

Informe de Responsabilitat Corporativa 2009



Informe de Responsabilitat Corporativa 2009



Sumari

4	Carta del President.
6	Procés d'elaboració de l'informe.
13	El Grup Gas Natural.
14	Perfil de l'organització.
19	Estratègia del Grup Gas Natural.
20	Contribució al desenvolupament.
27	La responsabilitat corporativa i el Grup Gas Natural.
28	Indicadors clau de Responsabilitat Corporativa.
30	Gestió de la Política de Responsabilitat Corporativa.
33	El govern de la responsabilitat corporativa
36	Diàleg amb els grups d'interès.
38	Com llegir l'Informe de Responsabilitat Corporativa.
41	Compromisos de responsabilitat corporativa.
42	Orientació al client.
60	Compromís amb els resultats.
68	Medi ambient.
92	Interès per les persones.
110	Seguretat i salut.
120	Responsabilitat social.
130	Integritat.
141	Informació addicional.
142	Premis i reconeixements.
144	Índex de continguts i indicadors GRI.
154	Pacte Mundial, ODM i GRI.
155	Informe de revisió independent.



Sumari

4	Carta del President.
6	Procés d'elaboració de l'informe.
13	El Grup Gas Natural.
14	Perfil de l'organització.
19	Estratègia del Grup Gas Natural.
20	Contribució al desenvolupament.
27	La responsabilitat corporativa i el Grup Gas Natural.
28	Indicadors clau de Responsabilitat Corporativa.
30	Gestió de la Política de Responsabilitat Corporativa.
33	El govern de la responsabilitat corporativa
36	Diàleg amb els grups d'interès.
38	Com llegir l'Informe de Responsabilitat Corporativa.
41	Compromisos de responsabilitat corporativa.
42	Orientació al client.
60	Compromís amb els resultats.
68	Medi ambient.
92	Interès per les persones.
110	Seguretat i salut.
120	Responsabilitat social.
130	Integritat.
141	Informació addicional.
142	Premis i reconeixements.
144	Índex de continguts i indicadors GRI.
154	Pacte Mundial, ODM i GRI.
155	Informe de revisió independent.



Carta del President



Tinc el plaer de presentar-los, per vuitè any consecutiu, l'Informe de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural. El seu contingut exposa les activitats que hem dut a terme en els àmbits econòmic, social i mediambiental, detallant les estratègies desenvolupades, els objectius previstos, les accions empreses i els èxits més significatius que hem assolit.

L'exercici 2009 ha estat un dels més importants dins dels nostres més de 165 anys d'història. Tot i les incerteses de l'entorn, hem culminat amb èxit la nostra fusió amb Unión Fenosa, i ens hem convertit en una de les tres *utilities* líders del mercat ibèric i en un dels grups energètics més importants de l'Amèrica Llatina. El nou grup és present a 23 països, on compta amb més de 20 milions de clients i amb prop de 18 GW de potència elèctrica instal·lada. Així mateix, el nostre lideratge en els mercats de gas natural liquat com a tercer operador internacional a través de les nostres filials Stream i Unión Fenosa Gas, i al *downstream*, ens permet operar en mercats energètics molt globalitzats i competitius.

Es va facilitar informació clara i veraç als organismes reguladors, mercats financers, mitjans de comunicació i altres públics, així com als empleats d'ambdues companyies durant tot el procés per tal de reflectir en cada moment, amb la màxima fidelitat i precisió, la situació real de l'operació.

La integració avança satisfactòriament. La creació d'una cultura comuna, que compregui les millors pràctiques i procediments d'ambdues companyies neix d'un òptim punt de partida: la convicció mútua que la funció empresarial s'ha d'orientar cap al benestar de persones i comunitats, mitjançant la comercialització de productes i serveis energètics que contribueixin a millorar la qualitat de vida. Per això, estem convençuts que la nostra activitat ajuda a construir una societat més sostenible, així com la necessitat de transmetre-ho a tots els grups d'interès amb els quals ens relacionem amb rigor, objectivitat i transparència.

Per a l'elaboració d'aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2009 hem seguit les recomanacions i principis continguts a la tercera versió de la "Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat" de la Global Reporting Initiative. Aquest document inclou, a més, la informació requerida pel suplement "Empreses elèctriques" de l'esmentada institució. Per tot això, creiem que aquest informe constitueix una presentació equilibrada del nostre acompliment en matèria de responsabilitat corporativa. La informació, qualitativa i quantitativa, ha estat revisada per PricewaterhouseCoopers, l'auditor financer del grup.

L'informe recull l'enfocament i els resultats de Gas Natural en les diferents facetes de la responsabilitat corporativa. En matèria ambiental, l'exigent gestió que s'ha dut a terme ha contribuït a evitar l'emissió de prop de vuit milions de tones de CO₂, a l'atmosfera, conseqüència,

fonamentalment, dels avantatges en termes d'eficiència de generació d'electricitat a través de cicles combinats.

Dins el camp de la R+D+i també apostem per l'eficiència, pel desenvolupament de nous vectors energètics i per la recerca de noves aplicacions pel gas natural, que s'ha consolidat com l'energia més neta d'origen fòssil, en base a la seva notable aportació per mitigar els efectes del canvi climàtic.

Aquest 2009, el nostre esforç en matèria de sostenibilitat ha estat novament reconegut pels mercats de capitals. En aquest sentit, vam ser designats líders del nostre sector pel Dow Jones Sustainability Index, un índex selectiu on les companyies que el constitueixen han d'acreditar pràctiques avançades en responsabilitat corporativa.

Així mateix, es va enfortir la nostra presència al FTSE4Good, alhora que vam obtenir la puntuació més alta d'entre les *utilities* espanyoles al Carbon Disclosure Project, iniciativa impulsada pels principals inversors institucionals a nivell mundial per premiar a aquelles companyies que destaquen pel seu compromís davant del canvi climàtic. En aquest marc, vull fer una especial menció a la nostra ferma adhesió als deu principis del Pacte Mundial de Nacions Unides.

El compromís amb els resultats és un dels trets distintius del nostre model de negoci, orientat a proporcionar una rendibilitat creixent i sostinguda als nostres accionistes. El benefici net de la companyia aquest exercici 2009 va créixer un 13,1% respecte al de l'any anterior, fins als 1.195 milions d'euros. Així mateix, es va assolir un Ebitda consolidat de 3.937 milions d'euros, un 53,5% més que el 2008, principalment a causa de la incorporació d'Unión Fenosa des del 30 d'abril de 2009. Tot això en un context de contracció de la demanda energètica i d'uns significatius nivells de volatilitat, tant dels preus energètics com dels mercats de divises i financers.

M'agradaria també destacar-los que, aquest 2009, el Consell d'Administració va aprovar diverses modificacions del Codi Ètic de la companyia, per continuar millorant el seu contingut en aspectes ètics i socials segons les millors pràctiques internacionals, i per donar compliment a les exigències regulatòries derivades de la integració amb Unión Fenosa.

Les fites que hem assolit configuren la sòlida base des de la que ens proposem superar els nous reptes que afrontarà el nostre grup. L'èxit serà fruit de la dedicació i eficàcia de totes les persones que el formen. Per això, vull expressar a tot el nostre equip humà el meu especial agraïment per la feina que han desenvolupat durant un exercici tan exigent com aquest 2009. I al mateix temps, vull animar-los a continuar avançant, amb renovada motivació, en l'il·lusionant projecte empresarial que hem iniciat.

Els convido a llegir amb atenció aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2009. Aquestes pàgines recullen l'esforç de gairebé vint mil persones que, dia a dia, contribueixen, amb tota l'energia del món, a que el nostre grup sigui cada vegada millor, més eficient, més responsable i més útil a la societat.



Salvador Gabarró i Serra
President del Consell d'Administració

Procés d'elaboració de l'informe

Abast i enfocament

Aquest és el primer Informe de Responsabilitat Corporativa que el Grup Gas Natural elabora després del procés de fusió amb Unió Fenosa culminat el 2009 i pretén, com en anys anteriors, oferir una informació veraç, fiable i equilibrada sobre l'acompliment de la companyia respecte als principals desafiaments de la responsabilitat corporativa i el desenvolupament sostenible.

L'informe contempla totes les activitats del nou Grup com a operador global de gas i electricitat als països on és present. En aquest sentit, la informació publicada inclou les operacions de generació i distribució d'electricitat, les de proveïment, producció, liqüefacció, transport, distribució, emmagatzematge i regasificació de gas, les de comercialització d'energia i les d'extracció de carbó.

Activitats del Grup Gas Natural (a 31 de desembre de 2009)

	Electricitat		Gas						Comercialització		
	Generació	Distribució	Exploració	Producció	Liqüefacció	Transport	Distribució	Emmagatzemaments	Regasificació	d'energia	Mineria
Angola			●								
Argentina							●				●
Austràlia	●										
Brasil							●				
Xile	●										
Colòmbia		●						●			●
Costa Rica	●										
Egipte					●						
Espanya	●	●	●	●		●	●		●	●	●
França											●
Guatemala		●									●
Itàlia							●		●(*)		●
Kenya	●										
Marroc			●				●				
Mèxic	●					●	●				●
Nicaragua		●									
Oman					●						
Panamà	●	●									
Portugal											●
Puerto Rico	●								●		
República Dominicana	●										
República Moldava		●									
Sud-àfrica											●

(*) En tramitació.

