente, el Grupo mantiene abiertos otros canales de comunicación con accionistas e inversores:

- **Relación con inversores.** El Grupo quiere facilitar una información homogénea a los inversores institucionales y minoristas bajo los principios de igualdad de trato y difusión simultánea. En este sentido, destaca la Oficina de Atención al Accionista, que resuelve la operativa diaria con los accionistas minoritarios respondiendo al compromiso del Grupo de responder adecuadamente a sus necesidades.

- **Programa de comunicación con analistas financieros e inversores institucionales.** El objetivo de este programa es optimizar la relación con ambos colectivos y darles a conocer de un modo adecuado la realidad corporativa y el proyecto empresarial del Grupo.

- **Web corporativa.** Apartado específico dirigido a accionistas e inversores, donde pueden acceder a los datos económicos y de gestión, a los últimos resultados y a otros informes publicados, así como a la documentación exigida por la Ley de Transparencia y sus normas de desarrollo.

En la página web corporativa se pueden consultar también las principales magnitudes económicas de los últimos años, presentaciones e informes financieros sobre la marcha de los negocios, información tratada en juntas generales de accionistas, el calendario financiero, información sobre la calificación crediticia del Grupo y otros aspectos relativos al gobierno corporativo.



Asimismo, y en lo que respecta a los esfuerzos desarrollados por el Grupo para reforzar su comunicación con inversores, cabe resaltar las siguientes actividades:

- Reuniones con inversores y analistas en las principales plazas financieras del mundo, para informar de cualquier acontecimiento relevante relacionado con la actividad del Grupo.
- Participación en conferencias y seminarios, fundamentalmente sectoriales.
- Envío de información relativa a acontecimientos concretos y de interés a aquellos analistas e inversores que siguen habitualmente la actividad del Grupo Gas Natural.
- La posibilidad de ejercer el voto electrónico, habilitada por primera vez en la última Junta General de Accionistas del Grupo.

Asimismo, el Grupo Gas Natural realizó dos estudios de identificación accionarial que permiten establecer el perfil del inversor tipo, con el objetivo de focalizar las actuaciones en inversores potenciales.

El Grupo Gas Natural mantiene el compromiso de atender las demandas y necesidades de sus accionistas e inversores en todo el mundo. Por ello, de manera periódica, realiza *road shows* o rondas de visitas a inversores institucionales en algunas de las principales capitales para captar su atención acerca de temas de actualidad de la compañía. Durante 2007, los *road shows* han sido también un vehículo para presentar el Plan Estratégico 2008-2012.

Presencia en los principales índices de inversión socialmente responsable

La inversión socialmente responsable es aquella que, a la hora de construir carteras de inversión, añade criterios sociales, ambientales o de orden ético a los criterios financieros tradicionales. Por ello, un creciente número de inversores entiende que las buenas prácticas en las distintas facetas de la responsabilidad corporativa constituyen un buen indicador acerca de la calidad en la gestión y en las prácticas de gobierno de una determinada compañía. Estos inversores entienden también que invertir en compañías bien posicionadas en estas áreas supone, además de una minimización del riesgo, un indicador adicional de rentabilidad sostenida en el tiempo.

El Grupo Gas Natural está presente en índices de inversión socialmente responsable desde 2001

En este sentido, en 2007, el Grupo Gas Natural mantuvo su presencia en los índices selectivos de inversión socialmente responsable de mayor reputación internacional. La compañía mantuvo su presencia en Dow Jones Sustainability World Index, incrementando su calificación alrededor de un 5% respecto al año anterior. La valoración de Dow Jones Sustainability Index puso de manifiesto el liderazgo del Grupo Gas Natural en algunas áreas clave de la responsabilidad corporativa, entre ellas los sistemas de gestión del riesgo, los códigos de conducta, la información en materia de responsabilidad corporativa y las prácticas de patrocinio y acción social.

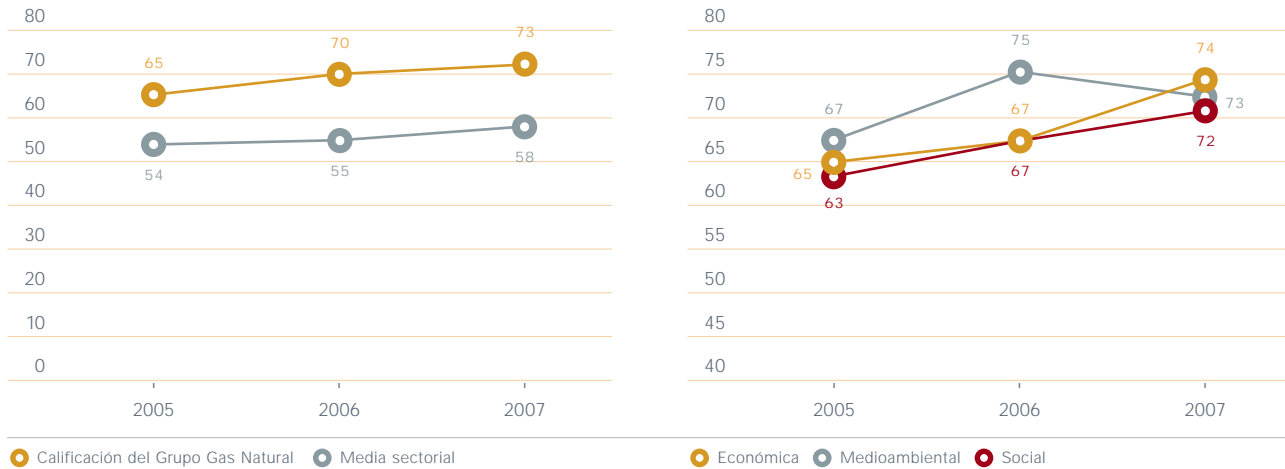
Por su parte, el índice FTSE4Good incluyó al Grupo Gas Natural, por quinto año consecutivo, entre las compañías mejor valoradas por su gestión económica, social y medioambiental, a la vez que otorgó al Grupo la distinción FTSE4Good Environmental Leader, que reconoce a aquellas compañías con un mejor desempeño ambiental.

De este modo, el Grupo Gas Natural se mantiene en el reducido colectivo de compañías presentes tanto en FTSE4Good como en DJSI World.

Asimismo, cabe también mencionar la presencia del Grupo Gas Natural en el KLD Climate Change 100 Index, que reconoce a aquellas compañías mejor posicionadas en materia de cambio climático. El Grupo también forma parte del ECPI Ethical Index Euro y del Universo de Inversión Ética de Triodos Bank.

La presencia del Grupo en los índices anteriores supone un reconocimiento explícito y validado por el mercado, al enfoque de la compañía en materia de responsabilidad corporativa y transparencia informativa.

Evolución de la calificación del Grupo Gas Natural en DJSI



Presencia continuada en DJSI y FTSE4Good

El enfoque del Grupo Gas Natural en materia de responsabilidad corporativa está estrechamente vinculada a la evolución de los índices de inversión socialmente responsable.

Entre las dos únicas compañías españolas que entraron a formar parte del índice FTSE4Good desde sus inicios, en 2001, se encontraba Gas Natural SDG, siendo la única del sector de la energía. Un reconocimiento al esfuerzo que, históricamente, los gestores de la compañía han mostrado por alcanzar la excelencia en cuestiones sociales, ambientales y éticas.

En el año 2004, el Grupo Gas Natural entró a formar parte del selectivo índice europeo Dow Jones Sustainability

Index. Desde la primera inclusión, la compañía ha incrementado su puntuación en más de un 30% y pasó a liderar en 2007, siete de las principales áreas de evaluación. Esta progresión ha permitido al Grupo Gas Natural mantenerse como una de las cuatro mejores empresas de su sector, en todo el mundo, en cuestiones relacionadas con la responsabilidad corporativa.

La presencia continuada en estos índices impulsa a la compañía a seguir innovando en la gestión de su responsabilidad corporativa. Así, algunos de los factores determinantes en los próximos años serán la contribución de la compañía a una economía de bajo contenido en carbono y la extensión de las mejoras prácticas a toda la cadena de valor.

Los empleados y el Grupo Gas Natural



Los empleados son el activo más importante del Grupo Gas Natural. Por ello, uno de los principios rectores de la compañía, formalizado en el nuevo Plan Estratégico, es desarrollar una cultura basada en la responsabilidad, el trabajo en equipo y el desarrollo profesional.

El Grupo Gas Natural lo forman actualmente 6.699 personas que desarrollan su actividad en nueve países: Argentina, Brasil, Colombia, España, Francia, Italia, Marruecos, México y Puerto Rico.

Estrategia de recursos humanos

La estrategia de recursos humanos del Grupo Gas Natural parte de la declaración de Misión, Visión y Valores, que pone de manifiesto la vocación de ofrecer a sus empleados un entorno de trabajo que les ayude a crecer como personas y como profesionales.

El Grupo impulsa la transversalidad como herramienta para el refuerzo de una cultura común, el desarrollo de las personas y para fortalecer su implicación. De este modo, la compañía fomenta la participación y el compromiso de los empleados con un proyecto común orientado al logro de tres objetivos básicos para el negocio: calidad, rentabilidad y crecimiento.

Las principales directrices del Grupo Gas Natural en materia de recursos humanos son:

- Adaptar el equipo humano y el marco laboral al entorno competencial y regulatorio.
- Desarrollar y consolidar los sistemas de gestión de recursos humanos.
- Construir nuevos ámbitos y sistemas formativos.
- Proseguir el desarrollo internacional en Europa y Latinoamérica, aportando los recursos necesarios para la internacionalización del Grupo.
- Fomentar el sentido de grupo.

Aunque existen itinerarios de desarrollo y herramientas para identificar y evaluar a los profesionales, el modelo del Grupo Gas Natural es también abierto y flexible. Ello responde a la necesidad de contar con personas proactivas y capaces de afrontar los cambios estratégicos de la compañía y de su entorno. Pretende, también, fomentar un estilo entre las personas del Grupo que les invite a pensar sobre sus objetivos y habilidades, poniendo a su disposición recursos que les permitan desarrollar su talento y sacar el máximo partido de las oportunidades que les ofrece la compañía.



Compromisos y acciones

1. Garantizar un entorno de trabajo física y psicológicamente seguro que facilite la calidad de vida de los empleados

Acciones propuestas 2007	Resultados 2007	Acciones planeadas 2008
Fomentar la cultura preventiva entre los empleados, los colaboradores y los clientes del Grupo Gas Natural.	Creación del Índice de Gestión de Riesgos Laborales (IGRL) y publicación de las fichas de información de riesgo. ●	Desarrollo de un proyecto de sensibilización para la prevención ante actividades de riesgo y lanzamiento de un boletín informativo sobre seguridad y salud.
Adopción y desarrollo de principios y técnicas que mejoren las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el Grupo Gas Natural.	Aprobación del plan para someter a auditorías externas anuales el sistema de prevención de riesgos y encuestas de satisfacción interna. ●	Inicio del proceso de confección del mapa de riesgos en seguridad y salud. Incorporación de las medidas de mejora detectadas en las encuestas.
Desarrollo de políticas y criterios técnicos corporativos en materia de seguridad y salud.	Creación de la web de accidentabilidad y publicación del "Decálogo global de vigilancia de la salud del Grupo Gas Natural". ●	Potenciación del modelo de investigación de accidentes para la generación de buenas prácticas y publicación de los datos de accidentabilidad en la página web del Grupo.

2. Garantizar un entorno de trabajo que favorezca la aportación de valor al negocio e impulse el desarrollo profesional de los empleados, facilitando las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional

Acciones propuestas 2007	Resultados 2007	Acciones planeadas 2008
En el marco de la segregación de Servicios Comerciales España, creación de un convenio colectivo y del plan de pensiones para la nueva sociedad, con homogeneización de condiciones, y definición de la retribución variable comercial.	Firma del I Convenio Colectivo de Gas Natural Comercial y del Plan de Pensiones de Gas Comercial. Integración en el plan de los empleados del Grupo. ●	Materialización del Plan de Pensiones y seguimiento del mismo.
Definición del Mapa de Procesos de Recursos Humanos, de acuerdo con el nuevo modelo organizativo.	Definición de los niveles 1 y 2 del Mapa de Procesos de Recursos Humanos. ●	Establecimiento de acuerdos a nivel de servicio para el seguimiento de los procesos y para la priorización de las mejoras identificadas.
Acciones de promoción profesional de los empleados del Grupo en Marruecos.	Incremento de los salarios, primas y variables de los empleados en Marruecos. ●	Encuesta de Clima y Plan de Igualdad en sociedades latinoamericanas.

3. Establecer mecanismos de comunicación que permitan un diálogo cercano y transparente y faciliten la participación

Acciones propuestas 2007	Resultados 2007	Acciones planeadas 2008
Implementar acciones de comunicación para facilitar la consulta y seguimiento de actuaciones.	Dimensionamiento óptimo de los canales de opinión de los empleados. ●	Mejora de los canales de comunicación existentes, de su coordinación internacional y relanzamiento con nuevas funcionalidades.
Diseño, implementación y coordinación de un Plan de Acogida para nuevas incorporaciones.	Actualización del Plan de Acogida. ●	Puesta en marcha del nuevo Plan de Acogida en España y lanzamiento internacional del procedimiento base.
Lanzamiento de la nueva NaturalNet.	Rediseño de NaturalNet en coordinación con los sistemas corporativos. ●	Incremento de la utilización de NaturalNet a través de nuevas funcionalidades.

Grado de cumplimiento: alto ● medio ● bajo ●

Principales indicadores

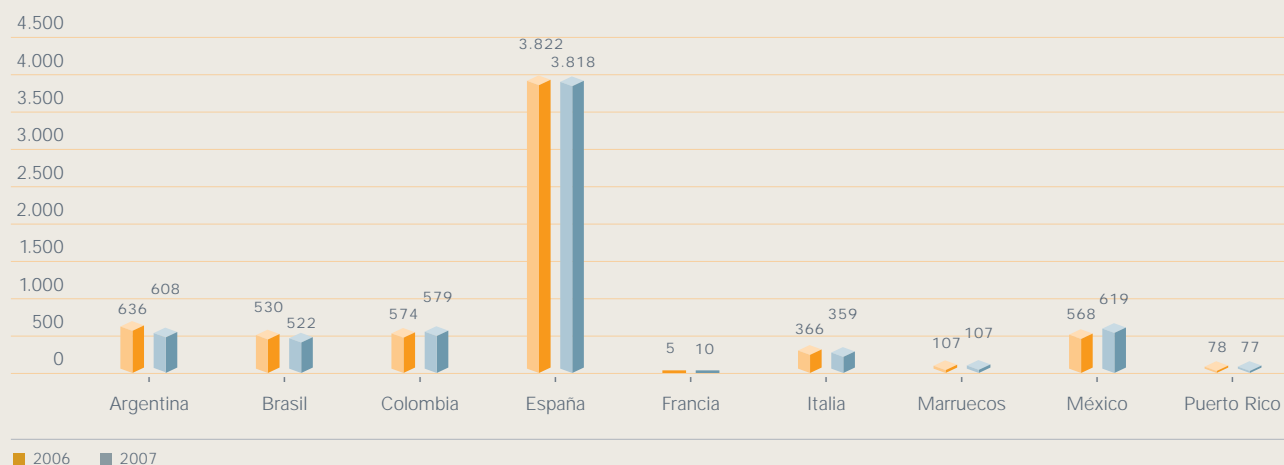
Indicadores generales de los empleados del Grupo Gas Natural

	2007	2006	2005
Nº de empleados	6.699	6.686	6.717
Edad media de la plantilla	40,9	40,6	40,2
Hombres/Mujeres (%)	68/32	69/31	70/30
Nº de directivos	479	442	316
Gastos de personal (millones de euros)	308	277	252

Siniestralidad

Índice de frecuencia	5,85	7,28	7,53
Índice de gravedad	0,12	0,19	0,14
Tasa de absentismo	2,23	2,4	2,66

Índice de la plantilla. Nº de empleados



Las respuestas del Grupo Gas Natural a los empleados

Garantizar un entorno de trabajo físico y psicológicamente seguro que facilite la calidad de vida de los empleados

El compromiso del Grupo Gas Natural de ofrecer un entorno de trabajo seguro está formalizado en el Código de Conducta de la compañía y se manifiesta, también, con su adhesión a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El Código de Conducta determina las pautas de actuación y los comportamientos esperados en cuestiones tales como el respeto a las personas, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, la seguridad y salud en el trabajo, entre otros. También establece las pautas de relación entre los empleados del Grupo y las empresas o entidades colaboradoras.

Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable

La preocupación por la seguridad y salud de los trabajadores es prioritaria para el Grupo Gas Natural. La norma que guía las acciones de la compañía en esta materia es su política general en materia de seguridad industrial y prevención de riesgos laborales, de aplicación a todas las empresas del Grupo.

La mencionada política recoge el compromiso de la compañía de acometer los esfuerzos necesarios para alcanzar los más altos niveles de seguridad y define los principios en los que se basa la actividad preventiva en el Grupo. Son los siguientes:

- Cumplimiento estricto de la legislación vigente en materia de prevención en cada país.
- Consideración de la prevención y la seguridad en el trabajo como responsabilidad de todos los niveles jerárquicos.
- Información y la formación de los empleados como pilar fundamental para la mejora continua.
- Dotación a todas las empresas del Grupo de estructura específica para fomentar y potenciar la cultura preventiva.
- Extensión de los principios del Grupo a proveedores y empresas colaboradoras.
- Compromiso de construir, operar y mantener las instalaciones industriales bajo la premisa de prevenir los riesgos.
- Accidentalidad cero como objetivo al que deben tender las acciones en la materia.

- La colaboración, coordinación y el intercambio fluido y transparente de información como principio básico de actuación.
- Análisis de incidentes o accidentes con el objetivo de extraer conclusiones, impulsar planes de acción y promover la mejora continua.
- Mensajes claros a clientes o usuarios y al público sobre la seguridad y el buen uso de la energía.

El Grupo Gas Natural entiende que la accidentalidad cero es el objetivo al que deben tender sus acciones en materia de seguridad y salud

En 2005, se constituyó el Servicio de Prevención Mancomunado de la compañía, con el doble objetivo de procurar la mejora continua de la seguridad laboral y de reforzar la integración de la prevención en los sistemas de gestión del Grupo. Este servicio, ofrece asesoramiento y apoyo en materia preventiva y garantiza la vigilancia de la salud de los trabajadores de todas las empresas adheridas al mismo.

Auditorías

En el año 2007, y con el fin de reforzar la consecución de los objetivos establecidos en materia de prevención, se aprobó un plan para someter el sistema a auditorías externas anuales, acortando el plazo que marca la legislación vigente. Esto permite un exhaustivo análisis del sistema para evaluar puntos débiles y oportunidades de mejora.

Como medida complementaria, en 2007, se realizó una encuesta interna en España para conocer la percepción de los usuarios con el servicio prestado por las unidades responsables de la prevención y de la vigilancia de la salud. La compañía decidió que fueran anuales para favorecer la monitorización y mejora continuas de los aspectos que más preocupan a los empleados.

Formación e información

La formación e información es uno de los principios de la política preventiva. El Grupo lo lleva a la práctica ofreciendo formación en la materia adaptada a las distintas funciones y dirigida a todas las personas de la compañía.

El Grupo Gas Natural distribuye entre sus empleados, desde el momento en el que se incorporan a la compañía, el "Manual de seguridad y consejos prácticos de primeros auxilios".

Asimismo, el Plan de Formación del ejercicio 2007 recogió un extenso programa de actividades en materia de seguridad, completado con otras acciones concretas en la materia. Entre las actividades incluidas en la planificación anual de formación destacan el análisis de accidentes, la manipulación manual de cargas o la formación de brigadas contra incendios. También se desarrollaron otras actividades relacionadas con el plan de emergencia en edificios y la seguridad en trabajos con gas o en proximidad de riesgos eléctricos.

Asimismo, se actualizó la formación necesaria en materia de seguridad por puesto de trabajo, estableciendo un sistema de acreditación interna que cubre a los empleados del Grupo en España, y se impulsaron nuevos reciclajes formativos que afectaron al 100% de la plantilla.

En el ejercicio de 2007, se produjo un incremento del 15% en el número de empleados que recibieron formación en la materia con respecto al ejercicio anterior. Todas las acciones formativas se realizaron sin disminuir el ratio de horas de formación por empleado.

En 2007, también se publicó el "Decálogo global de vigilancia de la salud del Grupo Gas Natural", de carácter internacional. Para el ejercicio 2008 se ha establecido el objetivo de publicar en la web de la compañía los datos de accidentalidad.

Para el año 2008 se establecen dos objetivos:

- Actualizar la formación necesaria por puesto en el ámbito internacional.
- Incrementar el ratio internacional de formación hora/empleado en un 5% para llegar a 3,5 horas.

El Grupo Gas Natural cuenta con un programa de formación que tiene como objetivo ofrecer a las unidades operativas el conocimiento y la formación necesaria para velar por la seguridad laboral de los equipos de trabajo. Los contenidos abordan, entre otras, las responsabilidades de los contratistas en materia de seguridad. Desde su puesta en marcha en 2003, se han formado 204 personas del Grupo Gas Natural.

Formación en materia de seguridad

	2007	2006	2005
% de asistentes sobre el total de la plantilla	47,7	41,4	30,5
Nº de actuaciones formativas realizadas	243	273	219
Horas de formación por empleado	3,3	3,0	2,1



Actividad preventiva

La actividad preventiva del Grupo es básica para velar por la seguridad y salud de los trabajadores en el desempeño de sus actividades. Toma como base el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, y se sustenta en la identificación y evaluación periódica de los riesgos existentes en las distintas actividades, así como el control periódico de las condiciones de trabajo.

La evaluación de riesgos en España se realiza bianualmente, más allá del requerimiento de actualización y revisión que establece la legislación vigente.

En 2007, se efectuaron un total de 919 actuaciones preventivas en España. El objetivo para 2008 es conseguir un incremento del 5%.

Monitorización continua y registros de datos

La monitorización continua y el registro de datos y actividades constituyen importantes herramientas de mejora de la actividad preventiva. Posibilitan el estudio y valoración de los resultados obtenidos, así como la detección de posibles puntos de mejora. El Grupo cuenta con programas específicos para la gestión de la información de prevención de riesgos y vigilancia de la salud.

Asimismo, la compañía dispone de un procedimiento interno que permite homogeneizar criterios en el registro de datos

de accidentes en los diferentes países donde el Grupo opera. Este procedimiento, basado en criterios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Estadística Europea de Accidentes de Trabajo (EEAT), permite el análisis comparativo en el Grupo, independientemente de la legislación aplicable en cada país.

También durante 2007, se puso en marcha el sitio web específico de accidentalidad laboral, que será implantado internacionalmente durante 2008.

Durante 2007, fueron analizados el 100% de los accidentes acontecidos en España. Para 2008, la compañía ha establecido como objetivos disponer de un soporte normativo y desarrollar el modelo de investigación de accidentes con baja en el ámbito internacional.

Mensualmente, los resultados en esta materia se recogen en informes de control. Además, trimestralmente, la compañía elabora un Informe de Seguridad y Salud del Grupo, que incluye datos de seguridad y salud para todo el Grupo Gas Natural, tanto en España como internacionalmente.

El Informe de Seguridad y Salud se distribuye entre el primer nivel directivo del Grupo, evidenciando que los asuntos relacionados con la seguridad y la salud son prioritarios.

Resumen de actuaciones preventivas realizadas en España

	2007	2006	2005
Evaluaciones de riesgo, generales y específicos	142	61	127
Evaluaciones de riesgo de actividades singulares	35	12	-
Actuaciones de control periódico de condiciones de trabajo	365	504	476
Actuaciones relacionadas con emergencias	107	126	65
Otras actuaciones	270	150	70
Total	919	853	738

Indicadores de siniestralidad

	Objetivo 2008	2007	2006	2005
Accidentes con baja	73	77	94	100
Días perdidos	1.562	1.644	2.430	1.858
Víctimas mortales	-	-	2	-
Índice de frecuencia	5,55	5,85	7,28	7,53
Índice de gravedad	0,11	0,12	0,19	0,14
Índice de incidencia	10,95	11,53	14,05	14,76
Tasa de absentismo	2,11	2,23	2,4	2,66

Indicadores de siniestralidad por países. 2007

	Argentina	Brasil	Colombia	España	Francia	Italia	Marruecos	México	Puerto Rico
Accidentes con baja	15	-	9	35	-	3	3	12	-
Días perdidos	249	-	25	1.113	-	70	106	81	-
Victimas mortales	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Índice de frecuencia	12,03	-	7,42	4,97	-	4,3	13,51	8,99	-
Índice de gravedad	0,2	-	0,02	0,16	-	0,1	0,48	0,06	-
Índice de incidencia	24,16	-	15,68	9,17	-	8,36	27,59	20	-

El Grupo ha establecido un objetivo de descenso en los indicadores de un 5% para el año 2008.

Nº total de multas significativas, fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. 2007

Tipo de incumplimiento	Sociedad	Sanción (euros)	Nº expedientes
Accidente en obra. Un incendio en tubulación de gas provocó graves heridas a una persona	CEG	199.341,41	1

Participación

Los representantes de los trabajadores son una figura de vital importancia en la mejora continua de la actividad preventiva.

En España, el Grupo Gas Natural ha articulado mecanismos que permiten que los empleados dispongan de representantes específicos en materia de prevención de riesgos, designando a los delegados de Prevención y de comités de Seguridad y Salud, que constituyen los más importantes órganos de consulta y participación en materia de prevención de riesgos.

Los comités de Seguridad y Salud cuentan con un número igual de representantes de la compañía y de los trabajadores, sumando un total de 46 miembros. Celebran reuniones con periodicidad bimestral o trimestral. Actualmente existen seis comités de Seguridad y Salud.

En el marco de sus respectivos convenios colectivos, el Grupo Gas Natural regula diferentes capítulos en materia de seguridad y salud (trece convenios). Además, existen acuerdos específicos con los colectivos de Servicios Técnicos y Operaciones Especiales, pertenecientes ambos a Gas Natural Distribución SDG.

Los asuntos de salud y seguridad cubiertos en los diferentes convenios y acuerdos colectivos del Grupo regulan aspectos tales como el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, la

información y formación a los trabajadores, las medidas de emergencia y las actuaciones en materia de prevención en contratistas y empresas de trabajo temporal, entre otros.

En España, el 84% de los empleados están representados en comités de Seguridad y Salud.

Salud laboral

El Grupo Gas Natural entiende el concepto de salud del mismo modo que la Organización Mundial de la Salud, que la define como "estado de bienestar físico, mental y social".

Por ello, el Grupo Gas Natural vigila la salud de todos los empleados. Esta labor se desarrolla a través de exámenes médicos periódicos, analizando la evolución de la salud de los trabajadores y asegurando su aptitud médica, y del tratamiento preventivo de las enfermedades más comunes, a través de campañas sanitarias y de vacunación que permiten prevenir patologías específicas, así como la detección y tratamiento de enfermedades infecciosas.



El Grupo Gas Natural incluye también en su política preventiva iniciativas que exceden del planteamiento estrictamente laboral y que sitúan la salud del trabajador en un ámbito más integral, impulsando acciones como las que se detallan a continuación:

- Desarrollo de acciones formativas o de divulgación para la vigilancia de la salud:
 - Comunicaciones de consejos de salud en la intranet del Grupo Gas Natural:
 - Medidas para evitar los efectos del calor.
 - Situación epidemiológica de la parotiditis en la Comunidad de Madrid.
 - Identificación y atención de aquellas enfermedades de mayor incidencia en las zonas donde está presente la compañía.
 - Desarrollo de campañas para la sensibilización sobre las lesiones osteomusculares.

- Implantación de asistencia médica diaria cualificada y personalizada para solucionar los problemas de salud que los trabajadores puedan presentar en el transcurso de su jornada laboral.
- Valoración de la situación de la salud de los trabajadores a turnos para efectuar una prevención efectiva de las enfermedades específicas que les pueden afectar.
- En las sedes sociales de Madrid y Barcelona se crearon dos salas dedicadas exclusivamente al descanso y la atención a empleadas embarazadas.