Nota: A més d'aquests 23 països, el Grup Gas Natural té societats instrumentals, de cartera o serveis professionals a Holanda, Irlanda i Madagascar.

Per a l'elaboració de l'informe s'han seguit els criteris establerts per la norma AA1000 APS (2008) d'AccountAbility i la tercera versió de la "Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat" de la Global Reporting Initiative. Aquest document inclou, a més, la informació requerida pel suplement de GRI corresponent al sector *utilities*, d'obligatori seguiment, des de l'1 de gener de 2010, per a aquelles companyies del sector que volen obtenir la màxima qualificació A+ per part de la Global Reporting Initiative.

La informació recollida en aquest informe es refereix, fonamentalment, a l'exercici 2009. També inclou, en funció de la seva rellevància i disponibilitat, informació d'anys anteriors per ajudar als lectors a formar-se una opinió més completa sobre el desenvolupament de la companyia. Els indicadors quantitius presenten l'acompliment del Grup els tres anys anteriors, amb excepció d'aquells comptabilitzats per primera vegada durant els exercicis 2009 o 2008.

Aquest any, la integració amb Unión Fenosa ha implicat un important esforç a l'hora de recopilar i presentar les dades d'una manera homogènia i comparable.

Fruit dels condicionants imposats per la fusió d'ambdues companyies, acomplerta el 2009, i per a facilitar la comprensió de la informació dels lectors, aquest Informe de Responsabilitat Corporativa presenta les dades, en algunes ocasions, de dues maneres diferents.

Amb caràcter general, la informació de 2009 representa la dada del Grup incloent a Unión Fenosa des de l'1 de maig de 2009, data coincident amb la de consolidació de les magnituds financeres. En altres casos, quan la naturalesa de l'indicador així ho requereix, es presenta la informació a 31 de desembre. Els històrics corresponen a les dades publicades als informes anteriors del Grup Gas Natural.

Hi ha casos en que s'ha considerat rellevant la presentació de la informació d'una manera anomenada proforma, perquè el lector pugui entendre millor l'evolució de les dades després del procés de fusió. L'opció proforma ofereix la dada pel 2009 com si les dues companyies s'haguessin integrat l'1 de gener d'aquest any. Quan s'utilitza aquesta modalitat, sempre que així pugui ser, la dada històrica presenta la dada global com si els exercicis 2008 i 2007 les dues companyies haguessin estat ja integrades.

La presentació proforma de la informació és especialment significativa als capítols de "Medi ambient" i "Seguretat i salut". En tots dos, l'opció de consolidar la informació des del primer de maig de 2009, podria oferir una imatge distorsionada de l'acompliment de la companyia al moment d'augmentar o disminuir determinats indicadors de forma significativa, sense que aquestes variacions fossin efectivament fruit de la gestió, sinó de la fusió de les dues companyies. Per això, tot i presentar també la dada consolidada des d'aquesta data, la modalitat que dona una imatge més fidel de l'acompliment del Grup és l'anomenada proforma.

Pel que fa als aspectes ambientals s'especifiquen com a mínim les activitats de: gestió i suport; exploració i extracció d'hidrocarburs; liqüefacció, transport i distribució de gas, transport i distribució d'electricitat i generació d'electricitat de l'explotació comercial de 2009, pròpies de les societats del Grup amb consolidació global.

La integració amb Unión Fenosa ha implicat un important esforç a l'hora de recopilar i presentar les dades d'una manera homogènia i comparable.

En matèria de recursos humans, es reporten les dades de plantilla i despeses de personal, aquests últims amb criteris de consolidació, dels països on el Grup és present. L'excepció a la regla anterior la constitueixen Angola, Oman i Portugal, països on el Grup desenvolupa activitat però on no hi han empleats o, en cas d'haver-los, estan adscrits a societats espanyoles. A més, cal ressaltar que a 31 de desembre de 2009 Holanda no tenia plantilla. Per a la resta d'indicadors s'aporta informació, gairebé sempre i en la mesura que així sigui factible, dels països on el Grup hi té una gestió centralitzada, motiu pel qual no s'ofereix informació ni de Kenya ni de Sud-àfrica.



Aplicació de la norma AA1000 APS en l'elaboració d'aquest informe

El propòsit de la norma AA1000 APS és proporcionar a les organitzacions un conjunt de principis internacionalment reconeguts i de lliure accés, amb l'objectiu d'emmarcar i estructurar la forma en què entenen, governen, administren, implementen, avaluen i rendeixen comptes del seu acompliment en matèria de sostenibilitat. Els principis que regeixen aquesta norma són els següents:

- **Inclusivitat.** Es defineix com la participació dels grups d'interès en el desenvolupament i assoliment d'una resposta responsable i estratègica de la companyia cap al desenvolupament sostenible. En relació amb aquest principi, resulta especialment rellevant la informació sobre les accions de diàleg amb grups d'interès presentada pel Grup Gas Natural al present informe.
- **Rellevància.** Es refereix a la necessitat de determinar la importància dels assumptes relacionats amb la sostenibilitat o la responsabilitat corporativa per a la companyia i els seus grups d'interès. Un assumpte rellevant és aquell que influeix en les decisions, accions i acompliment d'una organització o dels seus grups d'interès. Per al Grup Gas Natural els assumptes rellevants són aquells que s'inclouen dins la seva Política de Responsabilitat

Corporativa, definida durant el 2008. Aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2009 s'estructura d'acord amb els assumptes rellevants inclosos en aquesta política.

- **Capacitat de resposta.** Aquest principi fa referència a la resposta de la companyia en assumptes rellevants relacionats amb la sostenibilitat o la responsabilitat corporativa. La capacitat de resposta es manifesta a través de decisions, accions i l'acompliment, així com mitjançant la comunicació amb els grups d'interès. En aquest sentit, en aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2009 s'inclouen els principals indicadors de desenvolupament del Grup. La companyia fa palès el seu enfocament, la resposta i l'acompliment dels assumptes que per a ella són rellevants durant tot l'informe.

Principis per a l'elaboració d'aquest informe

Per a garantir una presentació equilibrada i raonable de l'acompliment de l'organització cal determinar el contingut a incloure a la memòria. Això, i segons les recomanacions de la Global Reporting Initiative, cal fer-ho tenint en compte tant l'experiència i el propòsit de l'organització com els interessos dels seus grups d'interès.

- **Materialitat.** La materialitat és el llinard a partir del qual un aspecte o indicador passa a ser prou important com per ser inclòs a la memòria. El 2007, el Grup Gas Natural va realitzar un estudi de materialitat per tal d'identificar aquells aspectes considerats com a rellevants. Aquest estudi va categoritzar i identificar aquells aspectes relacionats amb la responsabilitat corporativa i el desenvolupament sostenible que resulten particularment rellevants per al Grup Gas Natural en base a l'estàndard AA1000 d'Accountability. Addicionalment, i per a l'elaboració de l'informe d'aquest any, s'han pres en consideració els assumptes tractats en

els informes de responsabilitat corporativa del Grup Gas Natural i d'Unión Fenosa de l'any 2008, la informació demanada pel Dow Jones Sustainability Index i pel FTSE4Good, així com les qüestions incloses en el suplement pel sector *utilities* de la Global Reporting Initiative, o els elements d'anàlisi de RepTrak, metodologia que el Grup Gas Natural utilitza per mesurar la seva reputació. La companyia entén que, d'aquesta manera, tots els assumptes que li resulten materials, per les seves característiques i dels sectors on opera, s'inclouen en aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2009.

- Participació dels grups d'interès.** L'establiment d'un diàleg actiu amb els grups d'interès és un principi fonamental de l'estratègia del Grup. La companyia ha identificat els seus grups d'interès i les seves expectatives, i ha concretat accions per establir amb ells un diàleg bidireccional. Aquest procés es detalla als apartats "Diàleg amb els grups d'interès" i "Govern de la responsabilitat corporativa".

- Context de sostenibilitat.** L'informe analitza detalladament l'acompliment de la companyia en el context de les exigències econòmiques, ambientals i socials del seu entorn social i de mercat. Aquest assumpte es tracta de manera intensa als apartats corresponents a estratègia i contribució al desenvolupament.

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

Afers materials per al Grup Gas Natural





Per a l'elaboració d'aquest informe, igual que en anys anteriors, i per vetllar per la qualitat de la informació divulgada s'han seguit les recomanacions de la Global Reporting Initiative.

Qualitat de la informació divulgada

Al igual d'anys anteriors, per a l'elaboració d'aquest informe s'han seguit les recomanacions de la Global Reporting Initiative vetllant així per la qualitat de la informació divulgada. La consideració dels principis exposats més avall garanteix que la informació reuneix les degudes garanties de qualitat.

- **Equilibri:** l'informe exposa clarament els aspectes positius i negatius de l'acompliment de l'organització, el que permet fer una valoració raonable del mateix.