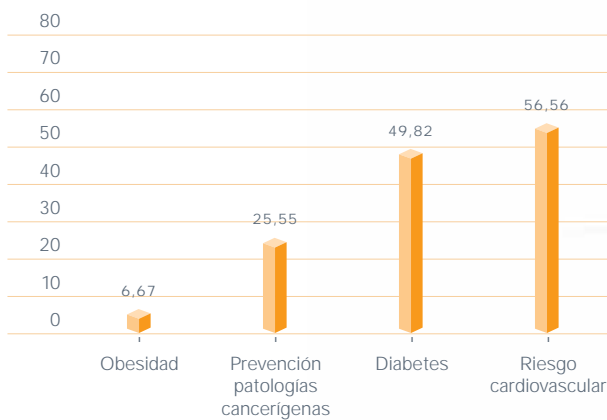
Además, durante 2007, se actualizó el estudio piloto sobre factores psicosociales, con el objetivo de optimizar y potenciar la adecuación a las exigencias legales en la materia y de confeccionar un modelo de trabajo que permita adelantarse a la aparición de factores psicosociales de riesgo que puedan influir en la salud laboral.

Asimismo, durante el año 2007, se potenció la realización de campañas específicas de vigilancia de la salud fuera de España, dando especial relevancia a la prevención de aquellas patologías potencialmente más recurrentes en la actividad laboral de los empleados del Grupo.

Participantes en campañas de salud laboral

	2007	2006	2005
Campañas de prevención y/o detección precoz	10.205	10.426	9.508
Campañas de vacunación	2.006	2.666	1.797
Reconocimientos	5.208	5.033	5.796
Labor asistencial	17.290	15.646	9.465

Campañas de prevención en el Grupo Gas Natural. Plantilla participante (%)



Nuevo indicador de Gestión Preventiva para España: Índice de Gestión de Riesgo Laboral (IGRL)

Con el objetivo de adoptar las mejores prácticas para garantizar un entorno laboral seguro, el Grupo Gas Natural comenzó a hacer uso, en 2007, del Índice de Gestión de Riesgo Laboral como indicador clave de gestión en la materia.

Los índices de accidentalidad tradicionales muestran únicamente la siniestralidad ya ocurrida. Este nuevo índice pretende cuantificar y medir la evolución de la gestión en la prevención de los riesgos laborales.

El IGRL parte de las deficiencias detectadas en las actuaciones en materia de riesgos laborales que precisan

de actuaciones concretas para ser resueltas. El índice varía en función del tipo de intervención realizada y de su eficacia en el tiempo. Una gestión adecuada del riesgo laboral estaría asociada a una disminución progresiva del valor del índice. De este modo, y aplicando la fórmula, cuanto menor sea el valor del índice, mayor es el grado de control sobre el riesgo estudiado.

Este nuevo índice permitirá establecer objetivos de cumplimiento en prevención de riesgos laborales para las todas las empresas del Grupo.

Tratamiento de la lipoatrofia semicircular

En febrero de 2007, el Grupo Gas Natural detectó entre algunos de sus empleados una sintomatología caracterizada por la alteración de la estructura del tejido adiposo, provocada por la acumulación de electricidad estática y la falta de humedad, conocida como lipoatrofia semicircular. A lo largo del año se detectaron 246 casos concentrados en la sede de la compañía en Barcelona.

La capacidad de respuesta, de toma de decisiones y la transparencia informativa del Grupo en este tema son destacables. Las acciones desarrolladas permitieron pasar, en un año, de un 28% a un 2% de afectados. La rápida gestión de la situación es reseñable por tratarse de una afección para la que no había suficientes referentes técnicos, científicos y médicos.

Las diferentes unidades implicadas desarrollaron numerosos procedimientos con el objetivo de identificar las causas de la sintomatología, adoptar las medidas correctoras oportunas y mantener informados a todos los agentes involucrados. La atención se centró en los colectivos afectados y en empleados, sindicatos y autoridades laborales y sanitarias. También la transparencia informativa frente a medios de comunicación y sociedad en general tuvo una especial relevancia.

Fruto de la revisión de todas las instalaciones se adecuó el lugar de trabajo a través de la toma a tierra de las mesas, de la instalación de perfiles de protección en éstas y de sistemas para incrementar el nivel de humedad ambiental.

Todas las adaptaciones técnicas fueron acompañadas de numerosas reuniones con expertos de diferentes centros médicos y empresas que habían sufrido un problema similar. Estos contactos llevaron al Grupo Gas Natural a encargar a un grupo de expertos interdisciplinar un estudio del origen y causa de la lesión.

Desde que se detectó la dolencia, la compañía siguió un patrón informativo basado en la transparencia, priorizando siempre la información interna, dirigida a los empleados afectados, a la vez que se mantenía una comunicación constante y fluida con los públicos externos, especialmente con los medios de comunicación.

Se creó en la intranet el Canal informativo sobre lipoatrofia semicircular y fueron remitidas catorce notas informativas a todos los empleados, que resumían los resultados de las investigaciones y detallaban los sistemas implantados.

El esfuerzo por proporcionar información rigurosa y actualizada obtuvo un claro reconocimiento y apoyo externo, e incluso permitió que la compañía pudiera compartir sus avances y proporcionar su modelo de actuación a otros organismos y entidades afectadas por la misma dolencia, convirtiéndose en referente a la hora de abordar la enfermedad y procurando así su erradicación en los centros de trabajo.



Garantizar un entorno de trabajo que favorezca la aportación de valor al negocio e impulse el desarrollo profesional de los empleados, facilitando las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional

La igualdad de oportunidades, la diversidad y la integración social como palancas de crecimiento

El Grupo Gas Natural promueve el desarrollo profesional y personal de sus empleados y les garantiza la igualdad de oportunidades.

Tal y como establece su Código de Conducta, la compañía no tolera ningún tipo de discriminación en el ámbito laboral o profesional por motivos de edad, raza, color, sexo, religión, ideología, ascendencia nacional, origen social o discapacidad. Este principio de no discriminación tiene una aplicación directa en los procesos de selección y promoción de los empleados, que se fundamentan en los criterios de mérito y capacidad definidos en los requisitos del puesto de trabajo.

En 2007, se constituyó en las empresas del Grupo en España una Comisión de Igualdad, con el mandato de elaborar un plan de acción para afianzar el marco de equidad entre hombres y mujeres, ya existente en el Grupo Gas Natural.

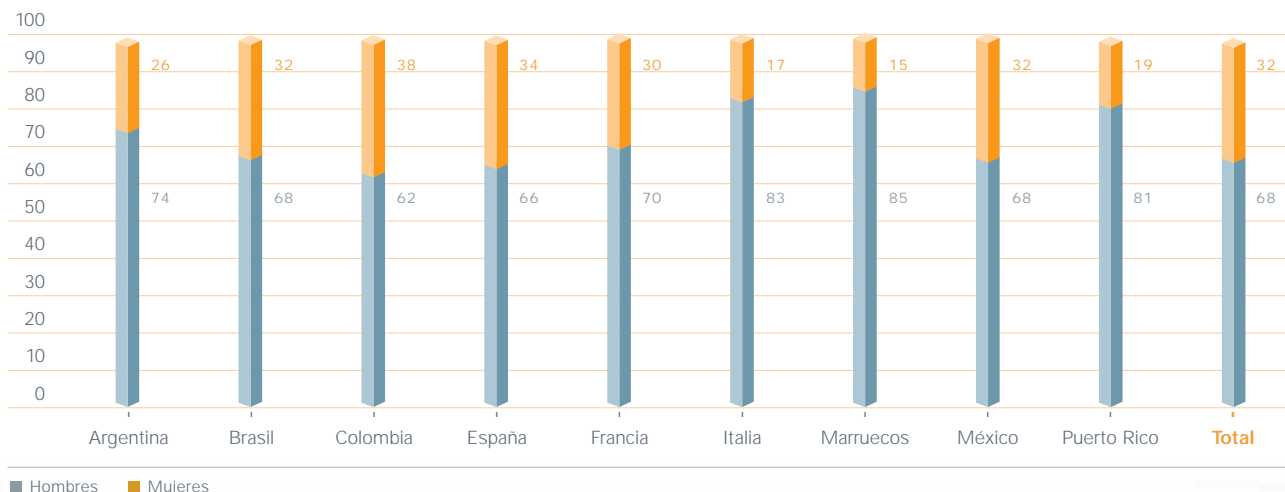
El Grupo está comprometido con las políticas de apoyo a la integración social y laboral de las personas discapacitadas, que tiene una doble vertiente: facilitar el acceso al trabajo a este colectivo, y crear el entorno adecuado para que todos los empleados puedan desarrollar sus funciones en igualdad de condiciones.

Uno de sus principales objetivos es conseguir que el colectivo de empleados con minusvalía alcance el 2% de la plantilla total. Esto puede lograrse a través de la contratación directa de minusválidos, o a través de una política de compra responsable que otorgue preferencia en los contratos a aquellas empresas que, ofreciendo la misma calidad de servicio, ocupen preferentemente a personas con discapacidad.

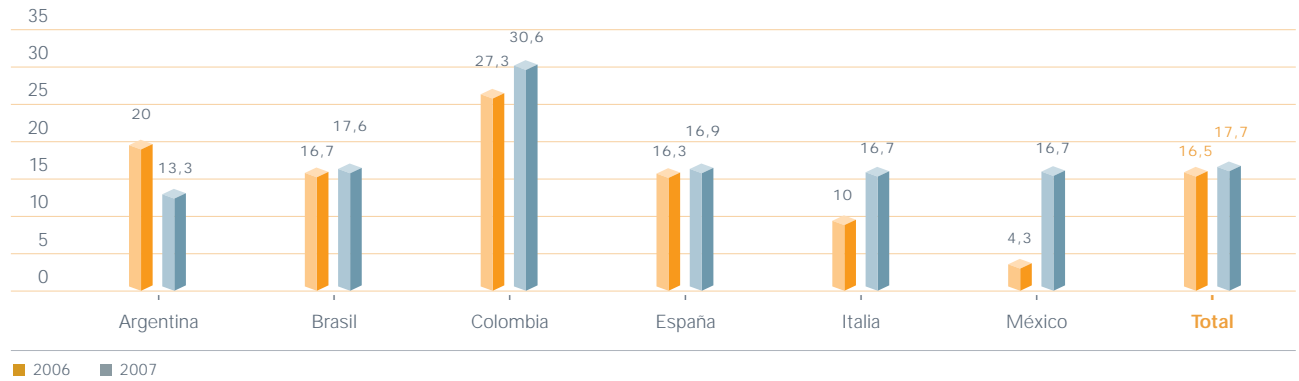
En 2007, se constituyó una Comisión de Igualdad, aplicable a las actividades del Grupo en España

En el año 2007, la compañía siguió desarrollando acciones. Así, en España se establecieron convenios de colaboración con el Comité Paralímpico Español y la Fundación Adecco. En Brasil, continuó la contratación de personas discapacitadas para realizar funciones administrativas, cerrando el año con quince nuevos empleados adscritos a este colectivo. En Marruecos, el colectivo de discapacitados alcanza ya el 2,7% de la plantilla.

Desglose de la plantilla por sexos (%)



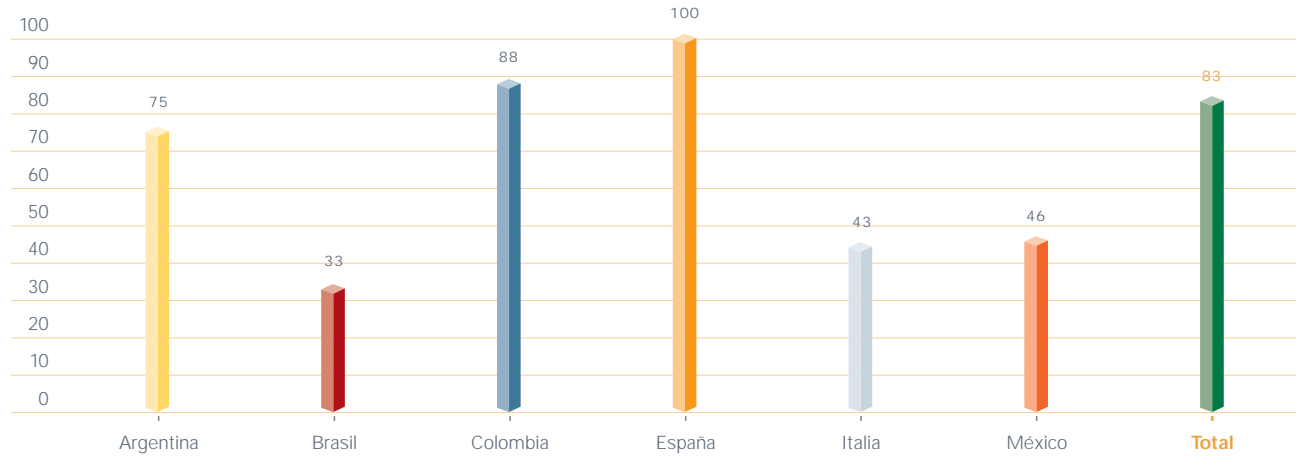
Mujeres en puestos directivos (%)



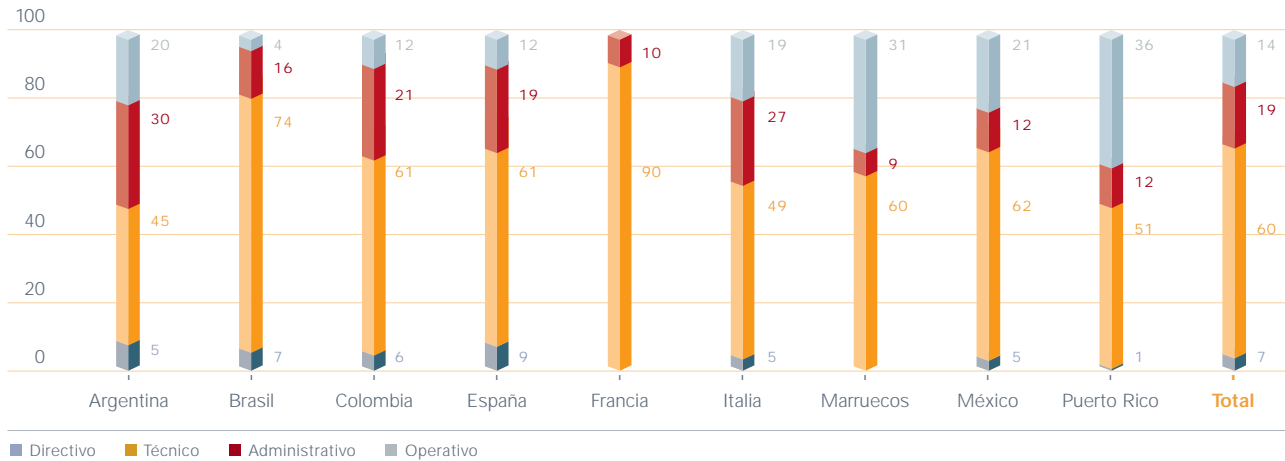
El Grupo Gas Natural entiende, asimismo, que la sensibilidad a las particularidades locales es crítica para el éxito de la compañía en los países donde opera. Al mismo tiempo, dicha

sensibilidad refuerza el enraizamiento con las comunidades. Por ambas razones, la compañía promueve la contratación de empleados y directivos locales.

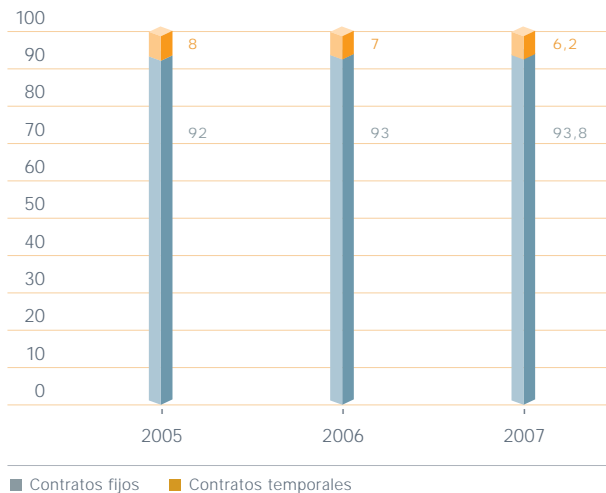
Altos directivos procedentes de la comunidad local (%)



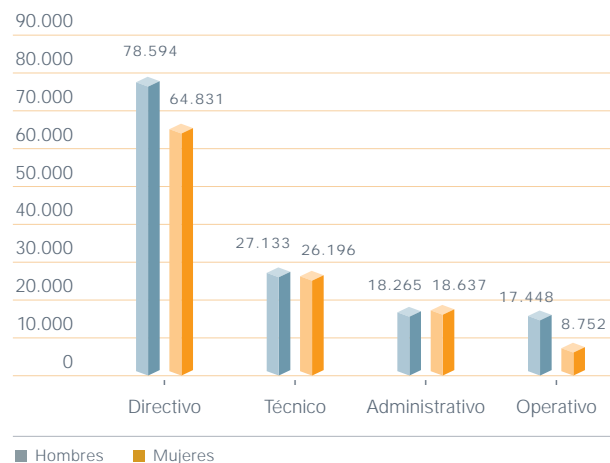
Desglose de la plantilla por categoría profesional (%)



Tipo de contratos (%)



Diferencias en el salario medio entre hombres y mujeres⁽¹⁾ (euros)



(¹) Las diferencias se explican por los diferentes niveles organizativos y años de antigüedad.

Reconocimiento de la representatividad sindical en los centros de trabajo

El Grupo Gas Natural respeta escrupulosamente el derecho a la libertad de asociación. Para ello, las empresas del Grupo disponen de representantes sindicales elegidos por los empleados.

Las negociaciones con los representantes sindicales se plasman en convenios colectivos que constituyen el marco que regula las relaciones laborales en las distintas compañías del Grupo.

Los siguientes son algunos rasgos descriptivos acerca de la representación sindical en el Grupo Gas Natural:

- Los porcentajes de afiliación en España, Italia, Brasil y Argentina son del 15,6%, 60%, 27% y 44%, respectivamente.
- En México, existen tres sindicatos activos que disfrutan de un porcentaje de afiliación del 19,09% y 23 sindicatos no activos.
- En Colombia, el 4,5% de los trabajadores están afiliados.
- En Francia, debido al reducido tamaño de la compañía, no existía representación sindical en 2007. Un representante del personal deberá ser nombrado a partir de 2008.

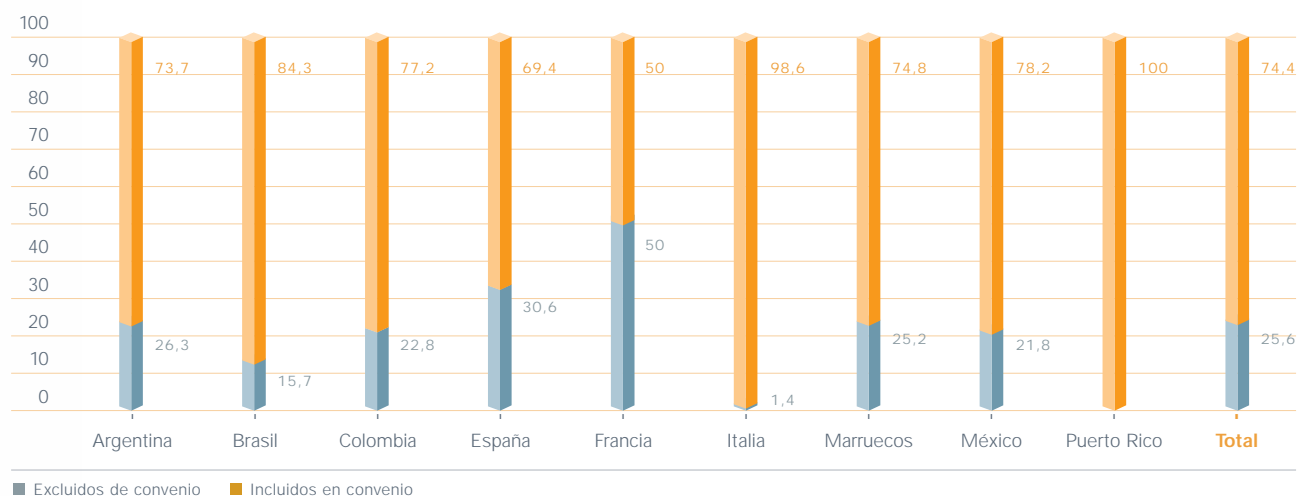


- En Marruecos, el 75% de los empleados están afiliados al sindicato.
- En Puerto Rico, sólo un sindicato cuenta con representación. El 46,1% de los trabajadores está afiliado.

Presencia sindical en España. 2007

	Nº de representantes	%
Comisiones Obreras (CCOO)	106	47,75
Unión General de Trabajadores (UGT)	78	35,14
Confederación General de Trabajadores (CGT)	32	14,41
Gas Natural Colectivos	3	1,35
Independientes	3	1,35
Total	222	100

Indicadores de empleados y convenios. 2007 (%)



En los convenios se establece el tiempo de preaviso respecto a eventuales cambios organizativos de la compañía:

- En España, y sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente, los convenios colectivos de las empresas con mayor número de empleados (Gas Natural SDG, S.A., Gas Natural Distribución SDG, S.A. y Gas Natural Comercial SDG, S.L.), otorgan al Comité Intercentros el derecho de audiencia previa, en el término de diez días hábiles, para el establecimiento de nuevos servicios en régimen de turno rotativo regular, así como para los cambios de régimen de jornada u horario y calendarios de turnos.
- En Italia, aunque tampoco está especificado en ningún convenio colectivo, es una práctica de recursos humanos.

- En Argentina sólo se informa en el caso de desvinculaciones con la compañía.
- En Francia y Puerto Rico, el tiempo acordado es de dos y doce semanas, respectivamente.

Política retributiva

La retribución es una herramienta fundamental para atraer, retener y motivar a los empleados. Permite recompensar el mérito y la contribución de cada persona a la consecución de los objetivos comunes. La política retributiva del Grupo Gas Natural se guía por los conceptos de equidad (en el ámbito interno) y competitividad (frente al mercado), y se fija de acuerdo con los siguientes criterios:

- Para los empleados incluidos en convenio, las retribuciones se establecen en función del grupo y subgrupo profesional establecidos en los convenios de las diferentes compañías.
- Para los directivos y empleados excluidos de convenio, se establece individualmente, en base a la política retributiva aprobada por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones del Consejo de Administración.

La competitividad de las retribuciones frente al mercado es supervisada comparando posiciones con el mercado exterior a través de informaciones contrastadas como encuestas y estudios retributivos.

En relación con la equidad interna, durante el año 2006, el Grupo inició un proyecto de "Cambio de modelo de descripción y valoración de puestos de trabajo"; con el objetivo de clarificar las responsabilidades y roles dentro de la organización, contar con descripciones de puestos actualizadas y definir un sistema de clasificación de puestos coherente con el nuevo modelo corporativo.

En el marco del proyecto "Descripción y valoración de puestos de trabajo", en 2007, se concluyeron las evaluaciones correspondientes al personal de estructura de ámbito nacional e internacional. A lo largo del año 2008, está prevista la descripción y valoración de nuevas posiciones o de eventuales posibles cambios de estructura, así como de carácter funcional.

Anualmente se establece una política de incrementos, teniendo en cuenta la previsión de incrementos salariales facilitada por expertos externos, el IPC real y previsto, y los resultados de la compañía. Se materializa en un porcentaje de incremento con carácter general.

En España, el 47% de la plantilla tiene establecida parte de la retribución en función de unos objetivos determinados en consonancia con el Plan Estratégico, los objetivos del Grupo y la evaluación de su actuación profesional.

Relación entre el salario mínimo estándar y el salario mínimo local. 2007 ⁽¹⁾

Argentina	2,23
Brasil	2,58
Colombia	1,39
España	1,72
Francia	1,80
Italia	1,25
Marruecos	3,15
México	2,48
Puerto Rico	2,40

⁽¹⁾ Equivale al N° de veces que el salario mínimo local del país está contenido en el salario mínimo estándar del Grupo.

Impulso de políticas de flexibilidad entre los trabajadores

El Grupo Gas Natural promueve la flexibilidad laboral, por considerar que constituye una mejora en la calidad de vida de los empleados.

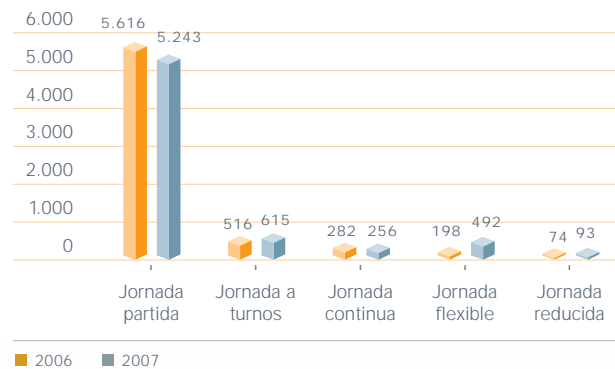
La política de flexibilidad horaria permite, entre otras cuestiones, una jornada flexible en régimen de autoadministración para las personas sujetas a sistema de incentivos que ejercen sus funciones fuera del centro de trabajo. También ofrece la posibilidad de realizar jornada continuada los viernes en periodo de invierno. La política de flexibilidad se extiende a los permisos de lactancia para las empleadas.

En lo que se refiere a la conciliación de la vida familiar y laboral, existe la posibilidad de acogerse a una reducción del 50% de la jornada por tiempo no inferior a seis meses, fuera de los casos legalmente establecidos. En el caso de permiso por lactancia, este tipo de jornada se amplía a un año y a una hora más de reducción.

Estas prácticas de flexibilidad se hacen extensivas a la mejora de los permisos legalmente establecidos. También se manifiestan en las políticas de acercamiento del lugar de trabajo al domicilio para aquellos empleados que tengan a su cuidado a familiares en distintas circunstancias. Asimismo, ofrece la posibilidad de evitar los desplazamientos que impliquen alejarse de su domicilio a trabajadoras durante los periodos de embarazo y lactancia.

Estas prácticas de flexibilidad se hacen extensivas a otros países en los que tiene presencia el Grupo.

Desglose de la plantilla por tipo de jornada



Servicios adaptados a las necesidades de los empleados

El Grupo Gas Natural ofrece numerosos beneficios sociales a sus empleados. A continuación se exponen los siguientes ejemplos de beneficios sociales que se ofrecen en algunas sociedades del Grupo:

- Complemento de la prestación económica en supuestos de incapacidad temporal.
- Bonificación por consumo del gas suministrado por la empresa.
- Ayuda para hijos que sufran algún tipo de discapacidad.
- Ayuda económica para comida del personal en régimen de jornada partida o flexible.
- Préstamos personales para adquisición de vehículo para el personal adscrito al sistema de retribución variable comercial.
- Ayudas de estudios para empleados e hijos.
- Anticipos de nómina sin intereses.
- Préstamos en condiciones beneficiosas.

Generación de compromiso e implicación de los empleados

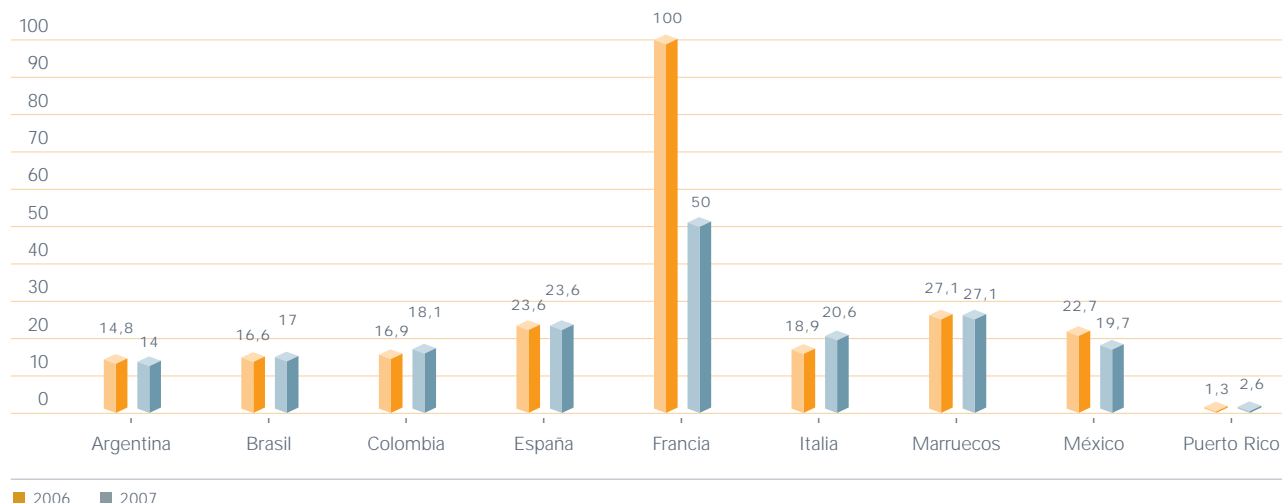
Para el Grupo Gas Natural la Dirección por Objetivos (DPO) es un concepto estratégico. Constituye una palanca básica para implicar a los empleados en la ejecución de la estrategia y la consecución de los objetivos del negocio.