- **Comparabilitat:** la informació continguda en aquest informe permet analitzar els canvis experimentats per l'organització amb el pas del temps. Per això, en la mesura del possible i tenint presents les particularitats resultants d'un procés de fusió com en el que el Grup ha estat immers durant el 2009, l'informe inclou informació d'anys anteriors.
- **Precisió:** tota la informació descrita a l'informe és precisa i es presenta de manera prou detallada perquè els grups d'interès de la companyia puguin valorar adequadament l'acompliment de la companyia.
- **Periodicitat:** el Grup Gas Natural publica els seus informes de responsabilitat corporativa amb caràcter anual, tan aviat com la informació està disponible, per tal que els grups d'interès de la companyia puguin prendre decisions amb la informació més recent possible.
- **Claredat:** la informació presentada s'exposa d'una manera entenedora, accessible i útil. Per facilitar-ne la seva correcta comprensió s'evita l'ús de tecnicismes. Així mateix, es fan servir gràfics, esquemes, taules i indicadors per descriure els impactes més rellevants de la companyia i agilitzar la lectura del document.
- **Fiabilitat:** les dades recollides en aquest Informe de Responsabilitat Corporativa han estat verificades per PricewaterhouseCoopers. Per a la seva elaboració s'han tingut en compte els tres principis exigits per la norma AA1000 APS d'AccountAbility, relacionats amb la rellevància o materialitat, exactitud i si allò que s'exposa respon als requeriments i preocupacions dels grups d'interès.

Verificació

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

Dins de les esmentades polítiques, i en el marc de les recomanacions de la Global Reporting Initiative, el Grup Gas Natural encarrega anualment una verificació externa dels continguts del seu Informe de Responsabilitat Corporativa. Aquesta revisió la fa un expert independent, PricewaterhouseCoopers, que revisa l'adaptació dels continguts de l'informe de responsabilitat corporativa a allò que s'assenyala a les recomanacions de la Global Reporting Initiative i de l'estàndard AA1000 APS (2008).

Fruit del procés s'elabora un Informe de Revisió Independent on s'inclouen els objectius i abast del procés, així com els procediments de verificació que han estat utilitzats i les seves conclusions. Després de l'avaluació de la informació inclosa en l'informe de 2009, l'expert independent aplica el nivell d'assegurament que s'especifica a l'Informe de Revisió Independent.



Consultes i informació addicional

A més del present Informe de Responsabilitat Corporativa 2009, el Grup Gas Natural ha publicat l'Informe Anual, l'Informe de Govern Corporatiu i l'Informe de la Comissió d'Auditoria i Control, tots ells corresponents a l'exercici 2009. Així mateix, la companyia compta amb un lloc web (www.gasnatural.com) on les persones interessades hi poden consultar informació actualitzada de la companyia. Cal ressaltar, a més, que la companyia publica informes de responsabilitat corporativa a l'Argentina, Colòmbia i Mèxic.



Els lectors poden dirigir els seus dubtes, consultes o sol·licituds d'informació a:

reputacioncorporativa@gasnatural.com





■ El Grup Gas Natural

- 14 Perfil de l'organització.
- 19 Estratègia del Grup Gas Natural.
- 20 Contribució al desenvolupament.

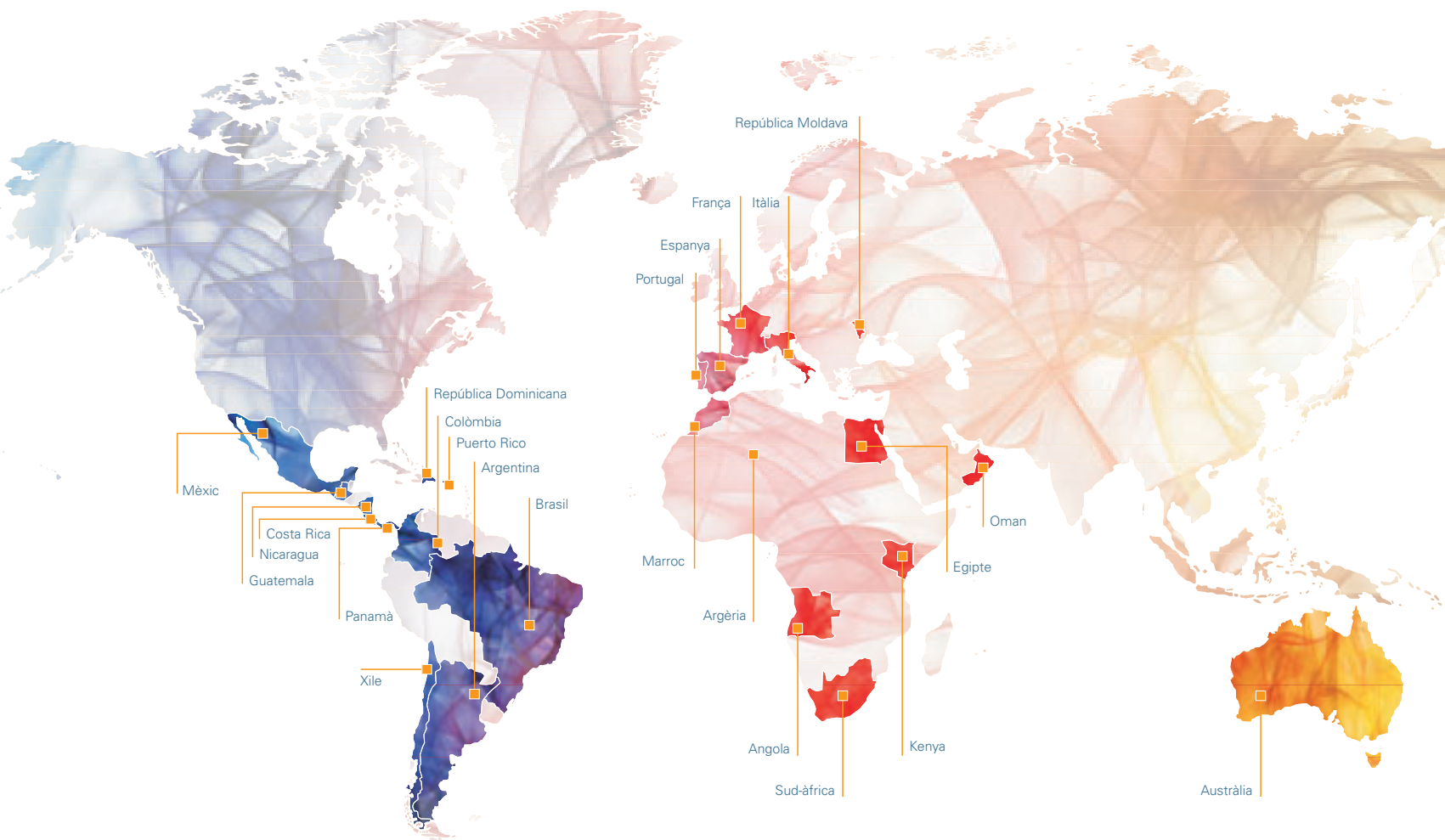


■ El Grup Gas Natural

- 14 Perfil de l'organització.
- 19 Estratègia del Grup Gas Natural.
- 20 Contribució al desenvolupament.

Perfil de l'organització

El Grup Gas Natural al món

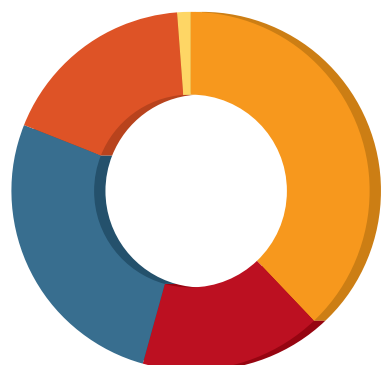


El Grup Gas Natural és present a més de 23 països i compta amb més de 20 milions de clients i prop de 18.000 MW de potència instal·lada.

El Grup Gas Natural és una de les companyies multinacionals líders del sector del gas i l'electricitat, és present a més de 23 països i compta amb més de 20 milions de clients i prop de 18.000 MW de potència instal·lada. És la companyia més gran integrada de gas i electricitat Espanya i a l'Amèrica Llatina, líder en comercialització de gas natural a la península Ibèrica, tercer operador de gas natural líquid al món, amb una flota de tretze vaixells metaners, així com el principal subministrador de gas natural líquid (GNL) a la conca Mediterrània i Atlàntica.

La companyia, líder en el negoci de la distribució, és present a tota la cadena de valor del gas a través de la participació en projectes d'exploració, producció, líquefacció i transport. Després del procés d'adquisició de la companyia elèctrica Unión Fenosa, tercera del mercat espanyol, el Grup Gas Natural ha culminat el seu objectiu d'integrar els negocis de gas i electricitat en una companyia amb llarga experiència en el sector energètic, capaç de competir de forma eficient a mercats sotmesos a un procés de creixent integració, globalització i augment de la competència.

Contribució a l'Ebitda per activitats (%)




37,9	Distribució de gas.
16,4	Distribució d'electricitat.
26,7	Electricitat.
17,8	Gas.
1,2	Altres.

El mix de generació de la companyia és ric i diversificat i inclou cicles combinats, energia hidràulica, nuclear, carbó, fueloli i renovables. A Espanya, el Grup Gas Natural és el líder del mercat de distribució de gas natural i el tercer operador del sector elèctric.

A finals de 2009, la companyia comptava amb 19.803 empleats, la meitat d'ells al negoci energètic internacional.

Els principals accionistes del Grup, a 31 de desembre 2009 eren:

- Critería Caixa Corp: 36%.
- Repsol YPF, S.A.: 30%.
- Inversors institucionals internacionals: 14%.
- Accionistes minoritaris: 9%.
- Suez: 6%.
- Inversors institucionals espanyols: 3%.
- Caixa d'Estalvis de Catalunya: 2%.