Durante el ejercicio 2007, las acciones en el modelo DPO se dirigieron hacia la mejora de la aplicación informática que soporta el sistema y a potenciar la comunicación de objetivos y desempeño entre los participantes.

Desglose de gastos de personal (millones de euros)

	2007	2006
Sueldos y salarios	244	232
Costes Seguridad Social	55	51
Planes de aportación definitiva	9	11
Planes de prestación definitiva	2	2
Trabajos realizados para el inmovilizado del Grupo	(47)	(46)
Otros	45	27
Total	308	277

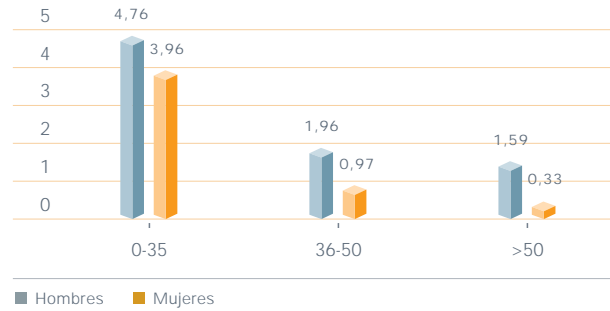
Indicadores de la Dirección por Objetivos (DPO)(¹)



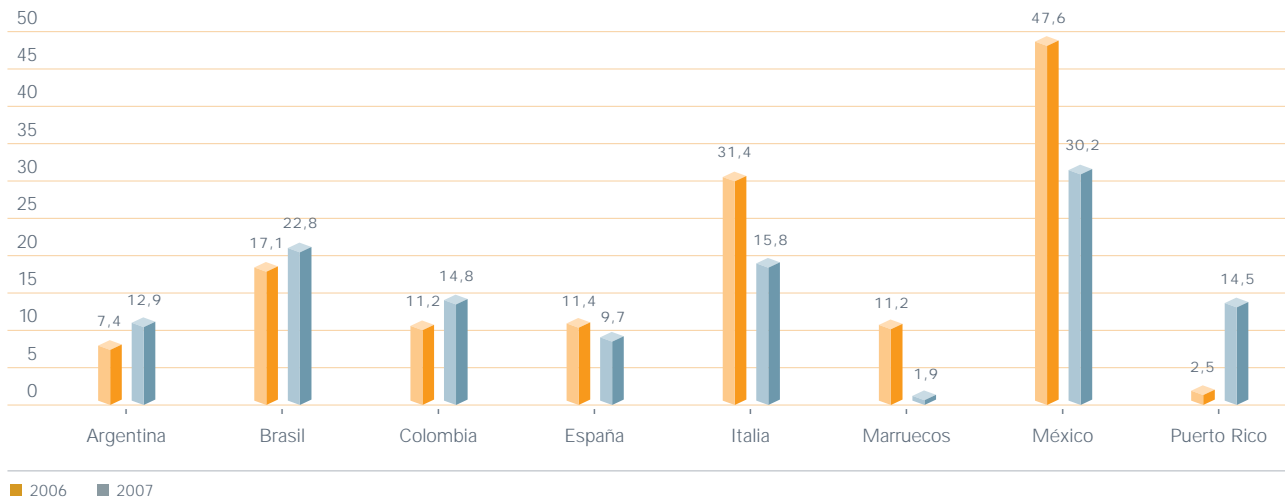
(¹) Porcentaje de personas participantes en sistema DPO y Evaluación del Desempeño.



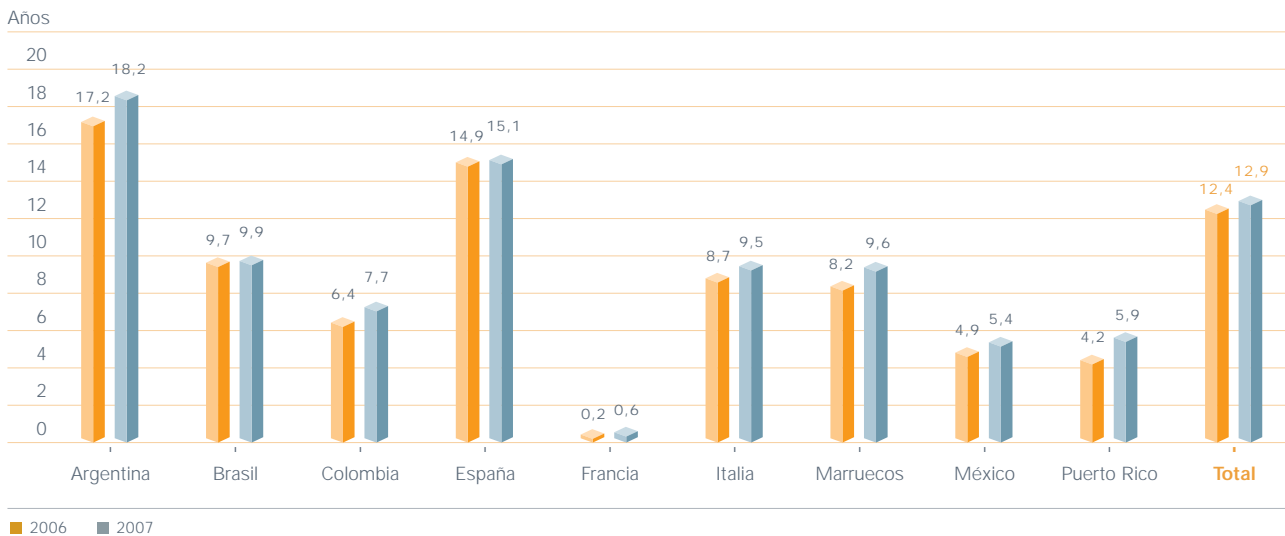
Índice de rotación. 2007 (%)



Índice de rotación por países (%)



Índice de antigüedad (antigüedad media de la plantilla por país)



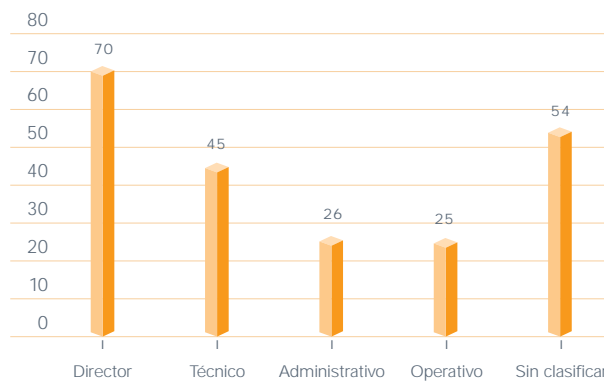
Formación para el desarrollo y la mejora continua de la actuación profesional

El Grupo Gas Natural desarrolla programas de formación continua que permiten responder a la necesidad de los empleados de adquirir los conocimientos y habilidades requeridas para el desarrollo de su trabajo y para su propio desarrollo profesional.

Los planes de formación son actualizados periódicamente y sus acciones formativas utilizan diferentes modalidades (presencial, a distancia, *online* o mixta), con el fin de garantizar una formación ágil y adecuada.

La plataforma de formación *online*, Acerca, implantada por el Grupo Gas Natural en todos los países, continuó siendo la principal herramienta de formación, dado que permite acceder fácilmente a la formación y ofrece flexibilidad para la adquisición de conocimientos.

Horas de formación por categorías. 2007



Indicadores de formación

	2007	2006	2005
Horas de formación por empleado	40,62	41,11	33,3
Total de horas lectivas	272.130	274.858	223.655
Inversión en formación anual (euros)	3.397.500	3.193.605	2.703.700
Inversión en formación por persona (euros)	507,17	478	403
Participantes	5.763	5.741	5.695
Asistentes	19.193	19.649	21.729
Nº de cursos <i>online</i> realizados (Grupo) (*)	422	-	-
Usuarios de formación <i>online</i> sobre el total de la plantilla (Grupo) (*)	21,18%		

(*) Es el primer año que se reporta la información de la totalidad del Grupo.

Oportunidades de desarrollo profesional para todos los empleados

El Grupo Gas Natural ofrece oportunidades de desarrollo profesional a todos sus empleados. Por este motivo tiene diseñadas herramientas que favorezcan el desarrollo de carreras profesionales, siempre en función del perfil profesional de las personas.

El Programa de Desarrollo Profesional (PDP) es la herramienta dirigida a los empleados incluidos en convenio. La Dirección por Objetivos (DPO) está diseñada para el personal fuera de convenio. Cabe resaltar que, utilizando una u otra herramienta, el 100% de los empleados del Grupo tienen acceso a sistemas formales de evaluación del desempeño.

El 100% de los empleados del Grupo Gas Natural tienen acceso a sistemas formales de evaluación del desempeño

En 2007, como consecuencia de la aplicación del Programa de Desarrollo Profesional (PDP), se produjeron un total de 195 promociones.

Ambos programas de desarrollo tienen objetivos comunes:

- Favorecer la movilidad, a través de mecanismos formales de solicitud de traslado en la intranet, de acceso general a todos los empleados del Grupo.
- Promover la cobertura de las vacantes mediante promoción interna, alcanzando porcentajes muy altos de resolución de puestos de estructura mediante promoción.

Gestión del talento

La gestión del talento constituye una línea estratégica del Grupo. Ocupa un lugar prominente en el nuevo Plan Estratégico, contemplando a la alta dirección y a los gestores de equipos.

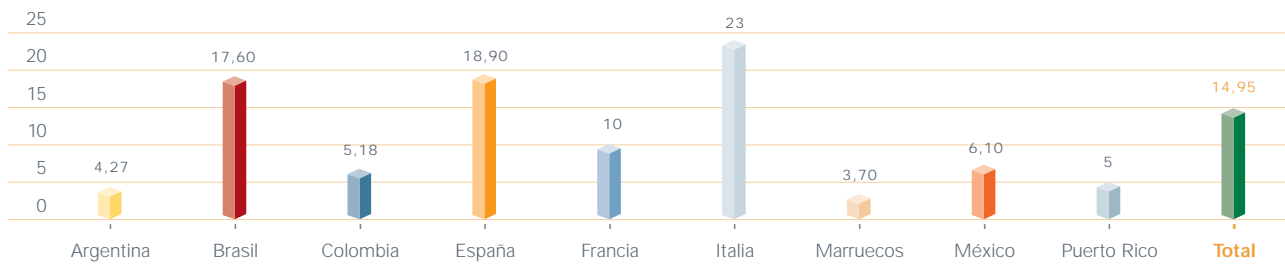
Los empleados son los propietarios del talento y del valor que éste aporta a la organización. Por esta razón fue definido un programa de Gestión del Talento, que identifica el capital humano e intelectual existente e introduce medidas para su atracción, desarrollo y retención.

Durante 2007, se desplegó el proyecto de Gestión del Talento en todo el Grupo. En su primera fase se dirigió a 1.545 personas. Tras la evaluación del 100% de los participantes, la compañía está trabajando en la elaboración de planes de desarrollo individuales. Éstos se irán haciendo extensivos a todos los empleados del Grupo, darán respuesta a las necesidades estratégicas del negocio y estarán adaptados a las necesidades y expectativas de cada persona. En 2007, se aprobaron 104 promociones y se implantaron planes de desarrollo individualizado para el 12% de los directivos que promocionaron a puestos críticos en la compañía.

Establecimiento de canales formales para la gestión del conocimiento

El Grupo propicia un entorno de cooperación y trabajo en equipo para el mejor aprovechamiento de las capacidades y recursos y para reforzar la eficiencia en el trabajo. La intranet del Grupo incluye diferentes comunidades virtuales que permiten el acceso a personas de diversas áreas con intereses afines.

Plantilla promocionada. 2007 (%)



Modelo de Dirección por Objetivos y evaluación de la actuación profesional del Grupo

La Dirección por Objetivos (DPO) nació con el fin de alinear el trabajo de los equipos y el uso de los recursos, con la estrategia y los comportamientos que la organización considera necesarios para alcanzar los resultados. El sistema apuesta por fomentar la responsabilidad, el reconocimiento del mérito y el desarrollo profesional de los empleados.

En 2007, participaron en el proceso 1.411 personas, clasificadas en cuatro grupos, que fueron evaluadas en relación a cuatro tipos de objetivos: de Grupo, de dirección, individuales y de actuación profesional. Todo el proceso fue soportado en una herramienta de gestión específica, que permite el seguimiento de los participantes a lo largo del año.

Uno de los momentos clave del proceso fue la evaluación de los logros alcanzados durante 2007 y la fijación de objetivos para 2008. Del total de evaluaciones se obtuvo una distribución del desempeño de los participantes y la determinación de la retribución variable correspondiente al ejercicio.

La principal consecuencia de la implantación del modelo fue la integración de la formulación anual de los objetivos 2007 de cada unidad, con la planificación general de los objetivos del Grupo.

Además, la DPO facilitó la transversalidad y el trabajo en equipo, definiendo objetivos compartidos por diversas unidades y destacando el factor humano a través de las actuaciones profesionales que ayudan a alcanzarlos.

Establecer mecanismos de comunicación que permitan un diálogo cercano y transparente y faciliten la participación

La comunicación interna es una herramienta esencial de apoyo al desarrollo de la actividad y de los objetivos empresariales. A la vez, constituye un factor básico para la integración y satisfacción de las personas.

Para integrar a los empleados en la dinámica del Grupo, el Plan de Comunicación Interna recoge los canales y acciones de comunicación a llevar a cabo en el conjunto de la compañía y fija los siguientes objetivos:





- Relacionados con la estrategia:
 - Dotar de claridad y transparencia al proyecto empresarial.
 - Dar a conocer y generar implicación con la estrategia y los objetivos del Grupo y de cada unidad funcional.
- Relacionados con la gestión:
 - Facilitar la transmisión de información que permita conocer todo lo que afecta y da contexto a la actividad.
- Relacionados con las personas:
 - Fomentar la participación en el día a día de la compañía.
 - Involucrar a las personas en una meta y objetivos comunes.
 - Promover la satisfacción e integración de las personas.

El Grupo establece mecanismos que permiten conocer de manera efectiva la opinión de los empleados. En el marco de la intranet corporativa, rediseñada en 2007, se incluye el Canal Opina, un espacio interactivo en el que los empleados pueden hacer llegar sus opiniones, sugerencias, comentarios e inquietudes sobre diversos temas relacionados con su actividad o la de la compañía. En este espacio hay dos canales diferentes, que habilitan la participación del empleado:

- Canal de opinión del empleado, al que llegan comentarios y sugerencias sobre asuntos diversos y permite a los empleados manifestar su opinión incluso de manera anónima.
- Canal temático, donde se aportan sugerencias respecto a un tema concreto, previamente definido, y donde el empleado debe identificarse para dar su opinión.

Indicadores del Canal Opina

	2007	2006
Nº de sugerencias recibidas	166	191
Canal Recursos Humanos	5	1
Canal Otros	18	24
Manual de bienvenida	-	1
Prevención de riesgos	2	2
Proyecto de Reducción de Gastos (PRG)	140	161
Revista Natural	1	2

El Plan de Reducción de Gastos recibió 58 propuestas durante 2007. Las propuestas implantadas generaron, en 2007, un ahorro de 3,6 millones de euros, con una estimación de ahorro anual de 4,9 millones de euros. También contribuyeron intensamente a fortalecer la implicación de los empleados en el desarrollo de la compañía y en su eficiencia y sostenibilidad. Desde la puesta en marcha, en 2004, del programa para recoger iniciativas de ahorro y mejora de eficiencia, se han recibido un total de 611 sugerencias.

Indicadores de NaturalNet

	2007	2006	2005
Nº de visitas a la intranet	7.332.605 ⁽¹⁾	2.143.633 ⁽²⁾	1.855.923
Misión, Visión y Valores	822	16.463	23.076
Código de Conducta	2.871	2.618	-
Comunicaciones	10.479	18.606	23.392
Notas informativas	5.288	7.035	9.066
Canal Opina	7.256	8.025	15.626
Manual de bienvenida	1.965	5.177	7.571
Tablón de anuncios	122.056	125.726	93.844

(1) De este dato de accesos totales, 3.354.009 visitas son a la página de inicio que se abre automáticamente.

(2) Contabilizado a partir del mes de julio de 2006.

Por otro lado, continuó el trabajo del grupo consultivo de Comunicación Interna, formado por directivos del Grupo adscritos a diferentes áreas. En las reuniones se recogen comentarios e inquietudes de la plantilla. Periódicamente, el Grupo se reúne y realiza encuestas donde se valoran elementos básicos de percepción interna y las acciones específicas que se han puesto en marcha.

En 2007, se desarrolló una consulta a todos los empleados del Grupo en México, para medir el clima laboral de la compañía y ofrecer una visión global de su estado actual así, como de sus fortalezas y áreas de oportunidad.

También en 2007, se renovó el Plan de Acogida, para su implantación en 2008. Se realizaron las primeras consultas a nivel internacional, con el fin de ir avanzando en la homogenización del procedimiento, y se ofreció a cada nuevo empleado un *kit* de bienvenida para facilitar su integración en el Grupo.

Código de Conducta del Grupo Gas Natural

En 2006, el Grupo difundió su Código de Conducta entre todos sus empleados. Previamente, ya había sido constituida la Comisión del Código de Conducta, instancia que tiene encomendada la difusión del código en la organización, así como la supervisión del funcionamiento del procedimiento de consulta y notificación.

Para más información, consultar el apartado del "Código de Conducta" en este mismo informe.





Actualización del Plan de Acogida

En 2007, se renovó el Plan de Acogida, para su implantación en España a lo largo de 2008, con los siguientes objetivos:

- Dotar a los nuevos empleados de un procedimiento estructurado y guiado que agilice su incorporación a la compañía y disminuya su plazo de adaptación.
- Lograr la integración de los nuevos empleados a través de un sistema que les permita conocer de forma rápida el Grupo, el negocio y los procedimientos más habituales.
- Diseñar un procedimiento que sea único y homogéneo de forma que todos los empleados reciban la misma información.

Uno de los elementos novedosos del plan es que cada nueva incorporación recibe un *kit* de bienvenida, que entre otros documentos incluye el Código de Conducta y el Informe de Responsabilidad Corporativa. Otro aspecto clave del proceso de adaptación es la asignación de responsabilidades y la implicación de superiores y tutores, lo que permite obtener *feedback*.

El Grupo tiene previsto el lanzamiento del procedimiento base para sus actividades internacionales en 2008.

Los proveedores y el Grupo Gas Natural



Los proveedores y empresas colaboradoras son claves para la consecución de los objetivos de crecimiento y de mejora de la calidad del servicio del Grupo Gas Natural. Al igual que con el resto de grupos de interés, la compañía aspira a establecer con ellos relaciones basadas en la confianza y el mutuo beneficio, presididas por criterios de objetividad, transparencia, profesionalidad e igualdad de oportunidades.

Los proveedores son cruciales, dado que facilitan productos y servicios fundamentales para la actividad ordinaria del Grupo y, por tanto, para la prestación de los servicios a sus clientes.

Atendiendo a las características de los servicios que proporcionan, el Grupo Gas Natural divide a sus proveedores en las siguientes categorías:

- Contratistas de obra, encargados de construir las infraestructuras necesarias para el desarrollo de su actividad.
- Instaladores, que se ocupan de los servicios de mantenimiento y atención a clientes, así como de las instalaciones necesarias para los diferentes productos comercializados.
- Proveedores de materiales, que abastecen de los elementos necesarios para construir las infraestructuras de la compañía.
- Proveedores de servicios, que incluye tanto a aquellos que prestan servicios para la mejora interna de los sistemas de gestión de la compañía, como a los que se ocupan de la realización de actividades propias del negocio o de la inspección de instalaciones y controles de calidad.



Compromisos y acciones

1. Mantener relaciones a largo plazo y de confianza para mejorar la calidad de los productos y de los servicios, con el fin de satisfacer adecuadamente las demandas de los clientes

Acciones propuestas 2007	Resultados 2007	Acciones planeadas 2008
Creación de entornos de colaboración con proveedores para integrar los procesos de compra por Internet.	Primeros concursos a través del Portal del Proveedor, al que se añaden nuevas funcionalidades. ●	Desarrollo de las funcionalidades, implantación de las mismas en las filiales e incorporación progresiva de nuevos proveedores al Portal.
Extensión del Código de Conducta del Grupo a proveedores. (*)	Inicio del proceso con la comunicación a proveedores en Italia, Argentina y Colombia y a las empresas colaboradoras en España. ●	Finalización del proceso de comunicación a todos los proveedores relevantes del Grupo.
Acciones para potenciar el gas natural licuado a través de la sociedad conjunta Repsol-Gas Natural LNG.	Incorporación de un buque a la sociedad conjunta de Repsol-Gas Natural LNG y acuerdos con proveedores noruegos sobre la revisión de precios hasta 2010. ●	Mantenimiento de las negociaciones con proveedores para nuevos suministros en el mercado español y europeo.

2. Establecer mecanismos objetivos de selección con el fin de optimizar la relación con los proveedores y suministradores mediante un diálogo abierto y transparente

Acciones propuestas 2007	Resultados 2007	Acciones planeadas 2008
Extensión del Modelo Q a las nuevas familias de compras relativas a las plataformas telefónicas de Atención al Cliente.	Extensión del Modelo Q a operadores Servigas y Lectura de Contadores. ●	Extensión del Modelo Q a nuevas familias de compras.
Proyecto de registro histórico de proveedores y asignación de cargas de trabajo <i>online</i> para los contratos marco.	Definición del alcance y viabilidad del registro histórico y asignación de cargas de trabajo a proveedores. ●	Desarrollo de la herramienta informática para la explotación del modelo e implantación en determinados procesos.
Extensión de la compra coordinada internacional a nuevas familias.	Creación de la Unidad de Compras Internacional y seguimiento de las acciones de compra coordinada de materiales. ●	Identificación de familias de compras que ofrezcan oportunidades internacionales de mejora, e implantación de las acciones en las familias identificadas.

3. Exigir el cumplimiento de elevados criterios de seguridad, calidad y medio ambiente para que las actuaciones tengan un impacto positivo en los procesos y el entorno

Acciones propuestas 2007	Resultados 2007	Acciones planeadas 2008
Implantación en Colombia del SIC.	Revisión por el área de Seguridad y Calidad Técnica de la nueva versión web del SIC y definición de su utilidad para la inspección de redes y de equipos. ●	Definición del presupuesto del proyecto para 2008 e implantación del mismo en el segundo semestre.
Aumentar los contratistas adheridos al documento "Buenas prácticas de actuación medioambiental en obras para la construcción de redes de distribución", e incrementar el porcentaje de seguimientos.	Adhesión de doce nuevos contratistas al documento de buenas prácticas de actuación medioambiental y activación de los catorce contratistas adheridos en 2006. ●	Adhesión de nuevos proveedores al documento de buenas prácticas y seguimiento de las acciones adoptadas por los contratistas adheridos en 2007.
Desarrollo e implantación de la aplicación informática correspondiente.	Toma de requerimientos e identificación de particularidades locales para cada una de las funcionalidades a implantar en el Portal del Proveedor. ●	Inicio de la implantación internacional de las distintas funcionalidades del Portal del Proveedor y actualización de la normativa.

(*) Esta acción ha sido modificada respecto al año anterior por duplicidades en la información publicada.

Grado de cumplimiento: alto ● medio ● bajo ●

Principales indicadores

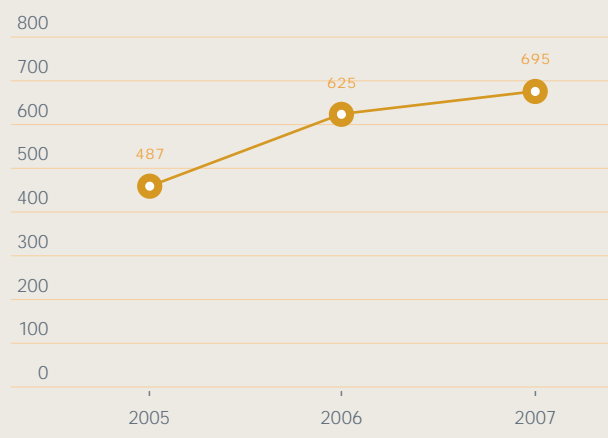
Indicadores generales de proveedores

	2007	2006	2005
Contratos mercantiles (vigentes a 31/12/2007)	1.215	1.321	1.087
Nº total de acuerdos con instaladores	198	884	767
Instaladores con centro de atención al cliente	514	216	131
Instaladores colaboradores sin centro de atención al cliente	712	668	636

Indicadores generales de proveedores por países. 2007

	Argentina	Brasil	Colombia	España	Italia	Marruecos	México
Proveedores con los que existen contratos en vigor	333	356	395	2.090	512	155	433
Proveedores que disponen de la certificación ISO 9001:2000	27	92	16	148	52	44	15
Proveedores que disponen de la certificación ISO 14001:2000	-	7	2	21	6	6	2

Empresas inscritas en el Portal del Proveedor



Las respuestas del Grupo Gas Natural a sus proveedores

Mantener relaciones a largo plazo y de confianza para mejorar la calidad de los productos y de los servicios, con el fin de satisfacer adecuadamente las demandas de los clientes

Promover la contratación a largo plazo y flexible

Dado que contribuye decisivamente a la calidad final de los servicios prestados, el Grupo Gas Natural considera esencial promover una política de contratación que genere relaciones de cooperación entre la compañía y sus proveedores.

Tal política de contratación es compatible con un cierto estímulo a la competencia entre proveedores, para contribuir a alcanzar los mejores niveles de calidad, precio y de plazos de entrega.

En España, durante 2007, se continuó con la realización y adjudicación del contrato marco de canalización, de Instalación Receptora Comunitaria (IRC), y de Contratista de Distribución Integral (CDI) y mantenimiento, que asegura la prestación de los servicios durante un máximo de cinco años a un total de 90 proveedores, siempre manteniendo unos estándares de calidad y servicio y de terminados.

Por su parte, en Italia, se desarrolló el concurso para la adjudicación del contrato marco de canalización y mantenimiento a un total de 20 proveedores.

En Colombia, la mayoría de los contratos firmados lo fueron de una duración superior a un año. En México, la aplicación del modelo denominado 1+1+1, permitió establecer acuerdos con un horizonte temporal de tres años. También en México, se celebraron reuniones con proveedores, para dar a conocer nuevos procesos y tecnologías, contribuyendo a reforzar el vínculo existente con ellos.

El modelo denominado 1+1+1 se extendió también a otros ámbitos de actuación del Grupo. Por ejemplo, en Marruecos, la mayoría de los contratos firmados por Metragaz fueron del tipo mencionado. En 2007, se renovaron o firmaron catorce contratos, de los cuales diez fueron de la modalidad 1+1+1.

Asimismo, durante 2007, se iniciaron las acciones para extender el Código de Conducta a proveedores. Su objetivo principal es informar acerca de los compromisos adquiridos y comunicar la existencia del procedimiento de consulta y notificación.

Cabe resaltar que, al igual que los empleados del Grupo, los proveedores y contratistas pueden hacer uso del procedimiento de consulta y notificación para informar de aquellas malas prácticas que hubieren podido observar en su relación con los empleados de la compañía.

Los primeros proveedores en recibir dicha información fueron los de Argentina, Colombia, e Italia así como las empresas colaboradoras en España. La compañía tiene previsto concluir el proceso en el resto de ámbitos de operación durante 2008.

Desarrollar las competencias de los proveedores para ofrecer el mejor servicio a los clientes

El Grupo Gas Natural entiende la importancia de contribuir a la formación de sus proveedores, dado que cumple un doble objetivo: de un lado, facilita su desarrollo; de otro, ayuda a lograr mejoras en la prestación de sus servicios.

La compañía impulsa programas de formación para proveedores de servicios en buena parte de los países donde tiene presencia.

En Argentina, existe un programa para mejorar la capacitación técnica y/o comercial de contratistas de obra e instaladores. Asimismo, en 2008, está previsto impartir cursos y otorgar diplomas acreditativos a aquellos cuyas actividades están relacionadas con los contadores, el servicio post-venta y los *call center*.

En Brasil, por su parte, se está desarrollando un programa de formación focalizado en contratistas de obras, instaladores, inspectores y agentes comerciales, que tiene el objetivo último de conseguir mejoras en la calidad de los servicios prestados.

En España, durante el ejercicio de 2007, y a través de la Fundación Gas Natural, se desarrollaron diez programas formativos diferentes, con 253 cursos en los que recibieron formación 3.132 proveedores.

Los instaladores, engranaje fundamental del Grupo Gas Natural

La instalación de gas natural requiere unos conocimientos técnicos muy específicos, que permiten certificar la seguridad de la misma y que facilitan al cliente el uso del servicio con la máxima comodidad.

Para conseguir ese doble objetivo, y asegurar que las instalaciones se ejecutan de acuerdo a las indicaciones de la compañía, el Grupo Gas Natural alcanzó acuerdos con diversas empresas instaladoras.

Adicionalmente, cabe resaltar que el Grupo Gas Natural exige a sus instaladores el cumplimiento de diversos requisitos de formación y acreditación. Estas exigencias se aplican tanto a los técnicos encargados de realizar los trabajos como a los centros de atención a clientes.

Los suministradores, pieza clave para garantizar la seguridad en el abastecimiento

Los suministradores abastecen a la compañía del gas natural que precisa para dar servicio a sus clientes. Resulta imprescindible que el abastecimiento se produzca en condiciones óptimas de regularidad y calidad. El Grupo Gas Natural cuenta con una cartera diversificada de suministradores que incluye empresas internacionales de primer nivel.

Los suministros se realizan bien en estado gaseoso, a través de gasoductos, o a través de buques de transporte de gas natural licuado (GNL). En 2007, la proporción aproximada de uno y otro medio con respecto al suministro total fue del 45 y el 55%, respectivamente.

El abastecimiento adecuado de materia prima es crítico para una compañía de las características del Grupo Gas Natural. Por ello, el establecimiento de marcos de relación a largo plazo con los suministradores de gas adquiere una especial importancia. Los contratos de larga duración son

beneficiosos para ambas partes: ofrecen a la compañía la garantía de un suministro regular y fiable y aseguran a los suministradores un flujo de ingresos que les permite hacer frente a las cuantiosas inversiones necesarias en la industria de la energía.

Por otro lado, también la diversificación de las fuentes es fundamental para garantizar la seguridad del suministro. En este sentido, el *mix* de suministro del Grupo Gas Natural, que incluye el gas recibido a través de gasoductos y de GNL, está optimizado desde el punto de vista de su sensibilidad a los riesgos de interrupción, con el objetivo último de asegurar la continuidad en el abastecimiento.

La cartera actual del Grupo Gas Natural tiene, por razones geográficas, un porcentaje de suministros por GNL superior al de otras compañías de su entorno. Ello es debido a la lejanía española de las redes de gasoductos procedentes de Rusia y del Mar del Norte, y a la cercanía de los países suministradores de GNL, entre otras razones.

Dada la importancia estratégica de los suministradores, la relación se articula a través de la firma de contratos a largo plazo y pone un especial énfasis en la fluidez de los contactos. En este sentido, y una vez que el contrato es firmado, el Grupo Gas Natural impulsa una relación con los suministradores que va más allá de la mera gestión de las entregas establecidas. Así, se celebran reuniones periódicas en las que se revisan todos los temas de interés común.

También se establecen conjuntamente las medidas de mejora necesarias en la gestión de los suministros, que



resultan de las reuniones y contactos y de las encuestas de satisfacción del cliente que los suministradores envían al Grupo.

En todos los contratos del Grupo Gas Natural con los suministradores se contemplan las condiciones de calidad del gas natural entregado, que deben ser conformes con lo establecido en las normas de gestión técnica del Sistema. Éstas, publicadas por el Ministerio de Industria y energía, constituyen el conjunto de normas de obligado cumplimiento para todos los agentes activos en el mercado gasista español.

Acuerdo con Sonangol para desarrollar un proyecto integrado de gas en Angola

El Grupo Gas Natural y Repsol YPF, en consorcio con las empresas Sonangol Gas Natural (SONAGAS), ENI, GALP y EXEM firmaron un acuerdo de accionistas con el objetivo de llevar a cabo los primeros trabajos para desarrollar un proyecto integrado de gas en Angola.

El proyecto consiste en evaluar las reservas de gas para, posteriormente, acometer las inversiones necesarias para desarrollarlas y, en su caso, exportarlas en forma de gas natural licuado (GNL).

Para la compañía este acuerdo supone un paso más en el desarrollo del proyecto integrado de Angola, que se inició con la firma de un acuerdo de intenciones con Sonangol Gas Natural.

El proyecto está, además, en línea con el nuevo Plan Estratégico 2008-2012 del Grupo Gas Natural, que incluye entre sus objetivos alcanzar un 15% de *equity* gas a largo plazo.

Este acuerdo contribuye al objetivo de estar presente en toda la cadena de valor del negocio, para garantizar la continuidad de suministro y ofrecer así el mejor servicio.

Establecer mecanismos objetivos de selección con el fin de optimizar la relación con los proveedores mediante un diálogo abierto y transparente

Las relaciones del Grupo Gas Natural con sus proveedores están guiadas por criterios objetivos que garantizan la igualdad de oportunidades.

Los principios rectores del proceso de compra y la selección de proveedores por el Grupo son los siguientes:

- Eficacia.
- Eficiencia.
- Flexibilidad.
- Igualdad de oportunidades.
- Transparencia.

Las directrices anteriores forman parte de la Norma General de Adjudicación y Contratación del Grupo Gas Natural, que desarrolla un modelo homogéneo y eficiente para la gestión de los procesos de compra, contratación o adquisición de obras, bienes y servicios.

El modelo de selección está especialmente diseñado para dotar de transparencia al proceso, permitiendo al Grupo Gas Natural obtener la información necesaria para contratar objetivamente a los proveedores, y facilitando que aquellos puedan conocer las razones que determinan los procesos de compra.

Cabe destacar que el Grupo establece, en sus procesos de selección, tres requisitos imperativos:

- Cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Desarrollo del Plan de Seguridad y Salud Laboral en todas las obras y servicios afectados por la legislación vigente.
- Cumplimiento de las condiciones medioambientales y de calidad exigidas por la compañía.

En 2007, se desarrolló el proyecto Asigna, para mejorar, entre otros, los procesos de petición de ofertas y adjudicación. La iniciativa pretende también reforzar la selección de las cargas de trabajo en las obras adjudicadas y pendientes de asignar a los proveedores, para lo cual se pone a su disposición información sobre el rendimiento, las cargas de trabajo y la capacidad de los proveedores.

Asimismo, en España prosiguió la implantación del Modelo Q, que permite gestionar la calidad asociada a los proveedores y reducir los costes de la no-calidad fruto de sus actuaciones. El análisis de la no-calidad se tiene en cuenta en las adjudicaciones y en el diseño de las penalizaciones por incumplimiento de los niveles acordados contractualmente.

Durante 2007, en México y Colombia se incorporaron mejoras en el registro de proveedores, con el objetivo de contar con información fiable y procurar así una selección objetiva.

Con el fin de crear valor en los lugares donde opera, y dado que refuerza el vínculo con la comunidad, el Grupo Gas Natural incentiva los aprovisionamientos locales:

- En España, aproximadamente el 90% de las compras recurrentes se adjudicaron a proveedores nacionales.
- En Argentina, se modificó el modelo de compra continua, facilitando el desarrollo de una red de proveedores locales para reemplazar productos de origen externo. Dicho cambio obedece, entre otros, al cumplimiento de la reglamentación legal vigente, que incentiva el aprovisionamiento local.
- En Brasil, debido a su situación geográfica, y para evitar riesgos de interrupción del suministro, la compañía está también dando prioridad a los proveedores locales.

Transparencia y comunicación en la búsqueda de las mejores soluciones

El Grupo Gas Natural mantiene con sus proveedores una relación estrecha a lo largo de todo el proceso. Desde la acreditación, pasando por la petición de ofertas, adjudicación y formalización de los contratos, hasta la evaluación y seguimiento de los acuerdos alcanzados.

La compañía pone a disposición de sus proveedores un portal específico, para el que se desarrollaron nuevas funcionalidades en 2007 relacionadas con:

- La gestión de ofertas.
- La aceptación de pedidos e intercambio de documentación asociada.
- La actualización de normativa asociada a los contratos.
- La acreditación de proveedores.

Anteriormente, la comunicación con los proveedores se estructuraba a través de distintos canales. Sin embargo, a partir del ejercicio de 2007, todos son dirigidos al Portal del Proveedor. Además, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Protección de Datos, el Grupo informa a sus proveedores sobre su incorporación al fichero y la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

En 2007, con el objetivo de adecuarse a las expectativas de los proveedores y mejorar continuamente la relación, se llevó a cabo una encuesta entre el colectivo de proveedores.

Proyecto Asigna: un análisis para mejorar la selección de proveedores y adjudicar las cargas de trabajo

Durante el primer semestre de 2007, el Grupo Gas Natural puso en marcha el proyecto Asigna. El proyecto pretende mejorar la selección de proveedores incidiendo en los procesos de petición de oferta y adjudicación. Asimismo, mejora la selección de las cargas de trabajo en las obras adjudicadas y pendientes de asignar, al disponer de información del rendimiento y de la capacidad de los proveedores, entre otras.

En el transcurso del ejercicio se celebraron reuniones con los implicados y se analizaron los datos disponibles. La principal dificultad del proyecto radicaba en identificar el impacto en el actual modelo de gestión: personas, normativa, procesos y sistemas.

El primer análisis del proyecto proporcionó conclusiones positivas sobre la viabilidad y beneficios en la adjudicación y asignación.

Con objeto de estudiar sus efectos e impactos, se realizó una simulación con datos reales de 2006, que concluyó que el nuevo modelo ofrece una mayor transparencia y un mejor reparto de trabajo entre proveedores, en función de sus parámetros de negocio y capacidad.



Exigir el cumplimiento de elevados criterios de seguridad, calidad y medio ambiente para que sus actuaciones tengan un impacto positivo en los procesos y el entorno

El Grupo Gas Natural requiere de sus proveedores unos elevados estándares medioambientales, de seguridad y de calidad en el servicio. La compañía tiene establecidos diferentes procesos al efecto, y verifica que los productos y servicios cumplen con los requisitos establecidos.

La compañía establece, en sus procesos de selección, requisitos imperativos relacionados con la prevención de riesgos, con la seguridad y salud y, por último, con el cumplimiento de estándares ambientales y de calidad

- **Medio ambiente.** El objetivo del Grupo Gas Natural es preservar el entorno y minimizar cualquier impacto que sus actividades puedan originar. De este modo, los proveedores deben respetar y adherirse a los compromisos ambientales del Grupo.

Hay que subrayar que durante 2007 se iniciaron las actividades necesarias para lograr la certificación medioambiental ISO 14001 del operador logístico.

En las relaciones con contratistas o empresas colaboradoras externas, los empleados del Grupo transmiten los principios de su política ambiental, y exigen el cumplimiento de los procedimientos y requisitos aplicables.

Entre las actuaciones desarrolladas destaca la difusión del documento " Buenas prácticas de actuación medioambiental en obras para construcción de redes de distribución", al que, en 2007, el 65% de los principales contratistas de obras que trabajan para el Grupo en España se adhirieron de forma voluntaria. Adicionalmente, se desarrollaron iniciativas de seguimiento de las medidas y acciones ambientales adoptadas, para verificar la efectividad de su adhesión y la traducción del compromiso a la adopción de buenas prácticas.





• **Seguridad.** Las empresas contratistas y subcontratistas tienen una creciente importancia en la cadena de valor de la compañía. Por eso, otra de las líneas básicas del Grupo en materia de seguridad y salud es divulgar e inculcar la cultura preventiva a lo largo de aquélla.

A lo largo de 2007, se desarrollaron las siguientes acciones:

- Creación del sitio web de intercambio de documentación en materia de prevención con contratistas en España.
- Elaboración de manuales orientados a inculcar la cultura preventiva:
 - Manual de seguridad en parques eólicos.
 - Manual de seguridad en plantas de cogeneración.

La compañía adoptó el compromiso de disponer durante 2008 del 100% de los principales contratistas y de sus datos de siniestralidad en el *website* indicado. Se inició, asimismo, el análisis de viabilidad para la implantación del *website* en el ámbito internacional.

La compañía también adoptó el compromiso de celebrar unas jornadas sobre seguridad, medio ambiente y responsabilidad corporativa, dirigidas a los responsables de las más de 100 empresas contratistas que tienen acuerdos suscritos con el Grupo Gas Natural superiores al millón de euros.

• **Calidad.** En 2007, el Grupo Gas Natural continuó con la implantación del Modelo Q, integrándolo en sus procesos principales. La metodología del modelo identifica y cuantifica los costes de la no-calidad originados por los proveedores y asigna, al mismo tiempo, una nota de calidad a cada uno de ellos. El objetivo es proporcionar información detallada sobre el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por cada proveedor, y mejorar la calidad a través de una gestión más eficiente y transparente de los colaboradores.

La incorporación de niveles de calidad en los contratos con los colaboradores de la red de atención en España permite movilizarles en los objetivos del Grupo Gas Natural y mejorar significativamente la calidad del servicio. Simultáneamente, en Brasil se desarrolló el proyecto de "Control de calibración de equipamientos de las empresas contratistas", para la mejora de su control y monitorización.

Del mismo modo, se impulsaron acciones formativas para potenciar las capacidades y la orientación al servicio. En España, dicha formación se focalizó en el personal de atención de los centros de gas y en los técnicos que atienden a clientes domésticos. En Colombia, se implantó un proceso de capacitación continua a los asesores de atención telefónica del nuevo contratista del *call center*, lo que se reflejó en la mejora del servicio y de la satisfacción de los clientes.

Gestión y seguimiento de las "Buenas prácticas de actuación medioambiental en obras para la construcción de redes de distribución"

Fiel a su compromiso con los más elevados estándares de seguridad, calidad y medio ambiente, el Grupo Gas Natural continuó promoviendo, en 2007, la adhesión voluntaria de sus contratistas a los estándares de actuación establecidos en el documento "Buenas prácticas de actuación medioambiental en obras para la construcción de redes de distribución". Asimismo, realizó el seguimiento de las acciones adoptadas por los contratistas adheridos en 2006.

En lo que se refiere a la gestión del proceso de adhesión de nuevos contratistas, la compañía desarrolló las siguientes acciones:

- Selección de contratistas, de forma que el total de adheridos represente aproximadamente el 95% de la actividad de construcción.

- Citación de los contratistas seleccionados y entrega del documento de buenas prácticas.

Por su parte, el seguimiento de las acciones adoptadas por los contratistas adheridos en 2006 se desarrolló dirigiéndoles un escrito animándoles a que informasen por escrito a la compañía de las acciones adoptadas en relación con las buenas prácticas.

En 2007, doce nuevos contratistas enviaron la carta de adhesión a las buenas prácticas. El 100% de los catorce adheridos en 2006 informaron a la compañía de sus progresos.

La sociedad y el Grupo Gas Natural



El compromiso con las comunidades es consustancial al modelo de negocio del Grupo Gas Natural, de cuya declaración de Misión, Visión y Valores forma parte.

La compañía lleva a la práctica su compromiso social a través de:

- La generación de conocimiento, de capacidad de gestión y de innovación, que redundará en beneficio del conjunto de la sociedad.
- La aportación de parte del excedente generado a acción social, de un modo alineado tanto con la estrategia de la compañía como con las necesidades locales.

En 2007, el Grupo Gas Natural destinó más de 16 millones de euros a inversión social, un crecimiento de más del 24% respecto a 2006. El número de acciones desarrolladas fue de 308.

El Grupo distribuye sus programas de inversión social en tres grandes categorías: social, cultural y medioambiental. En términos porcentuales, la acción social es la que recibió una mayor atención por parte de la compañía en 2007, con algo más del 57% del presupuesto total.

En todos sus ámbitos de operación, el Grupo Gas Natural desarrolla una intensa labor de cooperación con instituciones y asociaciones dedicadas, principalmente, a la protección de los derechos humanos, a la preservación del entorno y al desarrollo social. Esta colaboración se refuerza con un diálogo abierto con los gobiernos y administraciones de los distintos países, para velar por el alineamiento de las iniciativas sociales de la compañía con las impulsadas por los poderes públicos.



Compromisos y acciones

1. Contribuir al desarrollo local de las comunidades en las que opera el Grupo Gas Natural

Acciones propuestas 2007	Resultados 2007	Acciones planeadas 2008
Lanzamiento de la nueva Carpeta Didáctica y reforma del apartado educativo <i>online</i> .	Entrega de ejemplares a los centros educativos y revisión de los contenidos <i>online</i> . ●	Presentación de la Carpeta Didáctica en las comunidades autónomas y desarrollo de nuevo contenido <i>online</i> relacionado con la innovación tecnológica.
Nuevas acciones de patrocinio de actividades de interés social y cultural en los municipios con centrales de ciclo combinado del Grupo.	Seguimiento de los acuerdos suscritos y desarrollo de nuevos proyectos. ●	Establecimiento de un sistema de medición del impacto de los proyectos de patrocinio, y obtención de la certificación London Benchmarking Group.
Lanzamiento de un plan de actuación cultural y social en Argelia.	Integración en el Observatorio Mediterráneo de la Energía, y desarrollo de un seminario auspiciado por la Fundación del Gas Natural. ● Participación en GNL16 Argelia 2009.	Fomento de proyectos de cooperación al desarrollo.

2. Colaborar y mantener un diálogo constante con las asociaciones para el impulso de la sociedad

Acciones propuestas 2007	Resultados 2007	Acciones planeadas 2008
Extender la firma de convenios de colaboración a la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) y a la Organización de Consumidores y Usuarios de Cataluña (OCUC).	Firma de un convenio colaboración con la OCUC y colaboración en el Congreso Latinoamericano de Consumo, organizado por la CECU. ●	Publicación de la "Guía del gas", en colaboración con organizaciones con las que el Grupo mantiene convenios de colaboración.
Fomentar el compromiso y participación de las áreas de negocio en asociaciones que impulsen la responsabilidad corporativa en los diferentes grupos de interés.	El Grupo es miembro del Comité Ejecutivo de la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM). ●	Organización de seminarios sobre responsabilidad corporativa para proveedores. Participación en el grupo de trabajo sobre proveedores de ASEPAM para la publicación de una guía práctica.
Presentación de la campaña Objetivos del Milenio en Latinoamérica.	Presentación de la campaña en colaboración con IARSE (Argentina) y en la reunión funcional de la Dirección General Internacional. ●	Desarrollo de proyectos de cooperación al desarrollo en México.

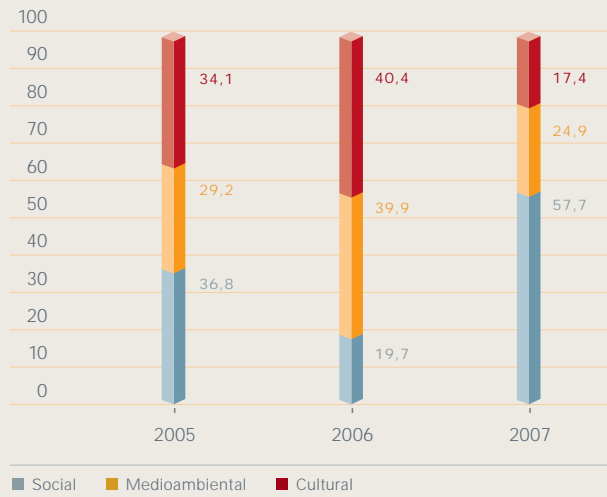
3. Establecer canales de comunicación transparentes que sean capaces de dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos

Acciones propuestas 2007	Resultados 2007	Acciones planeadas 2008
Revisión del capítulo de medio ambiente en el apartado <i>online</i> de "Responsabilidad corporativa". (1)	Lanzamiento del nuevo apartado de Medio ambiente y calidad. ●	Mejora de la información disponible en el apartado <i>online</i> de "Responsabilidad corporativa".
Ampliar el número de direcciones asesoradas, en función de las necesidades detectadas a través de las valoraciones externas del Informe de Responsabilidad Corporativa.	Desarrollo de 16 asesoramientos internos en materia de responsabilidad corporativa a nueve direcciones diferentes. ●	Incorporación de los resultados de Rep Trak en la metodología de los asesoramientos.
Actualización del "Manual de gestión de la comunicación en situaciones de crisis" para adaptarlo a la nueva organización del Grupo.	Publicación de Informes de Responsabilidad Corporativa en México, Argentina y Colombia. ●	Lanzamiento del primer Informe de Responsabilidad Corporativa en Brasil.

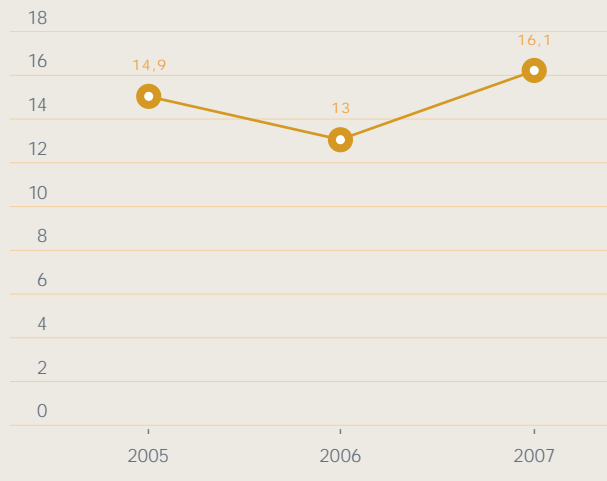
(1) Esta acción ha sido modificada respecto a lo publicado el año anterior debido a un error en la compilación aparecida en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2006

Principales indicadores

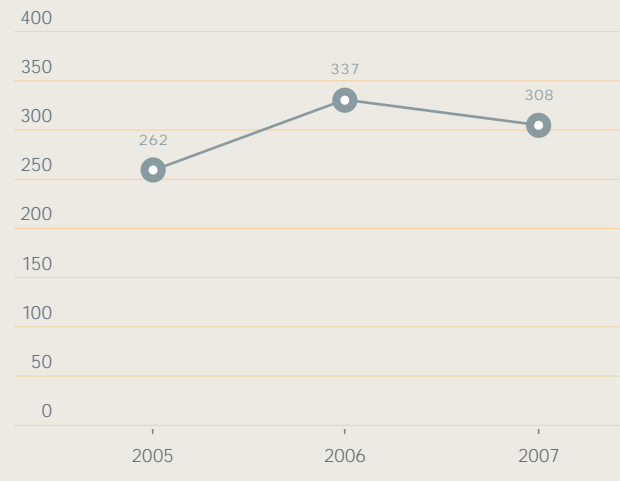
Distribución por tipo de acción (%)



Evolución de la aportación (millones de euros)



Nº de actividades de patrocinio y acción social



Las respuestas del Grupo Gas Natural a la sociedad

Contribuir al desarrollo local de las comunidades en las que opera el Grupo Gas Natural

El Grupo Gas Natural desarrolla iniciativas enmarcadas en los Objetivos del Milenio y los principios del Pacto Mundial, con la vocación de ser un actor positivo en el desarrollo de las sociedades donde opera. La compañía desarrolla una intensa labor de acción social orientada a mejorar la calidad de vida de colectivos desfavorecidos.

En 2007, la compañía destinó más 16 millones de euros a inversión social, un 24% más que en 2006

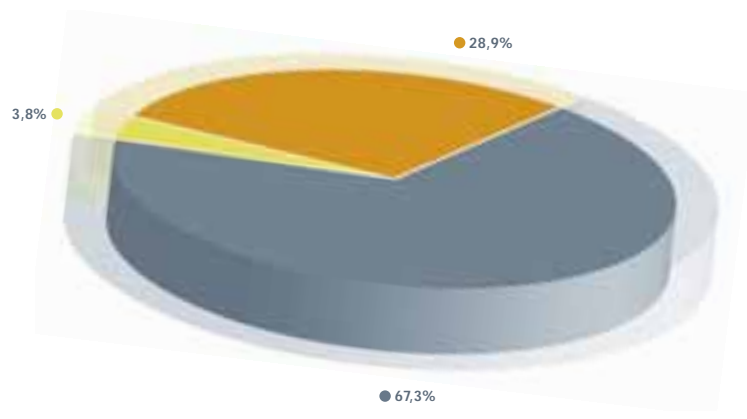
El Grupo realiza también un importante esfuerzo de promoción de la cultura y la educación. La educación primaria universal es un derecho recogido en la Declaración Universal de Derechos Humanos. La enseñanza desempeña también un papel fundamental en la promoción de la igualdad entre géneros. Por ambas razones, la compañía destina buena parte de sus esfuerzos a la formación de los más jóvenes, apoyando iniciativas de índole cultural y educacional.

También asuntos como el cambio climático y el desarrollo sostenible recibieron una atención prioritaria en 2007. Por ello, las actividades de la Fundación Gas Natural han ido especializándose paulatinamente hacia ambas materias.

El Grupo Gas Natural plantea sus programas de inversión social como complemento a una sólida estrategia de desarrollo del negocio, con la que se encuentran alineados. Asimismo, cuenta con herramientas que le permiten medir el impacto de las acciones sobre la compañía y, en particular, sobre su reputación. En 2007, la compañía incorporó el modelo London Benchmarking Group (LBG) para la medición del impacto en la comunidad de sus iniciativas sociales. El uso de esta metodología permite tener una visión completa de la inversión social y facilita la comparación de los resultados con los obtenidos por otras entidades.

Motivación de las iniciativas. 2007 (*)

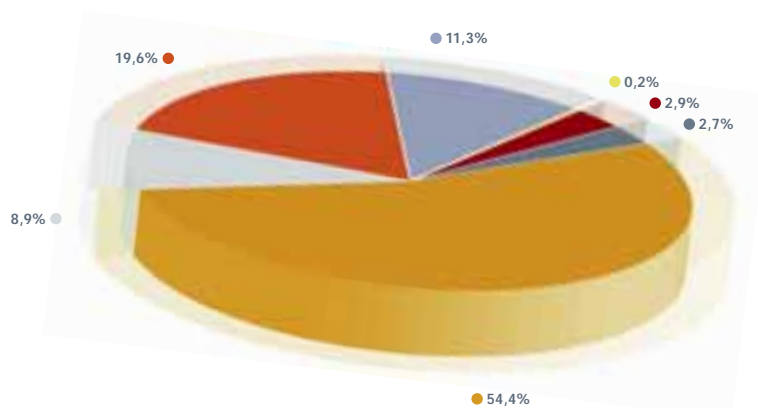
- Inversión social ●
- Aportación puntual ●
- Iniciativas ligadas al negocio ●



(*) Metodología LBG

Área de actuación. 2007 (*)

Ayuda humanitaria	●
Salud	●
Educación y juventud	●
Desarrollo económico	●
Bienestar social	●
Medio ambiente	●
Arte y cultura	●



(*) Metodología LBG

Apoyo a la educación

Durante el curso escolar 2006-2007, el Grupo continuó colaborando en la educación de los jóvenes con el programa "El gas natural y el medioambiente". Por su parte, la actividad *online* "El gas natural, la energía del siglo XXI", contó con la participación de 278 grupos de escolares. Con iniciativas como las anteriores, el Grupo pretende transmitir valores como el del desarrollo sostenible, así como difundir la cultura del uso racional de la energía.