 Per obtenir una informació més detallada sobre les activitats i resultats del Grup Gas Natural l'exercici 2009, consulteu l'Informe Anual i el lloc web corporatiu www.gasnatural.com.

Principals magnituds del Grup Gas Natural

Operacions	2009	2008	2007
Vendes d'activitat de gas (GWh)	402.651	481.381	453.172
Transport de gas/EMPL (GWh)	109.230	133.497	124.150
Punts de subministrament de distribució de gas (en milers)	11.534	11.492	11.115
Punts de subministrament de distribució d'electricitat (en milers)	8.663	-	-
Xarxa de distribució de gas (km)	118.658	115.295	109.759
Energia elèctrica produïda (GWh)	54.125	31.453 ⁽¹⁾	18.700
Contractes per client Espanya	1,39 ⁽²⁾	1,39	1,37

Personal	2009	2008	2007
Nombre d'empleats	19.803	6.842	6.699

Financer (milions d'euros)	2009	2008	2007
Import net de la xifra de negocis	14.879	13.544	10.093
Benefici operatiu brut (Ebitda)	3.937	2.564	2.277
Resultat d'explotació	2.448	1.794	1.567
Inversions totals	15.696	3.697	2.323
Benefici atribuïble al Grup	1.195	1.057	959

Dades per acció (euros per acció)	2009	2008	2007
Cotització a 31 de desembre	15,085	19,29	40,02
Benefici	1,48 ⁽³⁾	2,36	2,14

(1) A l'informe 2008 es van reportar 31.451 GWh. La diferència amb la dada publicada aquest any inclou l'energia generada en proves.

(2) Dada disponible només per a clients de gas.

(3) Dades ajustades per l'ampliació de capital de març del 2009.

Capacitat instal·lada per font d'energia i règim de reglamentació

	Tancament 09 (MW)	Tancament 08 (MW)	Variació 09/08 (%)
Potència instal·lada en règim ordinari. Espanya	12.436	3.703	–
Hidràulica	1.860	–	–
Nuclear	589	–	–
Carbó	2.048	–	–
Fueloil-gas	617	–	–
Cicle combinat	7.322	3.703	97,7
Potència instal·lada règim especial. Espanya.	974	391	–
Renovables	974	391	–
Potència instal·lada total. Espanya	13.410	4.094	
Potència instal·lada règim ordinari Internacional	4.451	2.487	79,0
Hidràulica	73	–	–
Fueloli	321	–	–
Cicle combinat	4.057	2.487	63,1
Potència total	17.861	6.581	–

Producció neta d'energia per font i règim de reglamentació

	Tancament 09 (GWh)	Tancament 08 (GWh)	Variació 09/08 (%)
Producció en règim ordinari. Espanya	26.694	17.344	–
Hidràulica	1.849	–	–
Nuclear	2.908	–	–
Carbó	741	–	–
Fueloil-gas	4	–	–
Cicle combinat	21.192	17.344	22,2
Producció règim especial. Espanya	2.034	905	–
Renovables	2.034	905	–
Producció total. Espanya	28.728	18.249	57,4
Producció règim ordinari. Internacional	25.397	13.294	91,0
Hidràulica	1.633	–	–
Fueloli	1.126	–	–
Cicle combinat	22.638	13.294	70,3
Producció total	54.125	31.543	71,6

Eficiència mitjana per tecnologia i règim regulador

Règim	Tecnologia	Eficiència ^(*) (%)
Ordinari. Espanya	Tèrmica carbó	34,2
	Tèrmica fueloli	30,1
	Cicle combinat	55,0
Internacional	Cicle combinat	52,4
	Fueloli	39,7
Total producció		52,6

(*) Eficiència sobre Poder Calorífic Inferior (PCI) calculada com la mitjana ponderada per a la producció real de cada tecnologia.



Factor de disponibilitat mitjana per tecnologia i règim regulador

Règim	Tecnologia	Disponibilitat 2009 (%)
Ordinari. Espanya	Hidràulica	94,8
	Tèrmica carbó	84,6
	Tèrmica fueloli	76,1
	Nuclear	84,0
	Cicle combinat	94,0
Especial. Espanya	Eòlica	95,4
	Minihidràulica	99,0
	Cogeneració	97,1
Internacional	Hidràulica	95,5
	Motors diesel	85,7
	Cicle combinat	91,8



Instal·lacions de distribució elèctrica del Grup Gas Natural per països

Països	Transformadors reductors		Longitud de línies (Km)
	Nombre	Capacitat (MVA)	
Espanya	36.506	12.361	107.016
Panamà	39.554	2.840	19.042
Guatemala	74.921	1.559	62.767
Nicaragua	45.402	1.787	14.258
Moldàvia	8.737	2.509	33.458
Colòmbia.	87.669	8.502	67.222
Total baixa tensió i mitja tensió.	292.789	29.558	303.763
Espanya	803	25.966	8.608
Panamà	26	770	153
Moldàvia	56	1.142	507
Colòmbia.	85	4.194	2.905
Total alta tensió.	970	32.072	12.173
Total	293.759	61.630	315.936

Nota: el 2008 Moldàvia va reportar una dada preliminar, que fou corregida en despatx directiu, un cop realitzat l'inventari de tancament oficial.

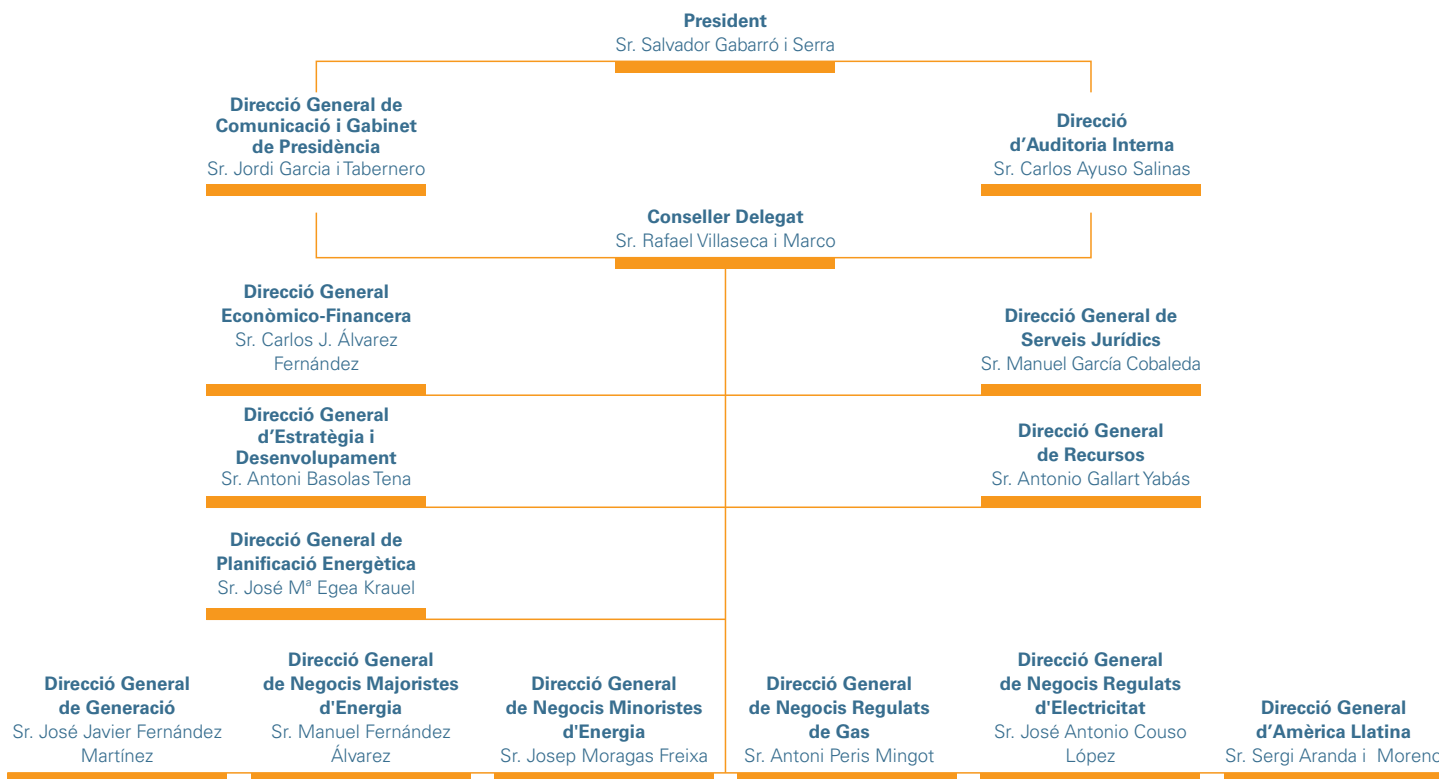
Pèrdues d'energia elèctrica en transport i distribució (%)

	2009	2008	2007
Pèrdues d'energia en transport i distribució (%)	6,43	6,22	6,53



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

Organigrama del Grup Gas Natural



Estratègia del Grup Gas Natural

Fruit del procés de fusió amb Unión Fenosa, el Grup Gas Natural es troba immers en la definició d'un nou pla estratègic.