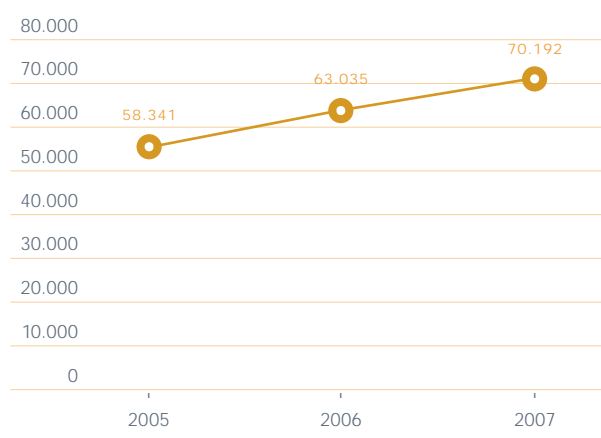
El programa educativo presencial llegó a 70.192 alumnos en todos los países en los que el Grupo está presente, los cuales recibieron conferencias impartidas por reconocidos especialistas en medio ambiente.

En Argentina, Brasil, Colombia y México se mantuvieron los programas educativos impulsados bajo el nombre "El gas en la escuela", que dan a conocer las ventajas medioambientales del gas natural y que educan para su correcto uso. Asimismo, se difundió entre el profesorado material pedagógico para ampliar su labor docente en el ámbito del desarrollo sostenible.

Las actividades anteriores se ven reforzadas por otras iniciativas de sensibilización ambiental. Así, en 2007, se conmemoraron los quince años de apoyo de la compañía al programa de televisión "El medi ambiente" de TV3, de Cataluña, que forma e informa acerca de la importancia de la protección del entorno natural.

Para más información se puede acceder a las "Actividades educativas" de la página web del Grupo Gas Natural (www.gasnatural.com).

Participación total de los alumnos en el programa pedagógico "El gas natural y el medio ambiente". España



Salud e investigación

El Grupo Gas Natural es, desde 2007, miembro fundador de la Corporación Tecnológica de Andalucía, una muestra más de la vocación del Grupo de estar a la vanguardia de la I+D+i. La corporación tiene encomendada la gestión del Centro Tecnológico Avanzado de Energías Renovables (CTAER). Se trata de un proyecto con una inversión inicial de 62,2 millones de euros y que, por primera vez en España, abordará de forma coordinada la investigación sobre energía solar, eólica y biomasa. La iniciativa cuenta con la colaboración de las principales compañías del sector, de las Universidades de Cádiz, Jaén y Almería, de la Agencia Andaluza de la Energía y del Centro de Investigaciones Energéticas Medioambientales y Tecnológicas (CIEMAT).



La compañía entiende el apoyo a la investigación como una parte fundamental de su compromiso de contribuir a la mejora de la calidad de vida de los enfermos y de sus familiares. Así, fue uno de los fundadores del Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares (CNIC), al que continuó ayudando en 2007. En el marco del mismo proyecto, en alianza con el Ministerio de Sanidad y otras trece compañías españolas, contribuyó a la constitución de la Fundación ProCNIC, para la investigación de enfermedades cardiovasculares.

Acción social orientada a colectivos desfavorecidos

La política de asignación de recursos a programas sociales se centra en aquellos proyectos que generan un mayor valor para la sociedad a través de la atención a los colectivos más desfavorecidos. Esta implicación refuerza el compromiso adoptado por el Grupo Gas Natural de integrarse, de manera positiva, en cada comunidad y país donde está presente.

En este compromiso se enmarcan los convenios de colaboración en materia de integración laboral con organizaciones como la Fundación Adecco y Femarec, en España. En el marco de esta colaboración, el Grupo también contrató servicios a organizaciones de cuyas plantillas profesionales forman parte personas con discapacidad física o psíquica. La compañía se convirtió en el primer cliente de regalos promocionales de Fundosa Galenas, empresa que tiene como fin cumplir con los objetivos de la Fundación ONCE: la integración laboral de dichas personas discapacitadas.

Asimismo, la compañía formalizó en 2007 un convenio con el Ayuntamiento de Barcelona y la Universitat Politècnica de Catalunya, para estudiar las medidas necesarias para garantizar la accesibilidad en zonas donde se realizan obras de servicios.

Voluntariado corporativo

En Argentina, la compañía continuó su programa de voluntariado corporativo iniciado en 2002 con el apoyo de la Fundación Gas Natural. Los voluntarios, en función de su interés, tienen a su disposición una oferta de programas a los que sumarse. Los beneficiarios son niños, jóvenes y adultos de familias en riesgo de exclusión, que disponen de escasos recursos y que tienen necesidades básicas no cubiertas.

Por su parte, también la filial del Grupo en México impulsó sus actividades de voluntariado corporativo en 2007. Su particularidad es que no sólo los empleados sino también sus familias participan en actividades sociales, lo que contribuye a fortalecer su vínculo con la compañía y con la sociedad circundante.

Los empleados forman parte importante del enfoque en responsabilidad corporativa del Grupo Gas Natural, colaborando con su esfuerzo, y en línea con los valores corporativos, a hacer realidad el compromiso de la compañía con el desarrollo sostenible.

Promoción de la cultura musical

Parte de las acciones de patrocinio cultural del Grupo Gas Natural se orientan al fomento de la música clásica.

La compañía colaboró en 2007 en diferentes iniciativas con la Orquesta Sinfónica de Barcelona y Nacional de Cataluña, en Tarragona, Girona y Lleida.

Asimismo, el compromiso en este ámbito se plasmó en el patrocinio de temporadas y ciclos musicales en diferentes ciudades. El Grupo colaboró con, entre otros, el Gran Teatre del Liceu y el Palau de la Música Catalana (Barcelona), el Auditorio Nacional y el Teatro Real (Madrid). También estuvo presente en el Festival Internacional de Santander, en el Festival de Jazz de Pontevedra y en el Festival Internacional La Porta Ferrada (Girona).

Para ampliar la información se puede acceder al apartado de "Patrocinio y acción social" del sitio web corporativo del Grupo Gas Natural (www.gasnatural.com).

Fomento de la riqueza cultural

El Grupo Gas Natural tiene entre sus objetivos fundamentales difundir la riqueza y el valor del patrimonio cultural. Con este propósito edita anualmente un libro sobre el legado natural y cultural de los lugares donde desarrolla su actividad. En 2007 editó el libro "Sicilia. Patrimonio cultural y natural", del que se distribuyeron 26.000 ejemplares en seis idiomas.

Cabe destacar también el apoyo a Expo Zaragoza 2008, que se formalizó en 2007 y que supone una aportación de 4 millones de euros para la celebración de este certamen dedicado al agua como elemento indispensable para la vida. El Grupo Gas Natural patrocinará uno de los eventos de la muestra, que lleva por título "Agua para la vida".

Fundación Gas Natural

La Fundación Gas Natural ha ido consolidando en los últimos años sus líneas de actividad nacionales e internacionales, siempre desde cuestiones relacionadas con la sensibilización, educación ambiental y la lucha contra los efectos del cambio climático.

La Fundación continuó con su enfoque de intervención basado en la organización de seminarios y edición de publicaciones. Asimismo, desarrolló su compromiso de ampliar su presencia en las diferentes comunidades autónomas españolas que cuentan con presencia del Grupo.

Para alcanzar sus objetivos en España y en el resto de países, la Fundación cuenta con la colaboración de las distintas empresas distribuidoras gasistas integradas en el Grupo Gas Natural.

A lo largo de 2007, continuaron los trabajos de la Fundación encaminados a hacer realidad el Museo del Gas. Las acciones se centraron en la fase inicial del discurso museístico, así como en el tema arquitectónico del futuro edificio.

Todas las acciones desarrolladas durante 2007 son descritas en la Memoria de Actividades de la Fundación Gas Natural. Asimismo, en la página web corporativa del Grupo, (www.gasnatural.com), puede encontrarse información actualizada sobre las actividades y publicaciones de la Fundación.

Seminarios de gestión medioambiental

La Fundación Gas Natural organizó, durante 2007, 19 actos públicos de sensibilización ambiental en doce comunidades autónomas españolas. Todos ellos fueron desarrollados con la colaboración de las autoridades correspondientes y contaron con la participación de expertos nacionales e internacionales.

Los asuntos abordados en las jornadas públicas tuvieron que ver, entre otros, con la relación entre energía y medio ambiente, con el cambio climático y el transporte, con la obtención de energía a partir de residuos, con la eficiencia energética, con nuevos vectores energéticos como el hidrógeno, y con las alternativas energéticas que ofrece el uso del gas natural.

Convenios de colaboración

Durante el ejercicio 2007 continuaron ejecutándose los convenios de colaboración formalizados por la Fundación con las autoridades de medio ambiente de distintas comunidades españolas. También se formalizó un nuevo convenio con el Gobierno de las Islas Baleares. Asimismo, se acordaron trabajos de investigación con diversas instituciones.

Publicaciones de información medioambiental

En 2007, la Fundación editó cuatro libros, dos cuadernos y una ficha de educación ambiental sobre temas relacionados con el medio ambiente. Estas publicaciones son uno de los medios utilizados por la Fundación para cumplir con uno de sus cometidos primordiales: mejorar la sensibilidad ambiental de la sociedad.



La Fundación ha iniciado, además, una nueva línea de publicaciones que denomina "Serie pedagógica". Está destinada a estudiantes de secundaria y versa sobre la contaminación atmosférica, sus causas y sus efectos.

Centro de Formación de la Energía

Durante 2007, se desarrollaron 17 programas de distinta naturaleza, que dieron lugar a 253 cursos. Participaron 3.132 alumnos que sumaron, en su conjunto, 48.486 horas de formación impartidas en nueve comunidades autónomas españolas. Los cursos están relacionados con actividades propias de la compañía y del sector de la energía en general.

Museo y Centro de Historia del Gas

El Museo y el Centro de Historia del Gas tienen como objetivo preservar el patrimonio cultural del sector, difundiendo la historia de este combustible y su incidencia técnica y social. A lo largo de 2007, el Centro de Historia del Gas realizó un importante esfuerzo para la catalogación y traslado de fondos previo al traslado de la sede social del Grupo Gas Natural. Asimismo, se desarrollaron los proyectos y acuerdos iniciales para la futura instalación del Museo del Gas en Sabadell (Barcelona).

También se desarrollaron varios proyectos de investigación sobre las materias anteriores, en colaboración con relevantes instituciones académicas.

Actividades internacionales de la Fundación Gas Natural

En Argentina se siguió avanzando en el "Programa Primera Exportación", iniciado en 2001, que ayuda a las Pymes argentinas a reforzar su capacidad exportadora. Desde su inicio, ha asesorado a más de 5.100 empresas y formado a más de 14.000 profesionales.

Durante 2007, el sitio web del "Programa Primera Exportación" (www.primeralexportacion.com.ar) recibió alrededor de 200.000 visitas, tres veces más que en 2006.

Desde su inicio en 2001, el "Programa Primera Exportación" ha asesorado a más de 5.100 empresas y formado a más de 14.000 profesionales

En Colombia, el programa "Pequeños Científicos" de apoyo al aprendizaje de ciencias y la ciudadanía en la escuela, se siguió desarrollado en el marco de un convenio establecido entre la Fundación Gas Natural, la Secretaría de Educación Distrital y la Universidad de los Andes.

Durante el año 2007, la Fundación mantuvo su apoyo a "UNETE", programa iniciado en México en 2006 y cuyo objetivo es contribuir a elevar el nivel educativo de los niños en México, incorporando los beneficios de las tecnologías de la información y la comunicación a la enseñanza primaria y secundaria en todo el país.

En Brasil, la Fundación inició sus actividades en 2007 con la puesta en marcha, en colaboración con la ONG Viva Río, de un Centro de Capacitación Profesional en Río de Janeiro. El centro contó con la asistencia de 110 alumnos, de los cuales más de un 20% serán contratados por empresas de la filial del Grupo en aquel país.

En Marruecos, la Fundación pertenece al Consejo del "Institut Princesse Lalla Meryem pour enfants autistes" situado en Tánger. En 2007, realizó un seminario, en colaboración con la Fundación Congost-Autisme, que tuvo como objetivo debatir el mejor modo de actuar en beneficio de los niños autistas.

En Argelia, durante 2007, se realizó un seminario sobre "Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y los nuevos instrumentos de gestión empresarial", con el propósito de contribuir a la modernización del tejido empresarial argelino. Dicho seminario contó con la asistencia de 120 personas.

Fundación Gas Natural. Actividades en España

	2007	2006	2005
Nº de convenios activos con comunidades autónomas	12	11	8
Nº de seminarios/cursos realizados	19	19	15
Presupuesto destinado en actos (sobre el total) (%)	18	15	8
Nº de publicaciones	6	4	4
Fichas de educación ambiental	1	1	1
Hojas informativas	11	11	9

Fundación Gas Natural. Actividades internacionales

	2007	2006	2005
Nº de actividades	15	11	8
% sobre el presupuesto total	16	11	7,2
Nº de países en los que desarrolla su actividad	6	5	5

La Fundación Gas Natural en Brasil: centro de formación "Espacio Criança Esperança"

El centro de capacitación de la Fundación Gas Natural es una referencia de sus acciones para ayudar a los jóvenes de las comunidades de la zona sur de Río de Janeiro. El proyecto "Espacio Criança Esperança", que funciona desde 2005, es reconocido internacionalmente como un modelo en la atención a niños, adolescentes, jóvenes y a sus familias.

La iniciativa está coordinada por CEG, empresa del Grupo Gas Natural en Brasil, y administrada a través de la ONG Viva Rio. Adicionalmente, el proyecto cuenta con el apoyo de la UNESCO y de TV Globo, cadena de televisión brasileña.

Desde su puesta en marcha, 310 jóvenes y proveedores han recibido instrucción en este centro. Las clases, gratuitas y centradas en el sector del gas y en la

construcción civil, son impartidas por el Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial.

El índice de aprovechamiento de los cursos es superior al 75%, subrayando que cerca del 20% de los participantes han encontrado trabajo en compañías que prestan servicio al Grupo Gas Natural.

Cabe destacar que el Presidente de Brasil, Luiz Inácio Lula da Silva, y otras autoridades locales presentaron un plan para la aceleración del crecimiento de algunas comunidades desfavorecidas de Río de Janeiro. El programa servirá para generar cerca de 300 empleos que serán cubiertos casi en su totalidad por alumnos del curso de albañilería y pintura del centro de capacitación de la Fundación Gas Natural.

Colaborar y mantener un diálogo constante con las asociaciones para el impulso de la sociedad

Compromiso institucional

El Grupo Gas Natural participa en organizaciones sectoriales y empresariales nacionales e internacionales. La colaboración en instituciones de este tipo ayuda a la compañía a permanecer a la vanguardia del conocimiento sectorial y le permite ser identificada como referente en sus distintos ámbitos de actuación. En 2007, el Grupo Gas Natural destinó 199.207 euros a la colaboración con organizaciones de esta naturaleza.

Asimismo, el Grupo Gas Natural siguió colaborando con la Cámara de Comercio Internacional (ICC) para impulsar la responsabilidad corporativa. Cabe resaltar que la compañía participa en el grupo de trabajo Environment & Energy Commission de esta institución. Asimismo, el Grupo mantuvo también su participación en el grupo de trabajo "Business in Society" del IESE.

La compañía también participó activamente en el trabajo de los foros de relaciones con el inversor y comunicación corporativa de The Conference Board, asociación empresarial internacional de referencia.

En España, el Grupo Gas Natural forma parte del Foro de Reputación Corporativa (fRC), organización cuyas empresas miembro aúnan esfuerzos para promover el análisis y divulgación de tendencias, herramientas y modelos en materia de gestión de la reputación. Para más información sobre la labor del fRC se puede consultar la web www.reputacioncorporativa.org.

La compañía continuó colaborando con la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM), de cuyo Comité Ejecutivo entró a formar parte como vocal. La organización pretende apoyar, promover y difundir la incorporación de los diez principios del Pacto Mundial en los modelos de gestión y gobierno de las empresas. El Grupo Gas Natural apoya también el trabajo de ASEPAM con la participación en su grupo de trabajo de proveedores.



El Grupo mantiene su colaboración con la Cátedra Ethos de la Universidad Ramon Llull, que tiene como misión difundir y potenciar la ética en el ámbito profesional y organizativo.

El Grupo también colabora con instituciones relacionadas con el sector de la energía, tanto de ámbito internacional como con las radicadas en los países donde opera. Participa, entre otras, en el Club Español de la Energía, en Eurogas, en la Unión Internacional del Gas, en la Asociación Técnica Europea de la Industria del Gas y en el Observatoire Méditerranéen de l'Énergie. También cabe destacar la presencia de la compañía en las Comisiones de Responsabilidad Social de la CEOE y de Fomento del Trabajo.

En 2008, además, está prevista la participación de 50 directivos del Grupo Gas Natural en la XIX edición del World Petroleum Congress, que se celebrará en España, y donde los responsables de la compañía expondrán sus puntos de vista sobre el futuro del sector de la energía.

Para ampliar esta información se puede acceder al apartado de "Responsabilidad corporativa", en el sitio web del Grupo Gas Natural (www.gasnatural.com).

Adhesión de Gas Natural Servicios a las juntas arbitrales de consumo

Gas Natural Servicios está adherida a los sistemas arbitrales de consumo de distintas comunidades autónomas españolas. Se trata de mecanismos que permiten resolver las reclamaciones de los usuarios de forma imparcial, gratuita y rápida.

A lo largo de 2007, cabe destacar la adhesión de la compañía a los sistemas arbitrales de las comunidades de Cantabria, Madrid, Navarra y Castilla-La Mancha, siendo la primera gran compañía de servicios que toma esta iniciativa en las comunidades autónomas españolas mencionadas.

Tras la adhesión, el Grupo Gas Natural ofrece a las juntas arbitrales de consumo formar a sus empleados en temas relacionados con el sector del gas natural, posibilitando un mayor conocimiento del sector, su legislación y sus particularidades técnicas.

Esta iniciativa de la compañía supone una muestra más de su compromiso con los clientes, a los que presta el mejor servicio desde las premisas de la cercanía, la transparencia y la confianza.

Establecer canales de comunicación transparentes que sean capaces de dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos

La comunicación del Grupo Gas Natural tiene como objetivo cubrir las expectativas de información de todos los ciudadanos, facilitándoles el acceso a la misma y ofreciéndoles canales que les permitan el diálogo con la compañía. El Grupo mantiene una relación estrecha con los medios de comunicación y tiene abiertas vías de contacto que, a través de su sitio web, permiten a los grupos de interés entrar en contacto con las instancias apropiadas de la compañía.

Relaciones con los medios

Tal como recoge su documento de Misión, Visión y Valores, el Grupo Gas Natural está comprometido con la transparencia informativa.

La estrategia de relación con los medios de comunicación responde a la voluntad del Grupo de atender a sus necesidades informativas y de estructurar la información sobre la compañía que se pone a disposición del mercado.

El Grupo Gas Natural coordina su comunicación corporativa con la de todas las filiales, asegurando la coherencia de los mensajes y proporcionando las debidas garantías en la información ofrecida a los mercados sobre el servicio, la estrategia, la operativa y las finanzas de la compañía.

Notas de prensa

La compañía hizo públicas un total de 332 notas informativas en 2007. El 62% de las mismas fueron corporativas o hicieron referencia a las actividades en España. El 38% restante correspondió a las filiales internacionales.

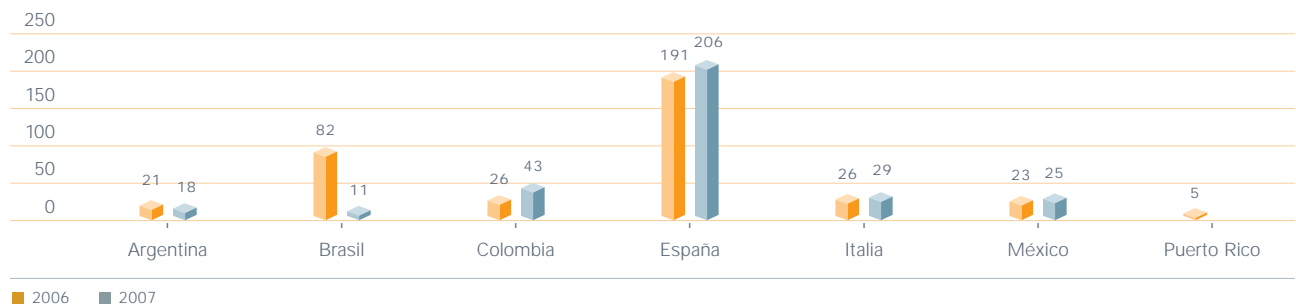
Ruedas de prensa y contactos informativos

El Grupo ofreció 153 ruedas de prensa durante 2007. El 66% tuvieron lugar en España, mientras que el 34% restante fueron convocadas por las filiales internacionales.

Presencia en medios de comunicación españoles

Tal y como corresponde a una compañía de sus dimensiones, la presencia del Grupo Gas Natural en los medios es constante. A lo largo de 2007, según el informe preparado por Acceso Group, aparecieron 391 informaciones sobre la compañía en televisión y 6.279 en prensa escrita. Estas cifras indican un promedio de 1,07 y 17,2 apariciones diarias, respectivamente, en uno y otro medio.

Notas de prensa distribuidas por el Grupo Gas Natural





El Grupo Gas Natural y los Objetivos del Milenio de la ONU: “2015: Un mundo mejor para Joana”

Esta campaña fue presentada en enero de 2007 por el Foro de Reputación Corporativa (fRC), del que forma parte la compañía, y supone la mayor alianza intersectorial de empresas multinacionales para la promoción y apoyo al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

La campaña “2015: Un mundo mejor para Joana” tiene como fin difundir los objetivos, dando a conocer los avances y las iniciativas emprendidas por las empresas que dan impulso al proyecto. La campaña está protagonizada por una niña de nueve años que representa a los millones de niños que llegarán a la mayoría de edad en 2015, cuando se hará balance de los objetivos conseguidos. Durante 2007, el sitio web, eje central de la campaña, recibió 56.149 visitantes.

En el marco de la campaña, el Grupo Gas Natural desarrolló acciones para sensibilizar y difundir los Objetivos del Milenio entre todos los grupos de interés de la compañía. De este modo, la compañía los difunde entre los empleados a través de las revistas internas, de intranet o de soportes gráficos en los edificios, entre otros. Además colabora con la cesión de espacios publicitarios en medios externos para la difusión de la campaña.

Adicionalmente, el Grupo está desarrollando diversos proyectos que inciden en los Objetivos de Desarrollo del Milenio, y de los que se da cuenta en el apartado de anexos.

Para más información:
<http://2015unmundomejorparaJoana.com>



Sostenibilidad ambiental

A lo largo de 2007, el Grupo Gas Natural siguió adoptando medidas para compatibilizar el indispensable desarrollo energético con la protección del medio ambiente y, en particular, con la lucha contra los efectos del cambio climático.

Esta forma de entender el desarrollo del negocio se acompaña con un riguroso control ambiental de todas sus actividades y operaciones.

Actividades de exploración y extracción de gas

El Grupo posee la titularidad de concesiones para el desarrollo de actividades de extracción y producción de hidrocarburos. Dadas las peculiares características ambientales del entorno donde se desarrollan, el Grupo adopta estrictas medidas de protección ambiental en este tipo de trabajos.

Actividades de transporte y distribución de gas

El Grupo Gas Natural mantiene una activa política de vigilancia y, en su caso, de sustitución o acondicionamiento de redes, que le permite gestionar y minimizar adecuadamente las emisiones de metano.

Generación de energía eléctrica

El parque de generación eléctrica del Grupo Gas Natural alcanza una eficiencia ambiental superior a la de los sistemas tradicionales.

La mejor opción para la generación de electricidad a partir de gas natural es la tecnología de ciclo combinado, que ofrece un elevado rendimiento. También las plantas de cogeneración obtienen una elevada eficiencia energética, gracias al aprovechamiento simultáneo de calor y electricidad.

Asimismo, con la entrada en operación de parques eólicos, la compañía hace efectivo su compromiso de minimizar las emisiones de CO₂ por unidad de energía eléctrica producida, mitigando los efectos del cambio climático.

Actividades de gestión y soporte del Grupo

El Código de Conducta del Grupo Gas Natural establece las pautas básicas de comportamiento ambiental de sus empleados. Los hábitos y conductas individuales permiten, entre otros, moderar los consumos de recursos energéticos y naturales, y mejorar la gestión de los residuos.

Alcance de la información ambiental

La información ambiental de 2007 se presenta integrada para todo el Grupo Gas Natural. No obstante, parte de la información se ofrece con distintos grados de detalle para España y para el área internacional.

En España, se especifican los aspectos ambientales asociados a las actividades de exploración y extracción de hidrocarburos (con excepción de las actividades con participación minoritaria sobre las que el Grupo Gas Natural no ejerce control de gestión), transporte y distribución de gas, a los procesos de generación eléctrica y a las actividades de gestión y soporte (centros de trabajo y flota propia de vehículos). En los procesos de generación eléctrica se han considerado las centrales de ciclo combinado en explotación comercial durante el ejercicio de 2007, los parques eólicos y las plantas de cogeneración en las que el Grupo ostentaba el control de su gestión.

En el ámbito internacional, se reportan las actividades más significativas. Los países que integran el área internacional son Argentina, Brasil, Colombia, Francia, Italia, Marruecos, México y Puerto Rico.

No se han contabilizado las centrales de ciclo combinado de México, ya que su control efectivo se efectuó el 28 de diciembre de 2007.

La política medioambiental del Grupo Gas Natural está disponible en la página web corporativa. (www.gasnatural.com).

Compromisos y acciones

1. Elaboración y aplicación de medidas para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero derivadas de las actividades del Grupo Gas Natural

Acciones propuestas 2007	Resultados 2007	Acciones planeadas 2008
Incrementar el número de proyectos de MDL en cartera.	Obtención de 69.969 CER en el proyecto MDL Sombrilla (Colombia) y asignación de 23.815 por MDL Quimvale (Brasil). ●	Registro de ocho proyectos MDL (Colombia, México y Brasil) con un potencial total de reducción de emisiones de 300.000 toneladas de CO ₂ /año.
Construcción de una nueva estación de carga de gas natural comprimido (GNC) en Badalona (Barcelona), y renovación de los vehículos de flota propia más contaminantes por otras con menor factor de emisión.	Construcción y puesta en marcha de una nueva estación de servicio de gas natural comprimido (GNC) a partir de gas natural licuado en la localidad de Badalona (Barcelona). ●	Estimación del ahorro energético y de emisiones en las estaciones de GNC a partir de GNL frente a aquellas a partir del gas de la red de distribución.
Disminución de las emisiones de CH ₄ por fugas en redes: eliminación de 7.500 focos emisores en el período 2006-2008 en México.	43.635 focos eliminados en 2007. ●	Eliminación de 7.500 focos emisores en el período 2006-2008 en México para la disminución de las emisiones de CH ₄ por fugas en redes.

2. Racionalización del consumo energético en todas las actividades del Grupo

Acciones propuestas 2007	Resultados 2007	Acciones planeadas 2008
Instalación, en la nueva sede del Grupo Gas Natural, de una pila de combustible alimentada por hidrógeno, que operará con un rendimiento global superior al 80%.	Instalación y puesta en marcha de una pila de 200 kW en la sede social del Grupo Gas Natural en Barcelona. ●	Difusión de la viabilidad técnica, económica y ambiental del binomio solar-gas para la refrigeración de edificios.
Potenciar la utilización de videoconferencias y valorar las emisiones de gases de efecto invernadero debidas a los desplazamientos por reuniones, compensándolas en una segunda etapa, con la compra de derechos de emisión certificados.	Registro de 678 videoconferencias con una duración media de 76 minutos y <i>reporting</i> de las emisiones asociadas a los viajes de la plantilla. ●	Fomento de la utilización de GNC en los vehículos bi-fuel (gasolina-gas natural).
Reducción del consumo de agua en el puesto de Ain Benimathar en Marruecos.	Reducción del 7,96% del consumo de agua gracias a la sensibilización de empleados, la optimización de consumos y la eliminación de pérdidas por fugas. ●	Reducir en Francia el factor de uso anual de la intensidad energética en centros de trabajo en un 1% en 2008.