El nou pla estarà marcat per la complexitat i incerteses que actualment afecten a l'entorn econòmic, i per les previsible fluctuacions dels preus energètics dels propers anys. En aquest context, i ateses les previsions per a propers exercicis, el Grup treballa en la definició d'un pla estratègic robust i ambiciós que permeti respondre a les incògnites que planteja l'escenari econòmic, regulatori i energètic.

El nou pla estratègic del Grup s'origina en els objectius fixats en l'anterior pla i en els estratègics fixats per Unión Fenosa abans del seu procés d'integració al Grup. Es concreta en els següents aspectes:

- Fomentar la integració vertical dels negocis de la companyia, prenent com a base l'establiment de nous contractes de subministrament a llarg termini i la participació en nous projectes *upstream* per a subministraments d'energia primària.
- Impulsar el procés d'internacionalització en aquelles zones geogràfiques i àrees de negoci on hi hagi oportunitats i en les quals el Grup tingui avantatges competitiu.
- Potenciar, mitjançant la inversió en R+D+i, el desenvolupament de noves tecnologies de generació elèctrica o millorar les ja existents.

- Desenvolupar les activitats de distribució de gas i electricitat del Grup d'acord amb la política energètica que es defineixi a les diferents zones geogràfiques on opera, amb l'objectiu permanent de millorar l'eficiència energètica de les operacions.

La liberalització dels mercats del gas i elèctric exigeix que les companyies del sector energètic incrementin la seva eficiència, que satisfacin amb una oferta adequada les demandes dels seus clients i que desenvolupin una cultura d'innovació. La integració d'Unión Fenosa al Grup Gas Natural permetrà donar un salt qualitatiu molt important en aquests tres aspectes.

Per aconseguir els objectius marcats al seu Pla Estratègic, la companyia parteix de diversos punts de suport fonamentals:

- El Grup Gas Natural és un operador *best-in-class* a l'àrea *downstream*, en la distribució i venda d'energia. La llarga experiència de les dues companyies en aquest aspecte permetrà a la empresa aconseguir els objectius fixats
- Una elevada diversificació i eficiència del parc de generació de la companyia, cosa que li permet gestionar de manera competitiva els recursos naturals, gas i carbó, dels que disposa.
- El fort posicionament de la companyia en el negoci de gas natural líquid (GNL), que constituirà un factor clau per a l'accés a nous mercats i per a la consecució de noves fonts de subministrament.

El Grup Gas Natural és un operador *best-in-class* a l'àrea *downstream*, en la distribució i la venda d'energia.

- L'equip humà de les dues companyies, reforçat després del procés de fusió.

Els propers anys, Espanya i l'Amèrica Llatina continuaran essent els principals mercats del Grup Gas Natural. No obstant això, el seu pes relatiu ha de disminuir atès que, previsiblement, les majors oportunitats de negoci i increments de la demanda vindran, a partir d'ara, d'Àsia.

En el futur, el Grup continuarà desenvolupant un *mix* energètic competitiu, diversificat i respectuós amb el medi ambient, amb un gran pes de les energies renovables, que es complementaran amb altres fonts de generació, com és el cas dels projectes hidràulics, que actualment són promoguts pel Grup, i estan en línia amb la política energètica nacional i aporten seguretat de subministrament. El Grup continuarà buscant solucions més eficients i respectuoses amb l'entorn.

Contribució al desenvolupament

La companyia té un *mix* de generació elèctrica fiable i segur, capaç de respondre adequadament a la demanda d'energia de les societats en les que opera.

Les companyies del sector energètic s'enfronten a un doble repte: d'una banda han de ser capaces de satisfer la creixent demanda d'energia de les societats, i de l'altra, ho han de fer d'una manera cada vegada més eficient i respectuosa amb l'entorn. Per totes dues raons, la recerca de fonts d'energia netes, segures i fiables, és un imperatiu per a les companyies del sector energètic i, en particular, per al Grup Gas Natural.

Avui, la companyia disposa d'un *mix* de generació elèctrica fiable i segur, capaç de respondre adequadament a la demanda d'energia de les societats en les que opera. El Grup té nombroses centrals tèrmiques que operen amb carbó, gas o fuel, hidroelèctriques, parcs eòlics, plantes solars i centrals nuclears, la qual cosa el converteix en un actor imprescindible per a la seguretat i fiabilitat del subministrament dels entorns en què opera.

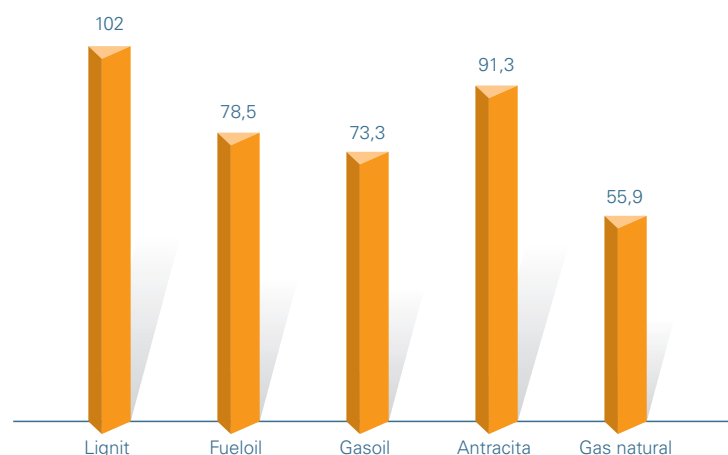
El Grup Gas Natural afronta aquests reptes conscient que la seva principal contribució al desenvolupament i al benestar es basa en subministrar energia d'una manera sostenible, eficient i segura.

Una companyia que subministra energia neta

La societat exerceix una pressió ambiental cada vegada més important sobre les companyies energètiques. Encara que les activitats de transport, generació i distribució d'electricitat i gas no es poden concebre sense cert impacte ambiental, sí que és possible minimitzar-lo mitjançant l'eficiència de processos i la instal·lació d'equips d'alt rendiment. Per aquesta raó, les energies renovables aniran guanyant cada vegada un pes més notable al mix energètic. No obstant això, la generació d'energia a partir de fonts fòssils seguirà predominant aquests propers anys. En aquest context, els avantatges en eficiència del gas natural el situen en una posició avantatjosa respecte a altres combustibles fòssils.

El gas natural és, per la seva composició química i propietats, el combustible fòssil més net. Durant la seva combustió emet entre un 40 i un 45% menys CO₂ que el carbó, i entre un 20 i un 30% menys que el petroli. A més, les emissions d'NO_x derivades de la seva combustió són molt reduïdes en comparació amb les del carbó i el petroli, i les emissions d'SO_x i partícules sòlides són pràcticament nul·les.

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



Les característiques anteriors converteixen el gas natural en una de les millors solucions davant el canvi climàtic i altres problemes ambientals com l'acidificació d'atmosfera i pluges àcides, o la contaminació d'origen particular o fotoquímica de les atmosferes urbanes.

Una energia eficient i amb un creixent nombre d'usos

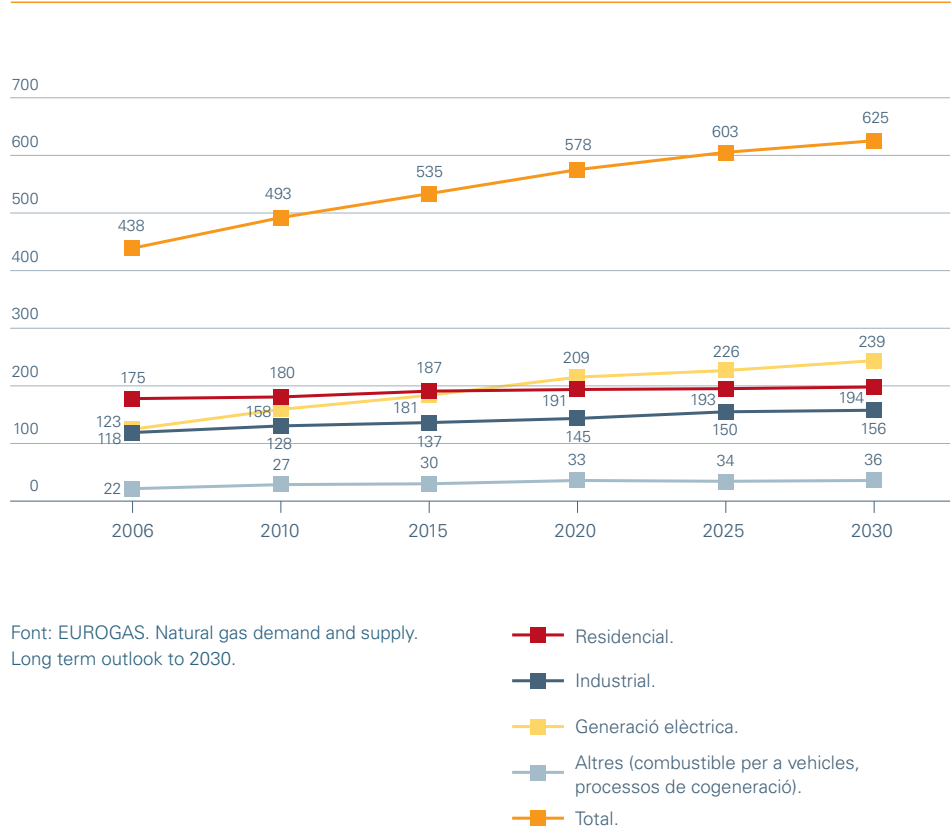
El gas natural ofereix un millor balanç energètic que la resta dels combustibles fòssils. L'eficiència de les centrals de cycle combinat de gas supera en un 20% a la de les tèrmiques convencionals. Els avantatges del gas natural en eficiència generen efectes ambientals positius en termes de reducció d'emissions, ja que per aconseguir la mateixa quantitat d'energia es necessita cremar menys quantitat de gas que d'altres combustibles fòssils.

El gas natural és una de les energies primàries amb més potencial de creixement, a causa del seu ascendent ús en tots els sectors, a l'extensió de la xarxa de gasoductes i a la seva utilització en els processos per a la generació d'energia mitjançant cycles combinats i cogeneració, i al seu ús com a combustible per a vehicles.

Una companyia que aposta per l'eficiència i la R+D+i

Pel que fa a l'eficiència, el Grup Gas Natural ha impulsat el desenvolupament de plantes de cycle combinat que utilitzen el gas natural com a combustible. La seva elevada eficiència, fa del gas natural el combustible fòssil amb millors rendiments energètics. No obstant això, la necessitat d'un subministrament fiable fa imprescindible disposar d'altres tecnologies de generació. En aquest sentit, el Grup Gas Natural disposa d'un complet programa de R+D+i, en el que s'inclouen investigacions destinades a millorar rendiments i minimitzar l'impacte ambiental de la generació a partir de carbó i fueloli.

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



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

El Grup Gas Natural disposa així mateix d'una àmplia cartera de generació elèctrica a partir de fonts renovables. Encara que en ràpid creixement, avui les energies renovables encara no ofereixen la fiabilitat necessària per satisfer tota la demanda energètica. No obstant això, el Grup Gas Natural aposta per la generació elèctrica a partir d'aquest tipus de fonts, i per la R+D+i per al desenvolupament de tecnologies més netes i per a la recerca de noves solucions per integrar les energies renovables amb el gas natural.

El 2009, el Grup Gas Natural va dedicar 15,39 milions d'euros a activitats i projectes de R+D+i.



El 2009, el Grup Gas Natural va dedicar 15,39 milions d'euros a activitats i projectes de R+D+i, orientats a aconseguir un subministrament energètic més fiable i compatible amb el desenvolupament sostenible.

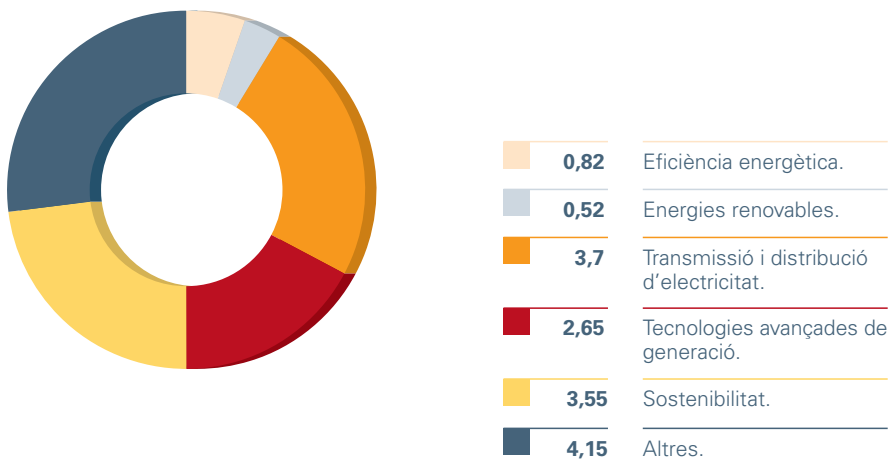
En eficiència energètica, les activitats van estar relacionades amb la creació d'empreses dedicades als serveis energètics i productes relacionats. Per la seva banda, en energies renovables, els projectes es van centrar en bombes de calor geotèrmiques i combinació de plantes eòliques amb generació, emmagatzematge i ús d'hidrogen.

En transmissió i distribució d'electricitat, els projectes es van orientar principalment al desenvolupament d'equips i subestacions mòbils, i a la gestió avançada de xarxes elèctriques i de la demanda elèctrica.

En tecnologies avançades de generació, la companyia va dedicar els recursos a la investigació i al desenvolupament de tecnologies i equips per a la captura i emmagatzematge del CO₂, així com a l'àrea de centrals ultrasupercrítiques de carbó.

En serveis relacionats amb la sostenibilitat, l'esforç més destacable va tenir a veure amb el desenvolupament de tecnologies i equips elèctrics avançats o de millores en la combustió en centrals de carbó.

Inversió en R+D+i (milions d'euros)



Una companyia compromesa amb les comunitats

La companyia genera riquesa i ocupació als països en què opera, i això es manifesta a través del pagament de salaris, d'impostos, de les inversions o de la creació de valor al llarg de la cadena energètica. Així mateix, el Grup participa en projectes socials alineats amb el seu negoci que tenen com a objectiu contribuir al desenvolupament de les societats en les que opera.

L'energia és crucial per al desenvolupament de les comunitats. El Grup opera en països en què la infraestructura energètica és, a vegades, deficient. Per aquesta raó, hi ha determinades zones geogràfiques en què la cobertura energètica no arriba a la totalitat de la població. La companyia treballa activament per atendre a aquelles persones, famílies i organitzacions ubicades en àrees amb una llicència de distribució o de servei que li ha estat concedida.

Davant noves inversions o projectes, el Grup Gas Natural minimitza tant els possibles desplaçaments com l'impacte social i ambiental que puguin generar.

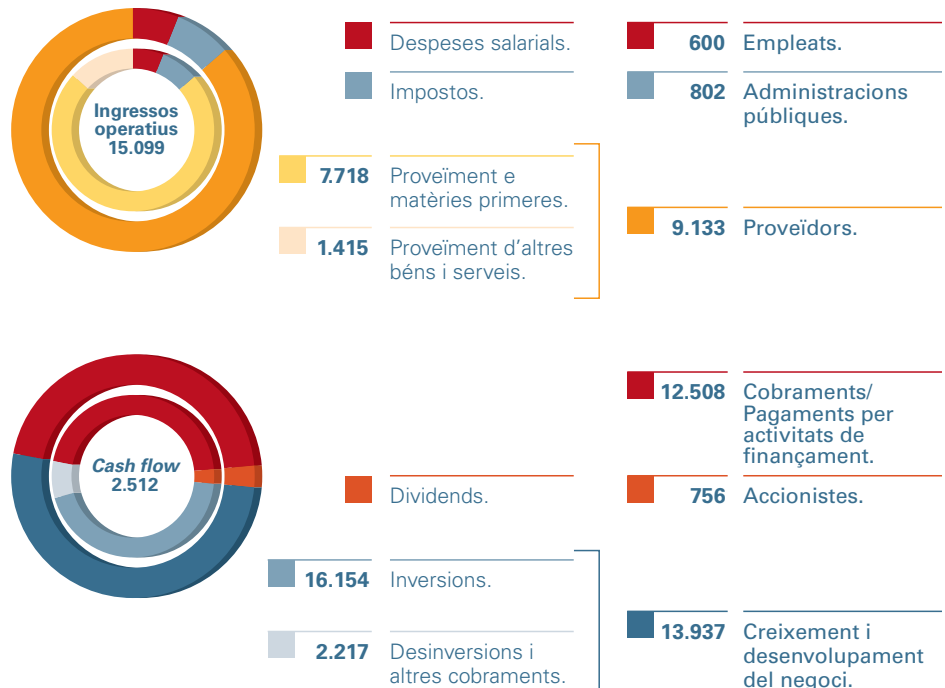
En compliment de les diferents legislacions aplicables, el Grup Gas Natural proposa mesures de mitigació per reduir eventuais impactes. Aquestes mesures inclouen, en els casos aplicables, instruments de compensació ambiental, com regalies, cànon o altres tipus d'acords. Així mateix, en els processos de presa de decisions, el Grup té en consideració l'opinió dels grups d'interès per a maximitzar l'impacte positiu dels projectes. La participació dels grups d'interès es concreta des del moment d'anàlisi dels projectes. De la mateixa manera, durant les fases d'execució, posada en marxa i operació de les instal·lacions, el Grup es manté obert al diàleg amb agents externs, cosa que facilita la resolució d'eventuals incidències.

Població sense servei elèctric (%)

Colòmbia (Electricaribe)	9,79 ⁽¹⁾
Guatemala	24,83 ⁽²⁾
Nicaragua	39,00 ⁽³⁾
Panamà	18,60 ⁽⁴⁾

- (1) Font: Unitat de Planejament Minero Energètica del Govern de Colòmbia. Dades de desembre de 2008.
- (2) Dada calculada en base a la informació proporcionada pel Ministeri d'Energia i Mines de Guatemala.
- (3) Font: Ministeri d'Energia i Mines de Nicaragua.
- (4) Font: Contraloría General de la República de Panamá.