3. Identificación y minimización de otros impactos ambientales producidos por las actividades del Grupo

Acciones propuestas 2007	Resultados 2007	Acciones planeadas 2008
Extender la recogida selectiva y la gestión de plásticos a centros de trabajo tipo B.	Extensión de la segregación y gestión de residuos plásticos a los centros de trabajo de menor tamaño y a aquellos que disponen de una gestión municipal próxima. ●	Desarrollo de un estudio de optimización de consumo de reactivos químicos en los sistemas químicos de las centrales de ciclo combinado.
Consolidar la implantación de la mejora en la gestión de residuos (residuos de achatarramiento de contadores y de productos químicos caducados).	Consolidación e implantación de un procedimiento para la enajenación de residuos de contadores. ●	Elaboración de un mapa de ruidos de las ERM y reducción del ruido en las mismas mediante un análisis de los métodos constructivos.
Disminución de los ruidos generados en la construcción y mantenimiento de la red de distribución e instalaciones auxiliares en México.	Mediciones de ruido en las diferentes instalaciones auxiliares de distribución. ●	Eliminación del amianto de todas las ERM y resolución de posibles problemas de contaminación por amianto en Italia.

4. Fomento de los sistemas de gestión ambiental en toda la cadena de valor

Acciones propuestas 2007	Resultados 2007	Acciones planeadas 2008
Certificación ISO 14001 de la central de ciclo combinado de Arrúbal (La Rioja).	Análisis de situación y elaboración de procedimientos para la central de Arrúbal (La Rioja) como proyecto piloto para la certificación de ciclos combinados en España. ●	Finalización de la Certificación ISO 14001 en la central de Arrúbal (La Rioja) y continuación del proceso iniciado en Gas Natural Soluciones y en Puerto Rico.
Desarrollo de la Certificación ISO 14001 de Gas Natural Soluciones.	Definición de los procesos de Gas Natural Soluciones y establecimiento de los procesos a certificar. ●	Sensibilización a los clientes en el uso responsable de la energía.
Ampliar el alcance del Sistema de Gestión Ambiental, implicando a proveedores y contratistas de obras en Colombia.	Implantación de la herramienta interactiva de Buenas Prácticas Medioambientales a través de programas de eficiencia energética y reciclaje de residuos. ●	Capacitación de nuevos agentes ambientales en Brasil e implantación de procedimientos ambientales específicos en Argentina.

Grado de cumplimiento: alto ● medio ● bajo ●

Principales indicadores

Indicadores de generación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

	p. 2008 ⁽¹⁾	2007	2006
Fuentes fijas (t CO ₂)	7.718.905,22	6.910.910,02	7.166.677,27
Fuentes indirectas (t CO ₂)	20.160,56	19.974,08	15.514,57 ⁽²⁾
Fuentes móviles (t CO ₂) (flota de vehículos)	9.725,34	9.813,20	8.848,67
Emisiones CH ₄ (t CO ₂ eq)	1.293.015,56	1.280.428,69	1.667.959,60
Total	9.041.806,68	8.221.125,99	8.859.000,11

(1) No se han tenido en cuenta consumos energéticos, emisiones, residuos ni desembolsos por generación eléctrica derivados de las centrales de ciclo combinado adquiridas por el Grupo Gas Natural en México.

(2) Adicionalmente, se generaron 527,43 toneladas de CO₂ durante el último trimestre de 2006, como consecuencia de los trabajos de acondicionamiento de la nueva sede del Grupo Gas Natural en Barcelona.

Indicadores ambientales clave

	p. 2008 ⁽¹⁾	2007	2006
Consumo de energía (TJ)	150.744,79	138.428,56	144.825,59
Alcohol de automoción (l)	9.469,45	9.509,45	ND
Generación de residuos			
(t)	7.985,73	7.792,02	4.809,81
(m ³)	668,59	639,20	36,76
(m ³) escombros de obras	638.548,00	638.548,00	ND
Desembolsos medioambientales (millones de euros)	35	33	42

(1) No se han tenido en cuenta consumos energéticos, emisiones, residuos ni desembolsos por generación eléctrica derivados de las centrales de ciclo combinado adquiridas por el Grupo Gas Natural en México.

Las respuestas del Grupo Gas Natural a su compromiso con la sostenibilidad

Elaboración y aplicación de medidas para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero derivadas de las actividades del Grupo

El Grupo Gas Natural mantiene el compromiso de reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero, principales causantes del cambio climático.

Entre las acciones acometidas llevadas a cabo para hacer tangible este compromiso destacan las siguientes:

Renovación de las redes de distribución con materiales de última generación

Las emisiones de CH₄ del Grupo se producen como consecuencia de las actividades de exploración, transporte y distribución de gas. En 2007, estas emisiones alcanzaron en España 0,50 millones de toneladas de CO₂ eq. La actual operación de las redes en España, incluyendo las operaciones de exploración, supuso en 2007 una reducción de las emisiones por GJ de gas gestionado del 69,55%.

La actual operación de las redes en España supuso, en 2007, una reducción de las emisiones por GJ de gas gestionado del 69,55%

Gracias a la utilización de mejores materiales y a un plan integral de renovación de canalizaciones, las emisiones de CH₄ por unidad de longitud de red han disminuido un 43,07% en España, desde 2003.

En 2007, se efectuaron pruebas de campo en Monterrey (México) con la finalidad de mejorar el método de cálculo para determinar las emisiones de metano a la atmósfera, teniendo en cuenta las características de las redes y las presiones de suministro en los distintos países donde el Grupo opera.

En el ámbito internacional, las emisiones de metano por GJ de gas vehiculado descendieron hasta un valor de 0,87 kg de CO₂ eq/GJ de gas gestionado.

Uso de las mejores tecnologías disponibles y potenciación de energías menos contaminantes

El nuevo Plan Estratégico del Grupo refrenda la apuesta por la generación eléctrica, utilizando el gas natural como energía primaria y aplicando las tecnologías más eficientes, como las centrales de ciclo combinado o las plantas de cogeneración. Éstas compatibilizan rendimientos elevados con menores emisiones de CO₂ lo que contribuye a disminuir los efectos del cambio climático.

La compañía cuenta ya con 380 MW de potencia instalada en régimen especial, en 21 parques eólicos

El Grupo Gas Natural es uno de los principales operadores de ciclo combinado del mundo, con 6.474 MW instalados. A finales de 2007, el Grupo formalizó la compra de 2.233 MW en México. Asimismo, en 2007, la potencia instalada en centrales de ciclo combinado se incrementó en 800 MW, al entrar en funcionamiento la central La Plana del Vent (Tarragona).

Adicionalmente, el Plan Estratégico apuesta por la generación eléctrica a partir de fuentes renovables, principalmente eólica.

La compañía cuenta ya con 380 MW de potencia instalada en régimen especial, en 21 parques eólicos.

Con el *mix* de generación descrito, el factor de emisión de CO₂ por GJe generado por el Grupo Gas Natural es de 0,097 toneladas, manteniéndose estable respecto a 2006.

Internacionalmente, el Grupo cuenta con 271 MW instalados en la central de ciclo combinado de Puerto Rico.

Fomento del uso de gas natural

El gas natural genera menos emisiones de CO₂ que otros combustibles fósiles: un 41% menos que el carbón y un 28% menos que el fuelóleo. Esta característica convierte al gas natural en aliado indispensable para la búsqueda de soluciones al cambio climático.

Gas Natural Soluciones cuenta con una línea de negocio denominada "Gestión energética", que determina y analiza las emisiones para detectar aquellas con valores por encima de los esperados. El nivel de emisiones es indicativo de la eficiencia energética, ambiental y económica de la instalación.

El análisis realizado en estas instalaciones muestra que durante 2007 las actividades de gestión energética del Grupo han evitado la emisión a la atmósfera de 115.167 toneladas de CO₂.

Por su parte, en el sector residencial, la reducción de emisiones como consecuencia de la sustitución de combustibles por gas natural alcanzó la cifra de 107.535 toneladas de CO₂ en 2007.

El gas natural constituye una alternativa real para la reducción de emisiones contaminantes del tráfico rodado y, por ende, para combatir los efectos del transporte en el cambio climático. Por este motivo, el Grupo está desarrollando internacionalmente el uso del gas natural como combustible para flotas públicas y privadas.

Control de las emisiones de las actividades de gestión y soporte

Las emisiones de CO₂ en España debidas al consumo de combustible de los vehículos de la flota (fuentes móviles) alcanzaron las 4.406,47 toneladas, lo que supone un ratio de 0,79 toneladas de CO₂/mil clientes. Estas cifras implican un crecimiento con respecto al ejercicio anterior, atribuible a la expansión del parque de vehículos en servicios técnicos y actividades comerciales.

La previsión para 2008 es positiva, como consecuencia de la introducción de vehículos propulsados por gas natural y de la sustitución de vehículos diésel por otros menos contaminantes. En la actualidad, la flota en España cuenta con 60 vehículos híbridos gas natural/gasolina.

Las emisiones de fuentes fijas en centros de trabajo aumentaron un 4,48% respecto a 2006. Por su parte, el incremento interanual de las emisiones indirectas fue del 39,54%.

Es preciso remarcar que 2007 fue el primer ejercicio de la nueva sede del Grupo Gas Natural en Barcelona. A pesar de las buenas prácticas implantadas en los centros de trabajo y de los considerables esfuerzos por racionalizar los consumos energéticos, durante el ejercicio continuaron las labores de acondicionamiento, circunstancia que contribuyó a incrementar el consumo eléctrico. Adicionalmente, en 2007 se implantó un sistema monitorizado de control de los consumos de electricidad, gas y agua de la nueva sede social, que permitirá la comparación entre ejercicios y aumentar la eficiencia en el uso de los recursos.

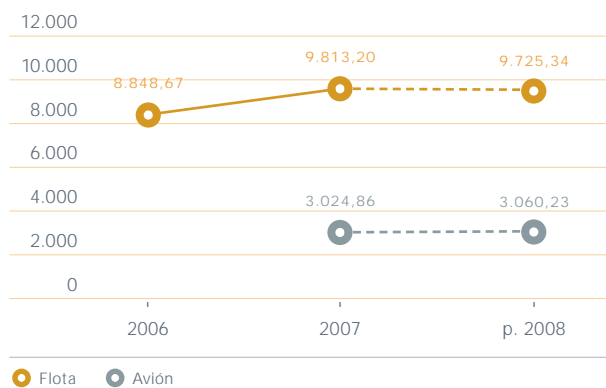
Iniciativas para reducir emisiones GEI. 2007

Iniciativa	Reducción alcanzada (t CO ₂ eq)
Distribución: renovación de los materiales con mayor índice de fugas.	288
Distribución: planta de Campollano (Albacete), instalación de un sistema de descarga mediante bombas criogénicas para disminuir la emisión de metano a la atmósfera.	2.835
Plantas de cogeneración: mejoras en el diseño de los motogeneradores, que incrementan considerablemente su rendimiento eléctrico.	155
Plantas de cogeneración: mejoras en los sistemas de refrigeración y auxiliares del proceso de tratamiento.	330
Colombia: incremento de la utilización de videoconferencias para reducir las emisiones asociadas a los viajes de trabajo.	218

Para disminuir el efecto de las emisiones de CO₂ por viajes en avión, se realizó un esfuerzo para potenciar la utilización de videoconferencias, principalmente desde Barcelona y Madrid, a otros centros de trabajo de España y del ámbito internacional. En 2007, se registraron 678 videoconferencias con duraciones medias de 76 minutos cada una.



Otras emisiones indirectas GEI (t CO₂ eq)



Proyecto Quimvale: sustitución de fuel-oil por gas natural en la caldera de secado de una industria productora de carbonato cálcico en Brasil

El cuidado del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático son parte intrínseca de la gestión del Grupo Gas Natural. Los Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL) permiten reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y contribuyen al desarrollo sostenible de los países donde se implantan.

El Grupo ya contaba con otro proyecto MDL en Colombia. En el año 2007, la ONU registró el segundo MDL de la compañía, en Brasil. Este nuevo proyecto permitirá evitar la emisión de más de 115.000 toneladas de CO₂ durante los próximos diez años en Quimvale, una instalación química que produce carbonato cálcico a través de reacciones químicas y de un proceso posterior de secado.

Cumplimiento de la legislación sobre comercio de derechos de emisión

El Grupo Gas Natural, con el objetivo de utilizar todas las herramientas a su disposición para mitigar su impacto en cuanto a los efectos en el cambio climático, inició diversos proyectos en Latinoamérica integrados en el programa de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL). A finales de 2007, el Grupo tenía en desarrollo diez proyectos MDL, en diferentes fases de ejecución. Asimismo, en 2007, la ONU acreditó dos proyectos MDL de la compañía (Sombrilla y Quimvale), generadores de 99.382 derechos de emisión.

A finales de 2007, el Grupo tenía en desarrollo diez proyectos MDL, en diferentes fases de ejecución

También continuaron las aportaciones al Community Development Carbon Fund, dependiente del Banco Mundial, y al Spanish Carbon Fund, promovido por el Ministerio de Medio Ambiente de España. El Grupo Gas Natural participa, asimismo, en el Multilateral Carbon Credit Fund.

El proyecto consiste en adaptar a gas natural la caldera, que utilizaba fuel-oil, en el proceso de secado. Los ingresos adicionales producidos por la venta de Certificados de Reducción de Emisiones (CER) contribuirán a la mejora de la rentabilidad del proyecto, y garantizan su viabilidad económica.

Además de desarrollar proyectos MDL, la compañía utiliza otras herramientas para minimizar su impacto sobre el cambio climático, como son la eficiencia energética, la implantación de sistemas de cogeneración y la optimización del funcionamiento de sus redes de distribución de gas natural.

El gas natural comprimido y su introducción en los transportes públicos

El Grupo Gas Natural promueve, como parte de su compromiso con la innovación tecnológica, el desarrollo del gas natural comprimido.

En España, el uso de este combustible no está tan extendido como en Latinoamérica. Para paliar esta deficiencia, desde Gas Natural Soluciones se desarrolló un nuevo producto, "gn auto", que constituye una alternativa energética real para la automoción. Con esta iniciativa, la compañía es pionera en España, siendo la única suministradora de este combustible.



La incorporación del gas natural en las flotas de vehículos mejora la calidad del aire de las ciudades y de su entorno metropolitano. La incorporación del gas natural comprimido reduce las emisiones de partículas

en suspensión y óxidos de nitrógeno en más de un 85%, sin aumentar las emisiones de CO₂. Disminuye, además, los niveles de ruido y las vibraciones respecto de los motores diésel.

El uso de gas natural en automoción en España, evita cada año la emisión a la atmósfera de 7.000 toneladas de CO₂, 23 toneladas de CO, 300 toneladas de NO_x y 17 toneladas de partículas. Cabe destacar que el Grupo Gas Natural es pionero en la introducción del gas natural para vehículos en España, combustible que ya es utilizado por más de 1.400 vehículos de servicio público.

En este marco, destacan los diferentes convenios y acuerdos con la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, General Motors, Transportes Metropolitanos de Barcelona y la Cooperativa Valenciana de Taxistas para incentivar la incorporación de este combustible en las flotas públicas y profesionales.

Racionalización del consumo energético en todas las actividades del Grupo Gas Natural

El Grupo Gas Natural tiene como objetivo permanente mejorar la eficiencia energética de sus operaciones, para lo cual somete todos sus procesos a un exhaustivo control.

Las principales fuentes de consumo energético del Grupo son:

- Las actividades de exploración (inyección y extracción de gas natural).
- El sistema de transporte y distribución de gas.
- La generación eléctrica.
- El consumo de electricidad y gas en los centros de trabajo.



Balance eléctrico anual

	Sistema peninsular		Sistemas extrapeninsulares		Total nacional	
	GWh	% 07/06	GWh	% 07/06	GWh	% 07/06
Hidráulica	26.381	4,1	-	-	26.381	4,1
Nuclear	55.046	(8,4)	-	-	55.046	(8,4)
Carbón	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)
Ciclo combinado	68.304	7,6	4.157	18,6	72.461	8,1
Régimen ordinario	223.962	1,4	15.644	1,9	239.606	1,4
(-) Consumos en generación	(8.655)	(2,8)	(805)	(6,7)	(9.460)	(3,2)
Régimen especial	55.754	10,8	688	5,9	56.442	10,7
Eólica	26.668	17,6	358	20,2	27.026	17,6
Resto régimen especial	29.086	5,3	330	(6,1)	29.416	5,1
Generación neta	271.061	3,3	15.527	2,6	286.588	3,3
(-) Consumos bombeo	(4.421)	(16,0)	-	-	(4.421)	(16,0)
(+) Intercambios internacionales (*)	(5.803)	76,9	-	-	(5.803)	76,9
Demanda	260.838	2,8	15.527	2,6	276.365	2,8

Mix de generación español. Fuente: "El Sistema Eléctrico Español. Avance del Informe 2007", de Red Eléctrica de España.

(*) Incluye GICC (Elcogás).

(*) En los sistemas eléctricos de Baleares y Canarias se incluye la generación con grupos auxiliares.

(*) Valor positivo: saldo importador. Valor negativo: saldo exportador.

Búsqueda de una elevada eficiencia en los procesos

Las actividades de exploración y las del sistema de transporte y distribución de gas, tanto en España como internacionalmente, alcanzan altos niveles de eficiencia, del 99,99%.

En 2007, se consumieron 5.832 TJ para operar 4.554.206 TJ de gas natural. Internacionalmente se redujo en más del 60% el consumo energético en operación de redes con respecto a 2006.

El Grupo también mejora la eficiencia energética en plantas de cogeneración y, por lo que respecta a clientes, a través de las instalaciones de gestión energética. La incorporación de 21 parques eólicos y la entrada en funcionamiento de una nueva central de ciclo combinado durante 2007, contribuyó también a mejorar la eficiencia energética global de las operaciones.

La apuesta permanente por las mejores tecnologías disponibles llevó el rendimiento energético del Grupo Gas Natural hasta el 57,57% en España, con un consumo de 104.226 TJ de gas natural para producir 60.004 TJe.

Considerando los MWh eléctricos generados por el Grupo en España, y teniendo en cuenta la diferencia entre el factor de emisión reconocido para España en el documento "The GHG Indicator: UNEP Guidelines for Calculating GHG Emissions" y el factor del mix de generación eléctrica de la compañía, en 2007, se evitaron 539.119 toneladas de emisiones de CO₂ a la atmósfera, frente a 490.267 toneladas del año anterior.

En el área internacional, la energía generada en la central de ciclo combinado de Puerto Rico aumentó el 6,90% respecto a 2006. Globalmente, con su cartera de generación eléctrica, el Grupo Gas Natural evitó, en 2007, la emisión a la atmósfera de 761.509 toneladas de CO₂.

Consumo directo de energía

	p. 2008	2007	2006
Fuentes no renovables			
Gas natural (TJ)	148.721,15	136.560,20	143.119,63
Combustibles derivados del petróleo (GJ)	312.541,31	196.726,49	ND
Fuentes renovables			
Etanol (l)	9.469,45	9.509,45	ND

Consumo indirecto de energía

	p. 2008	2007	2006
Fuentes no renovables			
Electricidad (TJ) (¹)	1.711,10	1.671,63	1.702,96

(¹) No se han incluido el consumo eléctrico de algunas zonas de distribución por falta de datos.

Rendimiento energético global (%)

	p. 2008	2007	2006
Rendimiento generación eléctrica			
Rendimiento energético global en España	57,62	57,57	57,28
Rendimiento energético global	56,25	56,28	56,35
Rendimiento operación de redes del Grupo Gas Natural			
Rendimiento energético global en España	99,99	99,99	99,99
Rendimiento energético global	99,86	99,87	99,18

Apuesta por el uso de energías renovables y las mejores tecnologías

El Grupo Gas Natural está convencido de la importancia de aumentar progresivamente el uso de energías renovables y de mejorar el componente tecnológico para incrementar la eficiencia energética. En este sentido, a las centrales de ciclo combinado y parques eólicos, deben añadirse las siguientes actuaciones:

- Proyecto SPHERA: investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) de desarrollo tecnológico del hidrógeno, a través de la investigación industrial en diferentes tecnologías relacionadas con las áreas de producción, almacenamiento, distribución y utilización.
- Instalación experimental de producción y almacenamiento de hidrógeno en el parque eólico de Sotavento (Galicia). La planta produce hidrógeno a partir de la energía eléctrica excedentaria del parque.
- Desarrollo de soluciones específicas para la utilización del gas natural como combustible en el sector aeroportuario y avances en su introducción en el sector pesquero.
- Integración de una pila de combustible de última generación en la nueva sede del Grupo Gas Natural en Barcelona.
- Desarrollo de soluciones de poligeneración de alta eficiencia para el sector terciario, y de soluciones energéticas específicas para complejos hoteleros y de ocio.
- Estudio del aprovechamiento de biogás procedente de depósitos de residuos sólidos urbanos en Colombia.
- Diez proyectos MDL en diferentes fases de desarrollo.

- Desarrollo de proyectos para obtener frío a partir de energía solar con sistemas de absorción de doble efecto capaces de resolver necesidades de climatización desde fuentes renovables.

La aportación a investigación en 2007 alcanzó los 5,45 millones de euros.

Control exhaustivo del consumo de energía en los centros de trabajo

En 2007, el consumo medio de energía de los centros de trabajo del Grupo en España fue de 585,28 kWh/m². Esta cifra es ligeramente superior a la del ejercicio anterior debido a los trabajos industriales de acondicionamiento que tuvieron lugar en la nueva sede de la compañía en Barcelona. En el ámbito internacional los consumos permanecieron estables, con ligeros aumentos en términos absolutos debido a la incorporación de nuevos locales y oficinas.

Durante 2007 y para potenciar el ahorro energético y consolidar el control en tiempo real de los consumos de gas, electricidad y agua, estuvieron en funcionamiento los sistemas de telemedida de 36 centros de trabajo.

Adicionalmente, el Grupo desarrolló otras actuaciones dirigidas a reducir el consumo de energía en los centros de trabajo, como la difusión de buenas prácticas de ahorro energético, la instalación de sistemas de detección de presencia y las mejoras en los aislamientos térmicos.

También se han llevado a cabo diversas iniciativas de conservación y mejora de la eficiencia de procesos (plantas de cogeneración), consistentes en aislamientos de calderas de recuperación, rediseño de motogeneradores y reformas de sistemas de refrigeración y de equipos auxiliares. Por lo que respecta a centros de trabajo, las mejoras se han orientado a la optimización de alumbrado y climatización y a la instalación de temporizadores de alumbrado exterior, esencialmente.

Ahorro de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia (GJ)

	p. 2008	2007
Energía ahorrada	3.543,77	8.555,92

Utilización de pila de combustible en la nueva sede del Grupo en Barcelona

En enero de 2008 comenzó a funcionar una pila de combustible de 200 kW en la nueva sede del Grupo en Barcelona.

El objetivo es disponer de un modo de generación eléctrica que utilice el gas natural con mayor eficiencia que las tecnologías clásicas. Al tratarse de un proceso químico en el que interviene el hidrógeno, se han reducido al mínimo los elementos mecánicos. La eficiencia de conversión eléctrica es del 47%, y con el aprovechamiento térmico de los gases calientes puede alcanzarse el 80%.

Consecuentemente, esta tecnología ofrece diferentes ventajas, tales como un factor menor de emisión, reducidas emisiones de CO (nulas de NO_x), ausencia de vibraciones y bajo ruido para una mejor integración en el entorno.

En la instalación de Barcelona, la totalidad de la energía generada se vierte a la red eléctrica. Con el calor de los humos se genera agua caliente para el servicio de calefacción o, alternativamente, agua fría para refrigeración.

Además, esta tecnología permite el uso de biogás y gas de depuradora de modo que abre las puertas a sistemas de generación más sostenibles. El ahorro energético previsto para 2008 es de 3.895,40 GJ, calculado en base a la energía del gas natural consumido en comparación con un grupo de cogeneración de potencia similar con una eficiencia del 36%. Para el cálculo de los datos, a la pila se le ha supuesto una disponibilidad del 95% a plena potencia todo el año.

Identificación y minimización de otros impactos ambientales producidos por las actividades del Grupo Gas Natural

La eficiencia energética y la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero son elementos clave en el enfoque ambiental del Grupo Gas Natural. También lo son el control de otros aspectos ambientales asociados a la actividad de la compañía, como son las emisiones de NO_x y CO, el consumo de recursos y la generación de residuos.

Control de las emisiones de NO_x y CO de todos los procesos

Las emisiones de NO_x y CO del Grupo tienen su origen, fundamentalmente, en los procesos de generación de electricidad en plantas de cogeneración y en las centrales de ciclo combinado.

En 2007, las emisiones de CO en las plantas de cogeneración alcanzaron las 137,02 toneladas. Las emisiones de CO de las centrales de ciclo combinado son inapreciables. Globalmente, estas cifras suponen un ratio de 2,28 g/GJe generado.

Las emisiones totales de CO del Grupo, en 2007, ascendieron a 1.499,31 toneladas, la mayoría de las cuales fueron generadas en las plantas de cogeneración y como resultado de las actividades de transporte de gas por Metragaz.

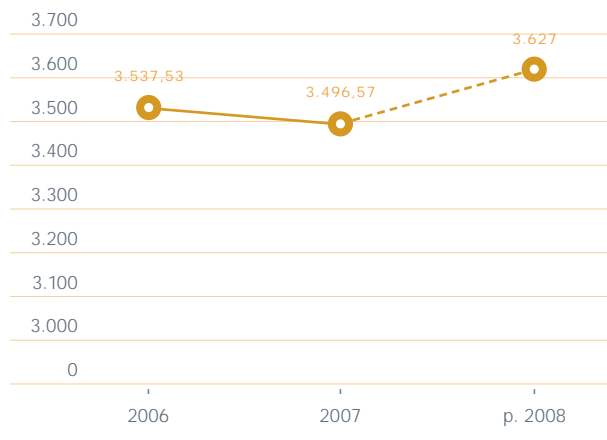
El gas natural, por sus características físicas y químicas, está prácticamente exento de azufre y por consiguiente, su combustión no produce emisiones de SO₂.

Las emisiones de NO_x en los procesos de generación en España ascendieron en 2007 a 2.339,90 toneladas, cifra superior en valor absoluto a la de 2006 debido a la entrada en funcionamiento de la central de ciclo combinado La Plana del Vent (Tarragona). El ratio por GJe generado fue de 38,99 g.



Globalmente, las emisiones de NO_x del Grupo Gas Natural en 2007 ascendieron a 3.496,12 toneladas, una reducción del 1,17% respecto a 2006.

Emisiones de NO_x (t)



Reducción del consumo de agua en generación eléctrica

El proceso de generación eléctrica emplea agua, fundamentalmente a través de:

- El sistema de refrigeración.
- El uso de aportes en el proceso.

En España, el consumo de agua de refrigeración en 2007 fue de 9.650.440,56 m³. En proceso se emplearon 1.453.725,76 m³ de agua, el 98% de los cuales se devolvieron al medio. La diferencia entre el valor utilizado y el vertido al medio se debe tanto a las pérdidas por venteos de las centrales de ciclo combinado, como a su utilización para el riego de parcelas circundantes o su vertido directo a la red de desagües.

Gracias a las rigurosas medidas de ahorro implantadas, el Grupo mantiene el mismo ratio de consumo de agua de proceso por unidad de generación eléctrica que en 2003.

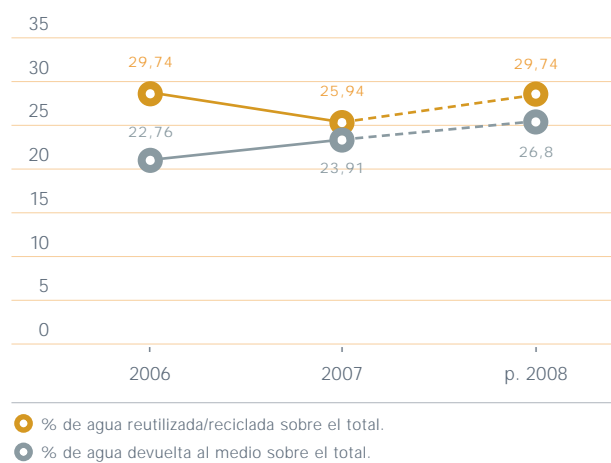
Durante 2007, en las centrales de ciclo combinado internacionales se consumieron 3.602.982,25 m³ de agua de proceso y de refrigeración, un 15,05% menos que en el ejercicio anterior. De los 2.422.216,75 m³ de agua de proceso utilizados en 2007, el 97% fueron devueltos al medio tras su tratamiento.