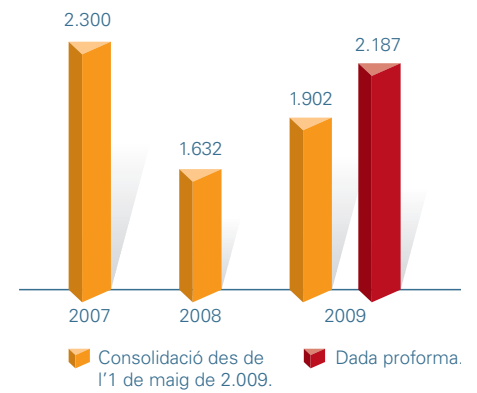
Contribució a la societat (milions d'euros)



Per tal d'evitar els possibles impactes negatius de les seves activitats sobre les poblacions locals, el Grup Gas Natural utilitza les millors tecnologies disponibles, analitza totes les opcions tècnicament viables i estableix reunions de treball amb representants d'ens públics i empresarials, estudiant amb ells les opcions més favorables per a l'interès comú.

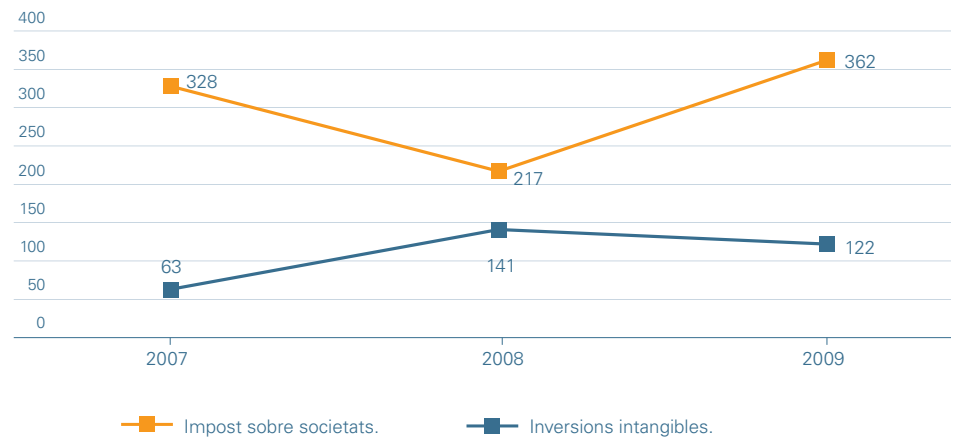
En relació amb aquest procedir, cal ressaltar que, durant el 2009, no es van produir desplaçaments de persones com a conseqüència dels projectes de desenvolupament d'infraestructures de la companyia.

Volum total de compra adjudicat (milions d'euros)

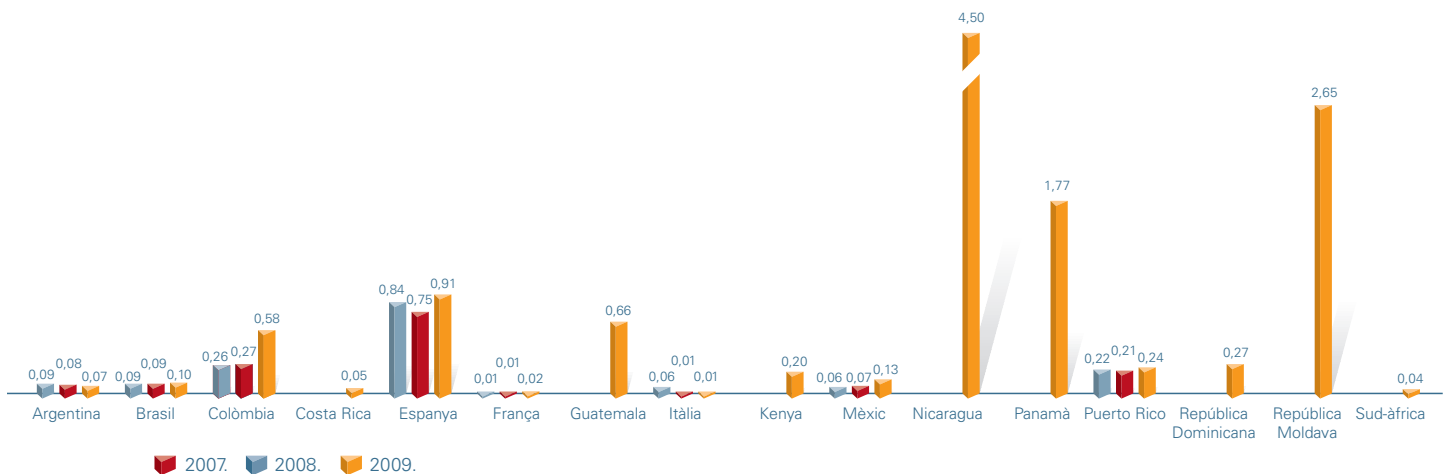


Per tal d'evitar els possibles impactes negatius de les seves activitats sobre les poblacions locals, el Grup Gas Natural utilitza les millors tecnologies disponibles, analitza totes les opcions tècnicament viables i estableix reunions de treball amb representants d'ens públics i empresarials.

Aportació a la societat (milions d'euros)



Contribució al PIB per països (%)



Energía Social

Energía Social és l'única empresa de comercialització d'energia elèctrica a Colòmbia creada exclusivament per prestar els seus serveis en zones de baixos ingressos on les xarxes elèctriques no estan normalitzades. Aquesta iniciativa del Grup Gas Natural, que va veure la llum el 2004, té com a objectiu la creació d'un model de gestió sostenible per a la venda d'energia a comunitats amb línies elèctriques rudimentàries.

Energía Social aplica un model de negoci innovador i adaptat a les poblacions a les que serveix a través de la normalització de les xarxes, la modificació dels processos de mesura i l'adaptació del cobrament a les necessitats dels seus clients, mitjançant la creació de Pimes que atenen barris amb mancances. És el fruit d'una estreta relació amb l'administració pública colombiana per oferir accés a l'energia a col·lectius desfavorits.

Els objectius d'Energía Social estan enfocats cap a diversos eixos estratègics: Impulsar projectes a través de la normalització elèctrica, incrementar la recaptació i apropar la companyia a les comunitats. Energía Social ha aconseguit arribar a una notable proximitat al client a través de la comunicació i l'acció social, i ha permès que nombrosos barris de Colòmbia disposin d'energia elèctrica d'una manera segura, fiable i adaptada a les seves necessitats. En l'actualitat, més de 40.000 famílies colombianes tenen electricitat gràcies a aquesta iniciativa.

Com a premi a la seva bona tasca, Energía Social ha rebut nombrosos reconeixements, com l'European Marketplace de RSC en la categoria d'Innovació i concedit per CSR Europe, o estar entre els vuit casos de responsabilitat corporativa més reeixits de l'Amèrica Llatina. Tots dos guardons van ser rebuts el 2006.





La responsabilitat corporativa i el Grup Gas Natural

- 28 Indicadors clau de responsabilidad corporativa.
- 30 Gestió de la Política de Responsabilitat Corporativa.
- 33 El govern de la responsabilitat corporativa.
- 36 Diàleg amb els grups d'interès.
- 38 Com llegir l'Informe de Responsabilitat Corporativa.



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

- 28 Indicadors clau de responsabilidad corporativa.
- 30 Gestió de la Política de Responsabilitat Corporativa.
- 33 El govern de la responsabilitat corporativa.
- 36 Diàleg amb els grups d'interès.
- 38 Com llegir l'Informe de Responsabilitat Corporativa.

Indicadors clau de responsabilidad corporativa

Els següents indicadors han estat definits per Grup Gas Natural per donar seguiment al seu acompliment en matèria de responsabilitat corporativa.

Com a resultat del procés de fusió completat pel Grup el 2009 s'han definit nous indicadors clau en matèria ambiental.

Orientació al client	2009	2008	2007
Percentatge de clients satisfets ⁽¹⁾			
Espanya (%)	85,6	87,5	88,7
Itàlia (%)	78,5	87,4	84,0
Amèrica Llatina (%)	86,0	87,8	87,0
Proveïdors amb contractes en vigor	11.249	4.608	4.274
Volum total de compra adjudicat (milions d'euros)	1.902	1.632	2.300
Compromís amb els resultats	2009	2008	2007
Import net de la xifra de negocis (milions d'euros)	14.879	13.544	10.093
Benefici operatiu brut. Ebitda (milions d'euros)	3.937	2.564	2.277
Inversions totals (milions d'euros)	15.696	3.697	2.323
Benefici net (milions d'euros)	1.195	1.057	959,4
Dividend (milions d'euros)	730	663 ⁽²⁾	521
Evolució de la qualificació del Grup Gas Natural al DJSI	83	76	73
Medi ambient ⁽³⁾	2009 ⁽⁴⁾	2008	2007
Emissions de gasos d'efecte hivernacle (GEH) (t CO ₂ eq)	20.988.306	12.604.880	8.201.152
Emissions de GEH/Generació electricitat (t CO ₂ eq/GWh)	342	347	353
Emissions de metà en transport i distribució (t CO ₂ eq/km xarxa)	11,50	12,18	11,92
Emissions d'SO ₂ /electricitat generada (g/kWh)	0,12	-	-
Emissions d'NO _x /electricitat generada (g/kWh)	0,42	-	-
Emissions de partícules/electricitat generada (g/kWh)	0,02	-	-
Generació de residus perillosos (t)	7.348	2.364	9.644
Reciclat de cendres (%)	82	-	-
Interès per les persones	2009	2008	2007
Índex de la plantilla. Nombre de treballadors	19.803	6.842	6.699
Homes/Dones (%)	74/26	69/31	68/32
Dones a càrrecs de direcció (%)	19,7	18,9	17,7
Despeses de personal (milions d'euros)	600	338	308
Hores de formació per empleat.	42,20	44,52	40,62
Inversió en formació anual (euros)	8.505.000	3.480.300	3.397.500