Captación por fuente (miles de m³/año)

	p. 2008	2007	2006
Superficie	16.549,28	14.647,52	14.513,23
Subterránea	91,38	98,75	80,14
Red de abastecimiento	179,73	193,31	258,83
Total	16.820,39	14.939,58	14.852,21

Agua reutilizada y devuelta al medio (%)



Consumo de agua (miles de m³/año)

	p. 2008	2007	2006
Volumen total de agua	16.820,39	14.939,58	14.852,21
Volumen total de agua reutilizada / reciclada	4.243,31	3.875,94	4.416,69

Control y mejora de la gestión de residuos de proceso

La introducción de mejoras en el control de la información permitió medir mejor los datos de generación de residuos en las actividades de distribución, centrales de ciclo combinado, plantas de cogeneración y en los parques eólicos.

En España, a lo largo de 2007, se generaron 1.764,33 toneladas de residuos en las instalaciones citadas, una cifra ligeramente inferior a la del año anterior. El 18% de los mismos fueron peligrosos. Adicionalmente, se gestionaron 9,7 m³ de residuos peligrosos y 54 m³ de residuos no peligrosos. Las actividades de distribución movilizaron 638.548 m³ de residuos no peligrosos, en forma de escombros de obras.

Globalmente, en 2007 el Grupo generó 5.959,17 toneladas y 616,15 m³ de residuos de proceso, debidos esencialmente a labores extraordinarias de mantenimiento de la planta de Peak-shaving en Argentina, y al desmantelamiento de la planta de gas manufacturado de la estación de Botafogo.

El Grupo Gas Natural administra sus residuos peligrosos a través de gestores autorizados, dentro de las fronteras de cada país donde opera y de acuerdo con la normativa nacional e internacional.

En 2007, se transportaron 3.273,23 toneladas y 57,77 m³ de residuos peligrosos desde sus instalaciones hasta las plantas de tratamiento a través de diferentes gestores de residuos.

Iniciativas para reducir impactos ambientales de productos y servicios

Iniciativas en relación con el uso de materiales

Iniciativa	Resultados
Plantas de cogeneración: los efluentes sólidos de la instalación de la planta de Hornillos (Valladolid) proceden del purín porcino que es tratado, depurado, secado y/o higienizado hasta unos niveles aptos para su uso como abono agrícola.	Revalorización de un residuo y minimización del consumo de productos químicos (fertilizantes sintéticos).
México: compra de pilas recargables y libres de metales pesados y de productos químicos tóxicos. También, la compra de lámparas fluorescentes libres de mercurio, que al final de su vida útil pueden ser dispuestas como residuos sólidos urbanos.	Minimización del empleo de materiales peligrosos.

Iniciativas en relación con el consumo de agua

Iniciativa	Resultados
Plantas de cogeneración: en la planta de Gómez Ulla (Madrid) y de La Andaya (Burgos) se implantaron sistemas de control de calidad de aguas en la caldera de recuperación y en las torres de refrigeración.	Reducción del consumo de agua de aporte.
Plantas de cogeneración de Hornillos (Valladolid) y de La Andaya (Burgos): los efluentes líquidos de la instalación proceden del purín porcino tratado y depurado hasta unos niveles aptos para ser reutilizados por la instalación. Dicho efluente se empleó como agua de aporte con fines térmicos, limpieza y riego.	Revalorización de un residuo y minimización del consumo de agua.
México: se promueve el uso racional del agua en las instalaciones, priorizando la utilización de agua tratada. Además existen sistemas duales para descargas de agua en los sanitarios o colocación de sensores de presencia para la descarga de agua.	Reducción del consumo de agua.
Marruecos: se procedió a la recogida y reutilización de las aguas pluviales dentro de una arqueta equipada con una bomba, para su utilización por los servicios de jardinería y lavado de coches en el centro de Tánger.	Reducción del consumo de agua.

Iniciativas en relación con las emisiones

Iniciativa	Resultados
Distribuidoras de España: proyectos de sectorización y de instalación de válvulas como mejora para acortar el tiempo de fuga en caso de daños de terceros. Además, introducción de vehículos que utilizan gas natural comprimido como carburante.	Mejoras ante casos de fugas y reducción de las emisiones.
Plantas de cogeneración: revisión de los motogeneradores en los escalones de mantenimiento, realizando ajustes de los <i>set points</i> que determinan la calidad de las emisiones atmosféricas.	Control de la calidad de las emisiones atmosféricas.
Argentina: se iniciaron campañas de concienciación y divulgación sobre el buen uso del gas.	Concienciación para la reducción de emisiones y un mejor uso de los aparatos de combustión a gas.

Iniciativas en relación con los efluentes

Iniciativa	Resultados
Plantas de cogeneración: conducción del agua contaminada con aceite a un separador, gestionando el flotante como un residuo peligroso.	Minimización de la contaminación de vertidos.
México: utilización de agua tratada en las pruebas de estanquidad de tuberías de acero, verificando en todo momento que la calidad de agua no afecte las condiciones y requerimientos establecidos para el óptimo desarrollo del proceso.	Aprovechamiento de aguas residuales, previo tratamiento.

Iniciativas en relación con el ruido

Iniciativa	Resultados
Distribuidoras de España: construcción de una nueva Estación de Regulación y Medida (ERM) en Cabanillas (Guadalajara).	Mitigación del ruido.
En Colombia se realizó un plan de soterramiento de estaciones ERM con continuidad en 2008.	Mitigación del ruido.

Iniciativas en relación con los residuos

Iniciativa	Resultados
Distribuidoras de España: se empleó en sus obras la técnica de la zanja reducida desarrollando un plan para sustituir las baterías de los paneles solares por otras más duraderas de doble capacidad.	Reducción de escombros de obras y baterías.
Plantas de cogeneración: actuaciones específicas para reducir el consumo de filtros de aire de admisión en motores (residuo peligroso).	Reducción en la generación de residuos.



Racionalización del consumo de recursos y la generación de residuos en los centros de trabajo

Además del consumo de energía, otros impactos ambientales de los centros de trabajo son los derivados del consumo de recursos (agua y papel) y de la generación de residuos.

En 2007, el consumo de agua en los centros de trabajo de España ascendió a 59.816,70 m³, procedentes de la red de abastecimiento. El consumo se incrementó un 47,63% respecto a 2006, como consecuencia de las labores de acondicionamiento de la nueva sede del Grupo en Barcelona. En España, el vertido de aguas residuales en los centros de trabajo se realiza a la red de alcantarillado público.

En el ámbito internacional, se consumieron 110.748,23 m³ de agua sanitaria en centros de trabajo, una reducción del 21,69% respecto a 2006. Cabe resaltar que, en Puerto Rico, la planta de ciclo combinado genera agua potable, que revierte al exterior como agua sanitaria. En 2007, el volumen ascendió a 781.557,41 m³.

En relación al papel, cabe señalar el incremento del consumo del tipo ecológico, que en 2007 ya representaba el 96,95% del total empleado en España, y el 98,05% en el área internacional.

Globalmente se emplearon 127,79 toneladas de papel blanco en España, un 8,69% menos que en 2006. En el área internacional se utilizaron 109,68 toneladas, un 6,18% menos que en 2006.

Al descenso en el consumo de papel contribuyeron diferentes iniciativas, como la experiencia piloto de sustitución de papel por soporte digital en los proyectos de obras lineales de canalización, o las acciones para promover el envío de información electrónica a los clientes.

Cabe destacar que en 2007 se incrementó hasta el 2,42% el porcentaje de clientes domésticos que reciben su factura en soporte electrónico.

En 2007, se generaron 921,53 toneladas de residuos en los centros de trabajo de España, de los que el 0,69% fueron peligrosos. Esta cifra supone un incremento del 12% con respecto a las cifras de 2006.

Este aumento es consecuencia de la mejora en los sistemas de gestión implantados y de factores tales como la extensión de la segregación y gestión de plásticos a los centros de trabajo con más de 20 empleados, y a aquellos centros con una gestión municipal próxima. El aumento también es debido, por otra parte, a la eliminación extraordinaria, por limpieza especial de archivos, de 62,68 toneladas de papel y cartón y a 301,93 toneladas de residuos banales.

Globalmente, en los centros de trabajo del Grupo Gas Natural se gestionaron 1.832,18 toneladas y 23,05 m³ de residuos.

Materiales utilizados (kg)

	p. 2008	2007
Directos		
Odorizantes	96.369,25	149.454,83
Masillas	202,25	209,25
No renovables		
Aceite	63.806,86	61.053,19

Residuos peligrosos gestionados. 2007

Tipo	Cantidad (kg)	Método de tratamiento
Aerosoles vacíos	57	Tratamiento físico-químico y reciclado o recuperación de metales y de compuestos metálicos.
	45	Despresurización y recuperación de metales.
Baterías de plomo	321	Reciclado o recuperación de metales o compuestos metálicos.
	367	Recuperación de plomo por fundición.
Trapos contaminados	1.245	Incineración de residuos no halogenados.
Envases contaminados	170	Recuperación o reciclado.
	160	Incineración de residuos no halogenados.
Biosanitarios	40	Autoclavado e incineración.
	57	Esterilización, triturado y depósito en vertedero autorizado.
Pilas botón	4	Recuperación de mercurio y valorización de componentes.
Filtros THT	61	Vertido en lugares especialmente diseñados.
	570	Incineración de residuos no halogenados.
Aceite usado	440	Regeneración del aceite usado.
Monoetilenglicol	2.840	Regeneración de disolventes.
Total	6.377	

La información que se ofrece en estas tablas se refiere únicamente a residuos peligrosos y no peligrosos gestionados en centros de trabajo en España.

Residuos no peligrosos gestionados. 2007

Tipo	Cantidad (kg)	Método de tratamiento
Banales	301.934	Deposición de residuos no especiales.
Chatarra	974	Reciclaje y recuperación de metales o compuestos metálicos.
Equipos electrónicos	896	Selección, descontaminación, triturado y deposición.
CD	149	Selección y reciclaje de materiales valorizables. Destrucción de elementos con información confidencial.
Madera	93.123	Reciclaje y reutilización de madera.
Papel y cartón	476.180	Reciclaje.
Pilas alcalinas	293	Vertido en depósito de seguridad. Recuperación de baterías, pilas y acumuladores.
Plástico limpio	37.342	Reciclaje.
Tóner	4.241	Reciclaje y reutilización.
Vidrio	16	Reciclaje.
Total	915.148	

La información que se ofrece en estas tablas se refiere únicamente a residuos peligrosos y no peligrosos gestionados en centros de trabajo en España, y representan el 50% del total de residuos de los centros de trabajo del Grupo Gas Natural.

Preservación de la biodiversidad

El Grupo Gas Natural realiza estudios de impacto ambiental y planes de vigilancia que garanticen el cumplimiento de medidas preventivas y minimicen los posibles impactos de los proyectos y procesos que no estén sujetos a evaluaciones de impacto ambiental.

De acuerdo a la información disponible, la compañía no provoca impactos significativos en la biodiversidad de espacios naturales protegidos.

Descripción de terrenos en propiedad, arrendados, gestionados o adyacentes a espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas. 2007

Ubicación	Situación	Posición	Tipo de operación	Tamaño (km ²)	Valor de biodiversidad
Eje APA 16 bar Lesaka-Sunbilla-Santesteban-Bertizarana-Baztan (Navarra), España.	Gestionado	Adyacente y parcialmente en determinados cruces hídricos.	Conducción enterrada	0,09	Suelos, cursos hídricos, cubierta vegetal, fauna, paisaje, especies protegidas.
Bahía Guayanilla, (Puerto Rico).	Propiedad	Dentro del espacio	Terminal y planta	0,15	Hábitat de dos especies en peligro de extinción.
Sondeo Marismas-6 dentro del valle del Guadalquivir, término municipal de Hinojos (Huelva), España.	Arrendado	Zona de regulación especial del Parque Natural de Doñana.	Sondeo de investigación de hidrocarburos	0,01	Zona catalogada por la UNESCO como Reserva de la Biosfera. Especies en peligro de extinción como el lince ibérico y el águila imperial ibérica.
Sondeo Vico-1 dentro del valle del Guadalquivir, término municipal de Aznalcázar (Sevilla), España.	Arrendado	Fuera del parque natural. Limita con el corredor ecológico del río Guadamar.	Perforación de un sondeo de investigación de hidrocarburos.	0,01	Zona con un uso agrícola intensivo, en donde se han introducido bosques de galería, con especies de crecimiento rápido. Fauna de sotobosque.
Sondeo Río Corbones-1 dentro del valle del Guadalquivir, término municipal de Carmona (Sevilla), España.	Arrendado	Fuera del parque natural. El sondeo está ubicado sobre terrenos que constituyen la Unidad Hidrogeológica "Altiplanos de Écija".	Sondeo de hidrocarburos	0,01	El área de estudio se puede clasificar como pastizal-matorral con arbolado. Avifauna esteparia incluida en el catálogo andaluz de especies amenazadas y que también están protegidas por normativa nacional y comunitaria.
Gasoducto de interconexión Marismas C-7, Marismas C-5 y La Cerca-1 términos municipales de Pilas y Aznalcázar (Sevilla), España.	Propiedad y arrendado	Fuera del parque natural.	Oficina, producción y generación	0,02	El gasoducto se ubica en terreno agrícola y se encuentra íntegramente fuera del Parque Natural de Doñana.

Especies en peligro de extinción. 2007

Especie	Origen	Nivel de peligro (peligro crítico, peligro, vulnerables, casi amenazado, preocupación menor)
Lince ibérico	España	Peligro crítico
Águila imperial ibérica	España	Peligro crítico
Aguilucho cenizo	España	Vulnerable
Sisón común	España	Vulnerable
Alcaraván común	España	Vulnerable
Ganga ibérica	España	Vulnerable
Terrera marismaña	España	Casi amenazada
Grifone (<i>Gyps fulvus</i>)	Italia	En peligro
Playero blanco	Puerto Rico	Peligro crítico
Playero melódico	Puerto Rico	Peligro crítico
Halcón peregrino	Puerto Rico	Peligro crítico
Pelicano pardo	Puerto Rico	En peligro
Manatí antillano	Puerto Rico	En peligro
Gallinazo antillano	Puerto Rico	Vulnerable
Pato quijada colorada	Puerto Rico	Vulnerable
Carey	Puerto Rico	Peligro crítico
Mero gigante	Puerto Rico	Peligro crítico
Osprey	Puerto Rico	Vulnerable



Ninguno de los procesos ni de las actividades realizadas por el Grupo Gas Natural afecta significativamente a fuentes de agua protegidas o consideradas como reservas. La compañía prioriza la utilización de cuerpos de agua que no representen riesgo para los ecosistemas o hábitats cercanos.

En ocasiones, en el ámbito internacional la captación de agua se realiza en sistemas considerados como reservas, pero siempre desde el respeto a los límites establecidos por los organismos competentes, y sin poner en riesgo su riqueza en biodiversidad.

En 2007, las captaciones de agua realizadas en fuentes consideradas como reservas fueron:

Italia:

- Lago de Pertusillo, considerado Lugar de Interés Comunitario.

Brasil:

- Río Guando, que abastece al área metropolitana de Río de Janeiro.
- Río Paraíba do Sul.
- Represa de Itupararanga.

El Grupo Gas Natural no realiza afecciones por vertidos a ningún cuerpo o recurso hídrico. Tampoco en lo que se refiere a las aguas subterráneas, dado que las actividades de extracción/inyección realizadas en el valle del Guadalquivir en España no ejercen afección alguna.

Vertidos de aguas residuales. 2007

Naturaleza	Destino	Método de tratamiento
Centrales de ciclo combinado en España. Aguas tratadas de proceso.	Almacenamiento para protección contra incendios. Almacenamiento de agua de servicios. Almacenamiento de agua desmineralizada de aporte al ciclo agua-vapor y circuito cerrado de refrigeración de componentes.	CCC Besòs (Barcelona), San Roque (Cádiz) y Cartagena (Murcia). Filtración de arena + desalación por compresión mecánica de vapor + filtro multicapa + desmineralización por lecho mixto + neutralización de efluentes. CCC La Plana del Vent (Tarragona). Filtración de arena + desalación por ósmosis inversa + desmineralización por electrodesionización + neutralización de efluentes. CCC Arrúbal. (La Rioja). Clarificación por coagulación-floculación con secado de fangos con filtro prensa + filtración de arena + filtración por carbón activo + desmineralización por resina catiónica + desgasificación + resina aniónica + lecho mixto + neutralización de efluentes.
Central de ciclo combinado de Puerto Rico. Agua tratada de proceso.	Ciclo agua-vapor y torre.	Desmineralización para calderas; con resinas catiónicas y aniónicas. Mar – el método de tratamiento es cloración, dechlorinación, antiespumante, biodispersante y otros agentes químicos para prevenir la formación de escamas en el condensador.
Planta de Cogeneración El Romeral (Sevilla). Aguas tratadas de proceso.	Depuradora.	Agua de formación producida por el pozo con alto contenido salino.
Exploración. Aguas tratadas de proceso.	Depuradora.	Entrega emisario.

En 2007, el Grupo Gas Natural realizó 136 estudios de impacto ambiental, 114 de ellos en España.

Con independencia de los imperativos legales en cuestiones de biodiversidad recogidos en la normativa nacional de cada país, la compañía tiene diseñados procedimientos propios en la materia, como la Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales o el Estudio Arqueológico de Detalle (paleontología y etnografía).

En 2007, se llevaron a cabo recuperaciones paisajísticas en 11.950 m². En el ámbito internacional se reforestaron con especies nativas 9.000 m² en Colombia, en colaboración con la ONG Fundación Al Verde Vivo.

En 2007, se llevaron a cabo recuperaciones paisajísticas en un total de 11.950 m² y, en Colombia, se reforestaron 9.000 m² con especies nativas

También EcoEléctrica, en Puerto Rico, participa activamente en la protección de corales, flora marina y manatíes. Esta última especie figura como vulnerable en la lista roja de la International Union for Conservation of Nature (IUCN). Como consecuencia de la introducción de técnicas innovadoras para transplante de hierbas y corales, se han conseguido niveles de supervivencia con la repoblación nunca antes alcanzados.

Incumplimientos y multas de carácter ambiental

Durante el ejercicio de 2007, se registraron en España cuatro sanciones por un valor de 8.092 euros. Tres de las sanciones, debidas a incumplimientos de las ordenanzas municipales, supusieron un desembolso de 5.092 euros. La cuarta está en proceso de recurso.

En el área internacional, no se han registrado sanciones ni expedientes sancionadores en 2007.

Por lo que respecta a pequeñas incidencias ambientales, en España se produjeron 351 no conformidades en 2007. La cifra representa el 0,88% del total de obras realizadas. Las incidencias están relacionadas, entre otras, con la protección de pasos de peatones y tráfico, con el apilado de materiales y tierras, con el estado de la maquinaria y de los equipos de medida, y con la reposición de pavimentos y zonas ajardinadas. En todos los casos las incidencias fueron consideradas leves y se resolvieron con la limpieza del suelo y la corrección del defecto en origen.

En el ámbito internacional se registraron diez incidencias menores en 2007, en Brasil y México.

Derrames significativos. 2007

Material	Volumen	Impacto
España. Derrames de aceites en el suelo.	138 incidencias (despreciables)	Derrames de aceite de maquinaria en el suelo, corregidos mediante limpieza del suelo.
México. Derrame de líquidos condensados en maniobras de limpieza y mantenimiento en la Ciudad de San Luis Potosí.	1 incidencia	Captación de los líquidos en recipientes y recolección de los elementos sólidos y tierra impregnada, que fueron gestionados con empresas autorizadas por la SEEMARNAT.

Incumplimientos de la normativa ambiental (euros)

	2007	2006
Multas o sanciones (euros)	5.092	6.669,37

Asociación del hidrógeno a la generación eléctrica eólica

En 2007, el Grupo Gas Natural puso en marcha la primera instalación europea experimental de producción y almacenamiento de hidrógeno.

Construida en el parque eólico experimental de Sotavento (Galicia), la instalación pretende estudiar la idoneidad de la producción y almacenamiento de hidrógeno a partir de la energía excedentaria en los parques eólicos, como medio para mejorar su gestión y corregir las desviaciones de las predicciones.

Esta planta para la generación de hidrógeno por vía electrolítica no tiene la escala suficiente para solucionar

los problemas reales de un parque eólico. Sin embargo, es lo suficientemente grande como para utilizar equipos industriales y alejarse de las experiencias de laboratorio. Iniciativas como la impulsada por el Grupo Gas Natural ayudan al desarrollo del hidrógeno como nuevo vector energético.

La compañía espera que los resultados de esta iniciativa puedan ser extrapolados a un caso real que permita impulsar más y mayores proyectos que permitan demostrar la viabilidad de las nuevas energías.

Fomento de los sistemas de gestión ambiental en toda la cadena de valor

Avance en la implantación de sistemas de gestión ambiental según estándares internacionales

La mayoría de las sociedades que forman parte del Grupo están certificadas según la norma UNE-EN ISO 14001. Las actividades objeto de la implantación de los sistemas de gestión ambiental están reglamentadas en los manuales y en los procedimientos generales de medio ambiente de la compañía.

La certificación ambiental de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 14001 engloba a Gas Natural SDC, S.A., sociedad matriz del Grupo, a once empresas distribuidoras de gas en España, a una empresa comercializadora de energía, a Metragaz y a Gas Natural México y su sociedad comercializadora.

En 2007, se llevó a cabo el análisis de situación y elaboración de procedimientos en la central de ciclo combinado de Arrúbal (La Rioja). Del mismo modo, se inició el proceso de certificación de Gas Natural Soluciones, con la definición de los procesos a certificar.

Implicación de los proveedores y clientes en el uso responsable de la energía

Los compromisos ambientales del Grupo Gas Natural se extienden a lo largo de la cadena de valor de la compañía.

En 2007, el 65% de los principales contratistas y empresas colaboradoras se adhirieron voluntariamente a las "Buenas prácticas de actuación medioambiental en obras para construcción de redes de distribución".

El Grupo Gas Natural quiere involucrar también a los clientes en el uso responsable de la energía. Desarrolla, en colaboración con la Fundación Gas Natural y el área de Marketing, campañas y jornadas, englobadas bajo la iniciativa "Compromiso natural", para incrementar su sensibilidad en cuestiones ambientales.

También, a través de la página web de la compañía se facilitan a los clientes consejos sobre la aplicación de medidas de ahorro energético. De este modo, se impulsaron diferentes campañas de sensibilización, incluyendo el lanzamiento de un juego interactivo de eficiencia energética.

Más información sobre estas medidas en www.gasnatural.com.

Promoción de la eficiencia y del ahorro energético en el sector residencial

El Grupo Gas Natural continuó trabajando en 2007 en un sistema de telemedida para la gestión de la demanda de clientes domésticos en la ciudad de Tarragona. El sistema monitoriza el consumo de más de 5.600 clientes.

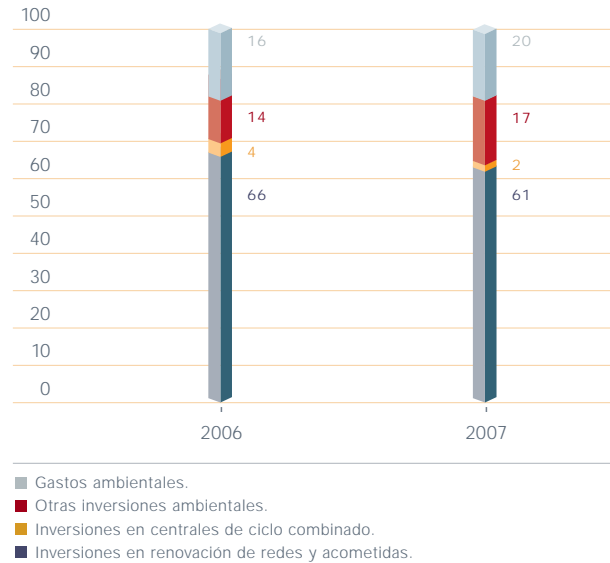
Asimismo, en 2007 finalizó la instalación en 4.600 puntos de suministro de la población de Lorca (Murcia) de una nueva tecnología que automatiza el proceso de facturación de consumos, reduciendo las molestias y mejorando su calidad. El sistema permite conocer los hábitos de consumo y efectuar recomendaciones para un uso más eficaz de la energía, de acuerdo con la estrategia y los objetivos de la directiva europea de Eficiencia Energética en los Edificios.



Desembolsos ambientales

En 2007, el Grupo Gas Natural destinó 32,61 millones de euros a sus actividades de gestión medioambiental. El desembolso permitió financiar actuaciones, tales como estudios de impacto ambiental, planes de vigilancia ambiental y gestión de residuos. También, proyectos de reducción de emisiones, renovación de redes y mejoras de la eficiencia en diferentes procesos del Grupo.

Inversiones y gastos de protección del medio ambiente (%)



Total en 2006: 42.033.079,04 euros.
Total en 2007: 32.609.805,58 euros.

Planta de refrigeración solar-gas de doble efecto en la Universidad de Sevilla

Con el apoyo de la Corporación Tecnológica de Andalucía, el Grupo Gas Natural desarrolló durante 2007 una planta piloto de refrigeración solar-gas de doble efecto en la Universidad de Sevilla.

El objetivo de esta iniciativa es establecer los parámetros técnicos, económicos y medioambientales que permitan el diseño e implantación de sistemas de refrigeración mediante el aprovechamiento de energía solar en el sector de la edificación, desplazando el consumo de energía eléctrica de red y reduciendo las puntas de demanda eléctrica estivales.

Con esta instalación se prevé conseguir reducciones de energía primaria del 35% y, consecuentemente, ahorros de emisiones de CO₂ del 20%.

El proyecto, además, pretende disponer de una instalación de referencia para la demostración a profesionales, prescriptores energéticos y a las propias administraciones, de la viabilidad técnica de este tipo de aplicaciones.

Adicionalmente, el proyecto aborda el desarrollo de una herramienta informática de libre distribución y fácil uso para el cálculo y dimensionado de instalaciones de refrigeración solar. A comienzos de 2008, la instalación está preparada para su puesta en marcha.



La contabilidad y el presupuesto GRI Índice de contenidos ambientales GRI Índice de contenidos sociales GRI Índice de contenidos económicos

Índice de contenidos
e indicadores GRI

128	Índice de contenidos e indicadores GRI
137	El Grupo Gas Natural: el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos del Milenio

Índice de contenidos e indicadores GRI

Índice de contenidos

La siguiente tabla identifica los capítulos y las páginas del Informe de Responsabilidad Corporativa 2007 del Grupo Gas Natural donde se recogen los diferentes requisitos establecidos por el Global Reporting Initiative (G3, Guía 2006).

1. Estrategia y análisis	Páginas
1.1 Declaración del presidente.	4-5
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	20-27, 31-39, 45, 55, 63, 85, 95, 107
2. Perfil de la organización	
Perfil de la organización	6, 14-16, 56, 64, 140, IA (84, 86)
2.1 Nombre de la organización.	14
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	6, 14
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>).	14-16
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	IA 84
2.5 Localización y nombre de los países en los que se desarrollan actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	6, 14
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	14
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	6, 14-15
2.8 Dimensiones de la organización informante (incluyendo número de empleados, ventas o ingresos netos, capacitación total, cantidad de producto o servicio prestado).	6, 14-15 56, 64
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	IA 86-88
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	140
3. Parámetros del informe	
Perfil del informe	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en el informe.	6, 10-11
3.2 Fecha del informe anterior más reciente.	7
3.3 Ciclo de presentación de informes (anual, bienal, etc.).	7
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido.	11
Alcance y cobertura del informe	
3.5 Proceso de definición del contenido del informe.	7-11
3.6 Cobertura del informe.	6-7
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del informe.	6-11
3.8 Información sobre negocios compartidos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas, y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	6-11
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información del informe.	6
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	7
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados al informe.	7

Índice del contenido del GRI

3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos del informe.	128-137
--	---------

Verificación

3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del informe.	4, 7, 11
---	----------

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés**Gobierno**

4.1 Estructura de gobierno de la organización.	20-21, 25, 36-37
4.2 Indicar si el presidente ocupa un cargo ejecutivo.	16, 21
4.3 N° de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	21
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones e indicadores al máximo órgano de gobierno.	39-41
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	IGC 13-15, 67
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	IGC 35-37
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para guiar la estrategia de la organización en aspectos sociales, ambientales y económicos.	IGC 18, 19
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implantación.	17, 26-27
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos los riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	36-39
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	IGC 13-15, 18-19, 67

Compromisos con iniciativas externas

4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	22-25
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como los que cualquier otra organización suscriba o apruebe.	94-105
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	102-103

Participación de los grupos de interés

4.14 Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido.	34-35
4.15 Base para la identificación y selección de los grupos de interés con lo que la organización se compromete.	9-10, 37-41
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y la categoría de los grupos de interés.	9-10, 37-41
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración del informe.	9-10, 37-41

Indicadores de desempeño

Indicadores de desempeño económico Páginas

Enfoque de gestión 14-15, 31

Aspecto: desempeño económico

Código	Descripción GRI	
EC1 (P)	Valor directo generado y distribuido.	15, 31, 56-58, 76, 94, 96
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	22-25, 31-32
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	76
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	IA 124

Aspecto: presencia en el mercado

Código	Descripción GRI	
EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial y estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	75
EC6 (P)	Política, prácticas y promoción del gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	90
EC7 (P)	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	72

Aspecto: impactos económicos indirectos

Código	Descripción GRI	
EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	94, 96
EC9 (A)	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	31, 100-102 121-122

Indicadores de desempeño ambiental		Páginas
Enfoque de gestión		106-125
Aspecto: materiales		
Código	Descripción GRI	
EN1 (P)	Materiales utilizados, por peso o volumen.	119
EN2 (P)	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	(1)
Aspecto: energía		
EN3 (P)	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	108, 113
EN4 (P)	Consumo indirecto de energías desglosado por fuentes primarias.	114
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	114
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	118
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	118
Aspecto: agua		
Código	Descripción GRI	
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	116-117
EN9 (A)	Fuentes de agua y afectados de manera significativa por la captación de agua.	117
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	117
Aspecto: biodiversidad		
Código	Descripción GRI	
EN11 (P)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de los terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	121-122
EN12 (P)	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	121-122
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	121-122
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	121-122
EN15 (A)	Nº de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	121-122

Aspecto: emisión, vertidos y residuos

Código	Descripción GRI	
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	108, 110
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	108-111
EN18 (A)	Iniciativas para reducir la emisión de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.	49-50, 52
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	(2)
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	115-116
EN21 (P)	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	116-117
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	108, 117
EN23 (P)	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	123
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	117
EN25 (A)	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y agua de escorrentía de la organización informante.	121-122

Aspecto: productos y servicios

Código	Descripción GRI	
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	118
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	(3)

Aspecto: cumplimiento normativo

Código	Descripción GRI	
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y nº de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	123

Aspecto: transporte

Código	Descripción GRI	
EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal.	108-111

Aspecto: general

Código	Descripción GRI	
EN30 (A)	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales.	108, 125

Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente

Páginas

Enfoque de gestión **62-83****Aspecto: empleo**

GRI	Descripción GRI	
LA1(P)	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	64, 73
LA2 (P)	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	71-72, 77 (4)
LA 3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosados por actividad principal.	76 (5)

Aspecto: relaciones empresa/trabajadores

GRI	Descripción GRI	
LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	73-74
LA5 (P)	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.	74

Aspecto: salud y seguridad en el trabajo

GRI	Descripción GRI	
LA6 (A)	Porcentajes del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	68
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	64, 67-68
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	66-67, 69
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	68

Aspecto: formación y educación

GRI	Descripción GRI	
LA10 (P)	Promedio de horas de formación, desglosado por categoría de empleado.	78
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomente la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	78
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	76, 78-79

Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades

GRI	Descripción GRI	
LA13 (P)	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosada por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	20-21, 71-72
LA14 (P)	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional.	73

Indicadores de desempeño social: derechos humanos

Páginas

Enfoque de gestión**26, 65-68, 71-74, 84-93****Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento**

GRI	Descripción GRI	
HR1(P)	Porcentaje y nº total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	27, 137
HR2 (P)	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	27, 36-37
HR3 (A)	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	27

Aspecto: no discriminación

GRI	Descripción GRI	
HR4 (P)	Nº total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	26-27

Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos

GRI	Descripción GRI	
HR5 (P)	Actividades de la compañía en las que el derecho a asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	73-74

Aspecto: explotación infantil

GRI	Descripción GRI	
HR6 (P)	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	26

Aspecto: trabajo forzados

GRI	Descripción GRI	
HR7 (P)	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	26

Aspecto: prácticas de seguridad

GRI	Descripción GRI	
HR8 (A)	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	26-27

Aspecto: derechos de los indígenas

GRI	Descripción GRI	
HR9 (A)	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	26

Indicadores de desempeño social: sociedad

Páginas

Enfoque de gestión 25, 50-51, 94-105**Aspecto: comunidad**

GRI	Descripción GRI	
SO1 (P)	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	30-31

Aspecto: corrupción

GRI	Descripción GRI	
SO2 (P)	Porcentaje y n° total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	25
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	26-27
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	26-27

Aspecto: política pública

GRI	Descripción GRI	
SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .	94, 96, 102-103
SO6 (A)	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	(6)

Aspecto: comportamiento de competencia desleal

GRI	Descripción GRI	
SO7 (A)	N° total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	50

Aspecto: cumplimiento normativo

GRI	Descripción GRI	
SO8 (P)	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	50-51

Indicadores de desempeño social: responsabilidad de producto

Páginas

Enfoque de gestión

49-53, 123-124

Aspecto: salud y seguridad del cliente

GRI	Descripción GRI	
PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	50
PR2 (A)	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	51, 68

Aspecto: etiquetado de productos y servicios

GRI	Descripción GRI	
PR3 (P)	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	(7)
PR4 (A)	Nº total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	51
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	46-48

Aspecto: comunicaciones de marketing

GRI	Descripción GRI	
PR6 (P)	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	50-51
PR7 (A)	Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	50

Aspecto: privacidad del cliente

GRI	Descripción GRI	
PR8 (A)	Nº total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales del cliente.	51-52

Aspecto: cumplimiento normativo

GRI	Descripción GRI	
PR9 (P)	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	50

(1) El gas natural no se considera un material reciclable (ver Indicador Protocol Set EN1 de la "Guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad" de GRI).
 (2) Los sistemas de refrigeración y equipos de extinción de incendios del Grupo Gas Natural cumplen con la legislación ambiental vigente por lo que se refiere a la no utilización de sustancias clorofluorcarbonadas. Adicionalmente la utilización de sistemas de refrigeración por absorción con gas natural facilita la adopción de medidas de supresión de CFC's, usados en los ciclos de refrigeración por compresión. La absorción emplea refrigerantes con un ODP (Ózone Depletion Potential) nulo sobre la capa de ozono. Los ciclos de refrigeración de absorción por gas (utilizando mezclas amoníaco-agua o bromuro de litio-agua) contribuyen a la política internacional de supresión del uso de los CFC's.
 (3) La actividad comercial del Grupo Gas Natural no incluye productos manufacturados.
 (4) El desglose de empleados por edad se publica en base a la edad media de los empleados, sin presentar el desglose de trabajadores por franja de edad.
 (5) No se detallan más beneficios que los incluidos en el apartado referenciado en la página 76.
 (6) El Grupo Gas Natural a través de su Código de Conducta se declara contrario a las compensaciones impropias y el tráfico de influencias.
 (7) El Grupo Gas Natural se rige por la legislación española que regula la información que deben proporcionar las empresas suministradoras sobre el uso seguro del gas.
 IA: Informe Anual 2007.
 IGC: Informe de Gobierno Corporativo 2007.

El Grupo Gas Natural: el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos del Milenio

Principios	Indicadores GRI (relevancia directa)	Indicadores GRI (relevancia indirecta)	Objetivos de Desarrollo del Milenio
Derechos humanos			
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1-9	LA4, LA13, LA14; SO1	Objetivo 1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre. Objetivo 2. Lograr la enseñanza primaria universal. Objetivo 3. Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer. Objetivo 4. Reducir la mortalidad infantil. Objetivo 5. Mejorar la salud materna. Objetivo 6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades. Objetivo 7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente. Objetivo 8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.
Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-2, HR8		
Trabajo			
Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5; LA4, LA5		
Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7	HR1-3	Objetivo 2. Lograr la enseñanza primaria universal. Objetivo 3. Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.
Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6	HR1-3	
Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4; LA2, LA13, LA14	HR1-2; EC5, EC7; LA3	
Medio ambiente			
Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11	EC2	
Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad 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	Objetivo 7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.
Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27		
Lucha contra la corrupción			
Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-4	SO5-6	



Información adicional

- 140 Premios y reconocimientos
- 141 El Grupo Gas Natural y los Objetivos de Desarrollo del Milenio
- 144 Informe de revisión independiente
- 146 Direcciones del Grupo Gas Natural que han colaborado en la elaboración del informe
- 147 Opinión de los lectores

Premios y reconocimientos

Reconocimientos en los índices de inversión responsable

El Grupo Gas Natural fue incluido de nuevo en el Índice Dow Jones de Sostenibilidad Mundial (DSJI World). La compañía es una de las tres empresas seleccionadas en su sector y líder en siete de las áreas evaluadas sobre desempeño económico, social y medioambiental. La compañía superó una nueva revisión de la serie de índices de sostenibilidad FTSE4Good. En 2007, la compañía fue reconocida como Environmental Leader por su desempeño en materia ambiental. El Grupo Gas Natural está presente en el KLD Climate Change 100 Index, que reconoce aquellas compañías mejor posicionadas en materia de cambio climático. El Grupo también forma parte del ECPI Ethical Index Euro y del universo de inversión ética de Triodos Bank.

Premios y reconocimientos de organizaciones e instituciones

Sustainable Asset Management (SAM) y PricewaterhouseCoopers reconocieron al Grupo Gas Natural concediéndole la calificación Gold Class en la publicación anual que analiza las prácticas en sostenibilidad de las compañías constituyentes de Dow Jones Sustainability Index. La compañía fue reconocida en Colombia por la Administración Distrital y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá como una de las mejores empresas en su servicio al cliente. El Grupo recibió, por segundo año consecutivo, el distintivo del Centro Mexicano para la Filantropía como "Empresa Socialmente Responsable". Este reconocimiento se otorga por las acciones implantadas en cuestiones como ética empresarial, la vinculación con la comunidad o la protección del medio ambiente, entre otras. La Fundación Gas Natural y su "Programa Primera Exportación" fueron distinguidos por la Cámara de Exportadores de la República Argentina por su apoyo a la apertura exterior de las Pymes argentinas. El Grupo recibió el certificado "Empresa Amiga Solidaria" que entrega el Hogar Escuela Monteiro Lobato, una institución dedicada a dar enseñanza y cuidados a más de 300 niños y adolescentes sin recursos económicos de Sorocaba (Brasil). La Asociación de Industriales de Puerto Rico concedió a EcoEléctrica el galardón en la categoría de Liderazgo Ambiental. El Director de Comunicación y Gabinete de Presidencia del Grupo Gas Natural, Jordi García, recibió el premio al mejor Dircom Revelación en los galardones "Los Mejores de PR", que reconocen a los profesionales más destacados en los distintos ámbitos de la comunicación. El Grupo Gas Natural recibió el Premio a la Innovación Computerworld 2007 en la categoría de Empresa del Año, por su enfoque innovador en cuestiones relacionadas con las tecnologías de la información y la comunicación. El presidente de la filial mexicana del Grupo recibió un premio del Fórum de alta dirección. Gas Natural México ocupa el quinto lugar de "Las 50 empresas más innovadoras de México", de la revista Information Week. También ocupa la posición número 36 de "Las superempresas 2007, los lugares en donde todos quieren trabajar". El Grupo Gas Natural recibió una mención especial, en la primera edición de los Premios Madrid Excelente, a la Confianza de los Clientes. El presidente del Grupo Gas Natural, Salvador Gabarró, fue reconocido con la medalla de honor de la Cámara de Comercio de Barcelona, en su categoría de plata, por los servicios que prestó a esta institución durante el periodo 1998-2002, cuando fue miembro de su Comité Ejecutivo. La Asociación Forética de Madrid concedió el premio a la mejor solución de Responsabilidad Social Empresarial a "2015: Un mundo mejor para Joana", campaña en la que participan Gas Natural y el resto de compañías miembro del Foro de Responsabilidad Corporativa (fRC). El director general de Gas Natural Castilla-La Mancha fue reconocido por su labor a favor del impulso y el desarrollo de la región por la Federación de Empresas Instaladoras y Mantenedoras de Fluidos y Energías de Castilla-La Mancha. La compañía recibió una mención especial al Buen Gobierno Corporativo en los premios de la Asociación Española de Accionistas Minoritarios de Empresas Cotizadas. La nueva sede del Grupo Gas Natural en Barcelona, fue distinguida con el premio Quatrium al Edificio de Oficinas más Innovador. El Grupo Gas Natural recibió el Premio Catalunya de Comunicación y Relaciones Públicas 2006, en la categoría de empresa, que otorga la Asociación Catalana de Comunicación y Relaciones Públicas. El Grupo recibió el Premio Protagonistas 2007, en la categoría de empresa, otorgado por el programa Protagonistas, de la cadena española Punto Radio, que dirige y presenta el periodista Luis del Olmo. La filial argentina del Grupo fue distinguida con el Primer Premio Ciudadanía Empresaria 2007, por la Cámara de Comercio de Estados Unidos en Argentina.

El Grupo Gas Natural y los Objetivos de Desarrollo del Milenio

En el año 2000, la Cumbre del Milenio reunió en la Organización de las Naciones Unidas a 189 jefes de Estado y de Gobierno con el propósito de aunar esfuerzos para la erradicación de la pobreza en todo el mundo y mejorar el bienestar de los más desfavorecidos. Este espíritu se reflejó en la Declaración del Milenio, que firmaron todos los asistentes a la cumbre y que formaliza los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

El Grupo Gas Natural es consciente de que la consecución de los objetivos, dada su magnitud, requiere la colaboración de gobiernos, empresas y de agentes sociales, ya que su cumplimiento excede las capacidades de cualquier empresa o gobierno tomado individualmente. Partiendo de esta premisa, la compañía hace todo lo que está en su mano para colaborar con su cumplimiento.

En este sentido, cabe destacar que el Grupo Gas Natural, como parte de su trabajo en pro de los derechos humanos, ha alineado su estrategia de contribución social con los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Objetivo 1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre

Acción	País promotor
Colaboración en la difusión de la Campaña "Éntrale al Reto Kilo" de la Fundación Un Kilo de Ayuda.	México
El objetivo del proyecto es erradicar la desnutrición infantil en algunas de las zonas más deprimidas del país.	
Aportación de abrigos para el Fondo de Solidaridad de São Paulo. El Grupo distribuyó folletos informativos a empleados y clientes, que llamaban al voluntariado y a la donación de ropa.	Brasil
Colaboración con el Fondo de Solidaridad de la Municipalidad de Boituva para un proyecto de asistencia a familias desfavorecidas.	Brasil
Apoyo a diversas entidades y asociaciones para cubrir necesidades básicas de barrios de bajos recursos de Buenos Aires.	Argentina
Extensión de conducción de gas en el barrio de Buenos Aires donde se encuentra radicado el centro Santa Clotilde, una escuela para niños.	Argentina

Objetivo 2. Lograr la enseñanza primaria universal

Acción	País promotor
Apoyo a la recogida de móviles en desuso. La iniciativa de Save the Children, "Reescribamos el futuro", tiene por objetivo la escolarización de ocho millones de niños víctimas de conflictos armados en todo el mundo.	España
Apoyo a diversas instituciones y asociaciones para colaborar con el funcionamiento de las guarderías de las comunidades.	Brasil
Contribución a la Asociación de Vecinos y Amigos del Conjunto Esperanza con el fin de mantener su escuela de alfabetización de niños y jóvenes.	Brasil
Apoyo a la Comisión de Desarrollo Social, concediendo becas para promover la formación académica en la escuela Santa Ana de Derqui.	Argentina

Objetivo 3. Promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer

Acción	País promotor
Aportación económica para la celebración del "II Encuentro España- África: Mujeres por un mundo mejor" en Madrid, presidido y organizado por la Vicepresidenta Primera del Gobierno y Ministra de la Presidencia, M ^a Teresa Fernández de la Vega. El objetivo es impulsar las políticas de igualdad, intercambiar experiencias y favorecer un mayor conocimiento de la realidad en que viven las mujeres españolas y africanas.	España

Objetivo 4. Reducir la mortalidad infantil

Acción	País promotor
Apoyo a la Comunidad Institucional Adulão, que tiene el objetivo de proporcionar alimentación, atención médica y apoyo pedagógico a los niños que forman parte de ella.	Brasil
Programa "Gas Natural y Red Pediátrica", que contempla la colaboración con la Asociación Civil Cooperadora de la Red Pediátrica de Prevención para la Salud.	Argentina
Apoyo a la Fundación Abood Shaio para el desarrollo del programa "Moda con corazón", cuyo objetivo es la asistencia sanitaria a niños con problemas de corazón.	Colombia

Objetivo 5. Mejorar la salud materna

Acción	País promotor
Colaboración con la Fundación Lactancia y Maternidad para el fomento de la salud materno-infantil.	España

Objetivo 6. Combatir el SIDA, paludismo y otras enfermedades

Acción	País promotor
Aportación económica a la colecta nacional 2007 de la Cruz Roja Mexicana.	México
Apoyo a la Fundación Pro CNIC (Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares) para colaborar en proyectos de investigación.	España
Programa "Ponte en mis ruedas". Patrocinio de sillas de ruedas a través del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Salamanca.	México
Colaboración con el programa "Plan Familia" de la Fundación Adecco. Dirigido a familiares de empleados, realiza acciones formativas que promuevan la inserción social y laboral del discapacitado. Con el mismo objetivo colabora con la Fundación Femarec.	España
Ayuda a la Fundación Atades para la realización del programa "Ciudad Residencial Sonsoles". El objetivo del proyecto es asistir y atender a discapacitados intelectuales y grandes dependientes y a sus familias.	España
Campaña interna de formación, prevención y detección precoz del VIH/SIDA entre los empleados del Grupo.	México

Objetivo 7. Garantizar la sostenibilidad y el medio ambiente

Acción	País promotor
Formación de técnicos en mecánica automotriz de conversión de vehículos a gas natural.	España
Seminario de gestión ambiental donde se presenta una simulación acerca de la mejora de la calidad del aire en Barcelona y Madrid, al sustituir una parte significativa del parque de vehículos por otros propulsados con gas natural.	España
Apoyo a la Fundación Entorno para el desarrollo y la promoción de actividades de formación, investigación e información en cuestiones ambientales.	España
Colaboración con la Academia Nacional de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales para la celebración de la Reunión Anual sobre la Preservación del Medio 2007, que tiene por objetivo debatir el problema de los residuos sólidos urbanos en Argentina.	España

Objetivo 8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo

Acción	País promotor
"Programa Primera Exportación" que incluye asesoramiento gratuito y especializado sobre comercio exterior y exportación a Pymes de Argentina.	España
Patrocinio del Forum North Africa Business Development, organizado por el Institut Europeu de la Mediterrània y la Cámara de Comercio de Barcelona, y cuyo objetivo es impulsar las inversiones en el Magreb.	España
Campaña "2015: Un mundo mejor para Joana" de difusión, sensibilización y promoción de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Impulsada por el Foro de Reputación Corporativa (FRC), la campaña tiene un periodo de vigencia, hasta 2015, que coincide con el de los objetivos impulsados por la ONU.	España
Colaboración con el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial para, entre otros fines, promover mejores prácticas y un programa de sensibilización dirigido a los grupos de interés.	Colombia
Colaboración con el Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible para el patrocinio de una publicación conjunta de Global Reporting Initiative y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.	Argentina



Edificio Caja de Madrid
 Avenida Diagonal, 540
 08017 Barcelona
 Tel. +34 932 052 700
 Fax. +34 934 058 050

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2007

Al Comité de Dirección de Gas Natural SDG, S.A.

Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural SDG, S.A. y su Grupo de Sociedades para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2007 (en adelante el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2007") a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3) (en adelante, Guía GRI-G3), así como la validación de los indicadores de desempeño principales y adicionales propuestos en dicha Guía, correspondientes al ejercicio 2007. Asimismo, se ha revisado la adecuación de los contenidos del "Informe de Responsabilidad Corporativa 2007" a los principios de relevancia ("materiality"), exhaustividad ("completeness") y capacidad de respuesta ("responsiveness") de la norma AA1000 Assurance Standard emitida por Accountability, Institute of Social and Ethical Accountability (en adelante, AA1000 AS).

La preparación del "Informe de Responsabilidad Corporativa 2007", el contenido del mismo y la autodeclaración del nivel de aplicación A+ de la Guía GRI-G3, es responsabilidad de la Dirección de Gas Natural SDG, S.A., la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC). Esta Norma establece dos niveles de revisión: el nivel de aseguramiento limitado ("Limited Assurance Engagement"), y otro más avanzado, nivel de aseguramiento razonable ("Reasonable Assurance Engagement"). La presente revisión se ha realizado según los criterios de aseguramiento limitado para el que esta Norma requiere que:

- Se disponga de evidencia suficiente en la documentación y sistemas de Gas Natural SDG, S.A. y su Grupo de Sociedades, que soporten las afirmaciones realizadas sobre la misma para el nivel de verificación indicado en esta revisión.
- El equipo que realiza el trabajo posea conocimientos específicos, habilidades y competencias profesionales necesarias para entender y revisar la información incluida en el Informe, y que los miembros del mismo cumplan los requerimientos del Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC) para asegurar su independencia.



Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Gas Natural SDG, S.A. y su Grupo de Sociedades que han participado en la elaboración del "Informe de Responsabilidad Corporativa 2007", y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Gas Natural SDG, S.A. y su Grupo de Sociedades para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2007".
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la aplicación de los principios de relevancia ("materiality"), exhaustividad ("completeness") y capacidad de respuesta ("responsiveness") de la norma AA1000 AS sobre la información incluida en el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2007", en función del entendimiento de Gas Natural SDG, S.A. y su Grupo de Sociedades de los requerimientos de los grupos de interés.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del "Informe de Responsabilidad Corporativa 2007" en su nivel de autodeclaración A+, a lo señalado en la Guía GRI-G3.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión analíticas y sustantivas, de la consistencia y razonabilidad de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores principales y adicionales incluidos en el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2007" y, su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Gas Natural SDG, S.A. y su Grupo de Sociedades.

Conclusión

Como resultado de nuestra revisión no hemos identificado desviaciones ni omisiones significativas en lo que respecta a la razonabilidad y consistencia de la información reportada de los indicadores de desempeño principales y adicionales, correspondientes al ejercicio 2007, ni se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2007" de Gas Natural SDG, S.A. y su Grupo de Sociedades, en su nivel de autodeclaración A+, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los principios de relevancia ("materiality"), exhaustividad ("completeness") y capacidad de respuesta ("responsiveness") establecidos en la norma AA1000 AS y con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3).

PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L.

Máximo Ibáñez
Socio

28 de marzo de 2008

Direcciones que han colaborado en la elaboración del informe

Sección	Unidad	Dirección	
El Grupo Gas Natural	Reputación Corporativa	Dirección de Comunicación y Gabinete de Presidencia	
	Estrategia	Dirección de Estrategia y Desarrollo	
	Asuntos de Gobierno Corporativo	Vicesecretaría del Consejo y Asuntos de Gobierno Corporativo	
	Auditoría Interna Europa y Latinoamérica	Dirección de Auditoría Interna	
	Control y Gestión de Riesgos	Dirección General Económico-Financiera	
La responsabilidad corporativa del Grupo Gas Natural	Reputación Corporativa	Dirección de Comunicación y Gabinete Presidencia	
	Auditoría Interna Europa y Latinoamérica	Dirección de Auditoría Interna	
	Contabilidad y Consolidación	Dirección General Económico-Financiera	
	Calidad y Medio Ambiente	Dirección General Recursos	
Grupos de interés	Clientes	Oficina de Garantía de Servicio al Cliente	Dirección General de Negocios Minoristas
		Calidad y Medio Ambiente	Dirección General de Recursos
		Serv. Jur. Neg. Minor., Regul. y Recursos	Dirección General de Servicios Jurídicos
		Seguimiento Operativo Latinoamérica	Dirección General Latinoamérica
	Los accionistas e inversores	Relaciones con Inversores	Dirección General Económico-Financiera
		Reputación Corporativa	Dirección de Comunicación y Gabinete de Presidencia
	Los empleados	Ingeniería y Tecnología	Dirección General de Recursos
		Recursos Humanos	Dirección General de Recursos
	Los proveedores	Contratación y Medios	Dirección General de Recursos
	La sociedad	Reputación Corporativa	Dirección de Comunicación y Gabinete de Presidencia
		Relaciones con Medios de Comunicación	Dirección de Comunicación y Gabinete de Presidencia
Fundación Gas Natural			
Sostenibilidad ambiental	Calidad y Medio Ambiente	Dirección General de Recursos	
Coordinación	Reputación Corporativa	Dirección de Comunicación y Gabinete de Presidencia	
Edición	Identidad Corporativa y Marca	Dirección de Comunicación y Gabinete de Presidencia	
Seguimiento del proceso de verificación	Auditoría Interna Europa y Latinoamérica	Dirección de Auditoría Interna	
	Reputación Corporativa	Dirección de Comunicación y Gabinete de Presidencia	

Opinión de los lectores

Con el objetivo de conocer su opinión acerca del presente Informe de Responsabilidad Corporativa, el Grupo Gas Natural quiere poner a su alcance la posibilidad de darnos su opinión o plantearnos cualquier tipo de duda o sugerencia para continuar mejorando.

Presentamos este breve cuestionario que puedes enviar a través de:
 Reputación Corporativa del Grupo Gas Natural - Plaça del Gas, 1. 08003 Barcelona
 Fax: (+34) 93 402 55 64
 reputacioncorporativa@gasnatural.com
 www.gasnatural.com

Impresión general de este informe

Sin interés Algún interés Interesante Muy interesante

Le ha ayudado a conocer las actividades del Grupo Gas Natural en materia de responsabilidad corporativa

Casi nada Poco Bastante Mucho

La información aportada en los siguientes apartados la considera

	Insuficiente	Suficiente	Excelente
Carta del Presidente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proceso para la elaboración del informe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perfil de la organización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Misión, Visión y Valores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estrategia del Grupo Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gobierno corporativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Código de Conducta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribución al desarrollo del Grupo Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compromisos de responsabilidad corporativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El gobierno de la responsabilidad corporativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diálogo con grupos de interés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los clientes y el Grupo Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los accionistas e inversores y el Grupo Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados y el Grupo Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los proveedores y el Grupo Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La sociedad y el Grupo Gas Natural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sostenibilidad ambiental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comentarios o sugerencias

Nombre:

Compañía:

Dirección:

Relación con el Grupo Gas Natural:

Cliente Accionista Empleado Proveedor Otros (Por favor, especificar)

Fax: (+34) 93 402 55 64

e-mail: reputacioncorporativa@gasnatural.com

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se informa al interesado de la incorporación de sus datos al fichero automatizado de solicitudes recibidas, cuya finalidad es responder dichas solicitudes, así como, remitirle otras comunicaciones que pueden resultarle de su interés a la luz de sus solicitudes formuladas a Gas Natural sdc, s.a. El interesado queda, igualmente, informado sobre la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos en la legislación vigente, dirigiéndose a la sociedad, Dirección de Comunicación y Gabinete de Presidencia, sita en Barcelona, Plaça del Gas, 1.



FTSE4Good



FTSE4Good
Environmental Leader