Seguretat i salut	2009	2008	2007
Accidents amb baixa	244	85	77
Dies perduts	5.932	1.668	1.644
Víctimes mortals	1	0	0
Índex de freqüència	8,89	6,26	5,85
Índex de gravetat	0,22	0,12	0,12
Índex d'incidència	17,38	12,25	11,53
Taxa d'absentisme	2,56	1,94	2,23
Responsabilitat social	2009	2008	2007
Evolució de l'aportació del Grup Gas Natural (milions d'euros)	15,4 ⁽⁵⁾	16,8	16,1
Distribució per tipus d'acció (%).			
Social	40,7	57,6	57,7
Mediambiental	23,8	25,6	24,9
Cultural	35,4	16,8	17,4
Altres	0,1	-	-
Nombre d'activitats de patrocini i acció social.	325	274	308
Integritat	2009	2008	2007
Comunicacions rebudes per la Comissió del Codi Ètic	25	22	22
Nombre de comunicacions per cada 200 empleats	0,75 ⁽⁶⁾	0,64	0,66
Origen geogràfic de les comunicacions			
Argentina (%)	8	5	5
Brasil (%)	0	0	5
Colòmbia (%)	4	0	23
Espanya (%)	56	40	44
Itàlia (%)	4	5	0
Mèxic (%)	28	50	23
Temps mitjà de resolució de les comunicacions (dies)	48	46	42
Projectes d'auditoria analitzats en base al risc de frau	26	35	28

(1) Mesurat només pels clients de gas.

(2) Inclou 90 milions d'euros de dividend extraordinari.

(3) Fruit del resultat del procés de fusió completat pel Grup en 2009, s'han definit nous indicadors clau en matèria ambiental.

(4) Les dades de 2009 consoliden amb les d'Unión Fenosa des de l'1 de maig.

(5) El 2009 han canviat els criteris pel càlcul de la dada "aportació a la societat". La xifra indicada no contempla l'aportació en l'àmbit internacional d'Unión Fenosa.

(6) Calculat sobre dades del Grup Gas Natural sense Unión Fenosa.

Indicadors clau de responsabilidad corporativa

Els següents indicadors han estat definits per Grup Gas Natural per donar seguiment al seu acompliment en matèria de responsabilitat corporativa.

Com a resultat del procés de fusió completat pel Grup el 2009 s'han definit nous indicadors clau en matèria ambiental.

Orientació al client	2009	2008	2007
Percentatge de clients satisfets ⁽¹⁾			
Espanya (%)	85,6	87,5	88,7
Itàlia (%)	78,5	87,4	84,0
Amèrica Llatina (%)	86,0	87,8	87,0
Proveïdors amb contractes en vigor	11.249	4.608	4.274
Volum total de compra adjudicat (milions d'euros)	1.902	1.632	2.300
Compromís amb els resultats	2009	2008	2007
Import net de la xifra de negocis (milions d'euros)	14.879	13.544	10.093
Benefici operatiu brut. Ebitda (milions d'euros)	3.937	2.564	2.277
Inversions totals (milions d'euros)	15.696	3.697	2.323
Benefici net (milions d'euros)	1.195	1.057	959,4
Dividend (milions d'euros)	730	663 ⁽²⁾	521
Evolució de la qualificació del Grup Gas Natural al DJSI	83	76	73
Medi ambient ⁽³⁾	2009 ⁽⁴⁾	2008	2007
Emissions de gasos d'efecte hivernacle (GEH) (t CO ₂ eq)	20.988.306	12.604.880	8.201.152
Emissions de GEH/Generació electricitat (t CO ₂ eq/GWh)	342	347	353
Emissions de metà en transport i distribució (t CO ₂ eq/km xarxa)	11,50	12,18	11,92
Emissions d'SO ₂ /electricitat generada (g/kWh)	0,12	-	-
Emissions d'NO _x /electricitat generada (g/kWh)	0,42	-	-
Emissions de partícules/electricitat generada (g/kWh)	0,02	-	-
Generació de residus perillosos (t)	7.348	2.364	9.644
Reciclat de cendres (%)	82	-	-
Interès per les persones	2009	2008	2007
Índex de la plantilla. Nombre de treballadors	19.803	6.842	6.699
Homes/Dones (%)	74/26	69/31	68/32
Dones a càrrecs de direcció (%)	19,7	18,9	17,7
Despeses de personal (milions d'euros)	600	338	308
Hores de formació per empleat.	42,20	44,52	40,62
Inversió en formació anual (euros)	8.505.000	3.480.300	3.397.500

Seguretat i salut	2009	2008	2007
Accidents amb baixa	244	85	77
Dies perduts	5.932	1.668	1.644
Víctimes mortals	1	0	0
Índex de freqüència	8,89	6,26	5,85
Índex de gravetat	0,22	0,12	0,12
Índex d'incidència	17,38	12,25	11,53
Taxa d'absentisme	2,56	1,94	2,23
Responsabilitat social	2009	2008	2007
Evolució de l'aportació del Grup Gas Natural (milions d'euros)	15,4 ⁽⁵⁾	16,8	16,1
Distribució per tipus d'acció (%).			
Social	40,7	57,6	57,7
Mediambiental	23,8	25,6	24,9
Cultural	35,4	16,8	17,4
Altres	0,1	-	-
Nombre d'activitats de patrocini i acció social.	325	274	308
Integritat	2009	2008	2007
Comunicacions rebudes per la Comissió del Codi Ètic	25	22	22
Nombre de comunicacions per cada 200 empleats	0,75 ⁽⁶⁾	0,64	0,66
Origen geogràfic de les comunicacions			
Argentina (%)	8	5	5
Brasil (%)	0	0	5
Colòmbia (%)	4	0	23
Espanya (%)	56	40	44
Itàlia (%)	4	5	0
Mèxic (%)	28	50	23
Temps mitjà de resolució de les comunicacions (dies)	48	46	42
Projectes d'auditoria analitzats en base al risc de frau	26	35	28

(1) Mesurat només pels clients de gas.

(2) Inclou 90 milions d'euros de dividend extraordinari.

(3) Fruit del resultat del procés de fusió completat pel Grup en 2009, s'han definit nous indicadors clau en matèria ambiental.

(4) Les dades de 2009 consoliden amb les d'Unión Fenosa des de l'1 de maig.

(5) El 2009 han canviat els criteris pel càlcul de la dada "aportació a la societat". La xifra indicada no contempla l'aportació en l'àmbit internacional d'Unión Fenosa.

(6) Calculat sobre dades del Grup Gas Natural sense Unión Fenosa.

Gestió de la Política de Responsabilitat Corporativa

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

Orientació al client

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

Els nostres principis

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

Compromís amb els resultats

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

Els nostres principis

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

Medi Ambient

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

Els nostres principis

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

Interès per les persones

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

Els nostres principis

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

Seguretat i salut

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

Els nostres principis

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

Responsabilitat social

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

Els nostres principis

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

Integritat

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

Els nostres principis

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

Gestió de la Política de Responsabilitat Corporativa

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

Orientació al client

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

Els nostres principis

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

Compromís amb els resultats

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

Els nostres principis

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

Medi Ambient

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

Els nostres principis

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

Interès per les persones

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

Els nostres principis

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

Seguretat i salut

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

Els nostres principis

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

Responsabilitat social

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

Els nostres principis

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

Integritat

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

Els nostres principis

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

Pel Grup Gas Natural la responsabilitat corporativa comprèn el conjunt d'accions desenvolupades per establir relacions de confiança amb els seus grups d'interès.

El Grup Gas Natural entén la responsabilitat corporativa com el conjunt d'accions desenvolupades per establir relacions de confiança amb els seus grups d'interès i satisfer de manera coherent i equilibrada les seves expectatives. Una adequada relació amb l'entorn és un aspecte estratègic de primer ordre per a la companyia; imprescindible per a la generació de valor i per a vetllar per la sostenibilitat de la companyia a llarg termini.

Històricament, el compromís amb la societat, la sostenibilitat i la responsabilitat corporativa ha estat una de les senyes d'identitat de la companyia. També ho era en el cas d'Unión Fenosa, companyia amb la qual el Grup Gas Natural va culminar la seva integració el 2009.

El nou Grup resultant fa seva la Política de Responsabilitat Corporativa que el Consell d'Administració de Gas Natural SDG va aprovar durant l'exercici de 2008. La política formalitza la posició i els compromisos de la companyia davant dels seus grups d'interès, pren com a base la Missió, Visió i Valors de la companyia i s'alinea amb les seves prioritats estratègiques.

La Política de Responsabilitat Corporativa del Grup Gas Natural és la manifestació d'un sistema de gestió que engloba tot el Grup, i que recull els set compromisos assumits per la companyia en la matèria. Són els següents:

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

Els continguts d'aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2009 s'han estructurat d'acord amb els compromisos anteriors

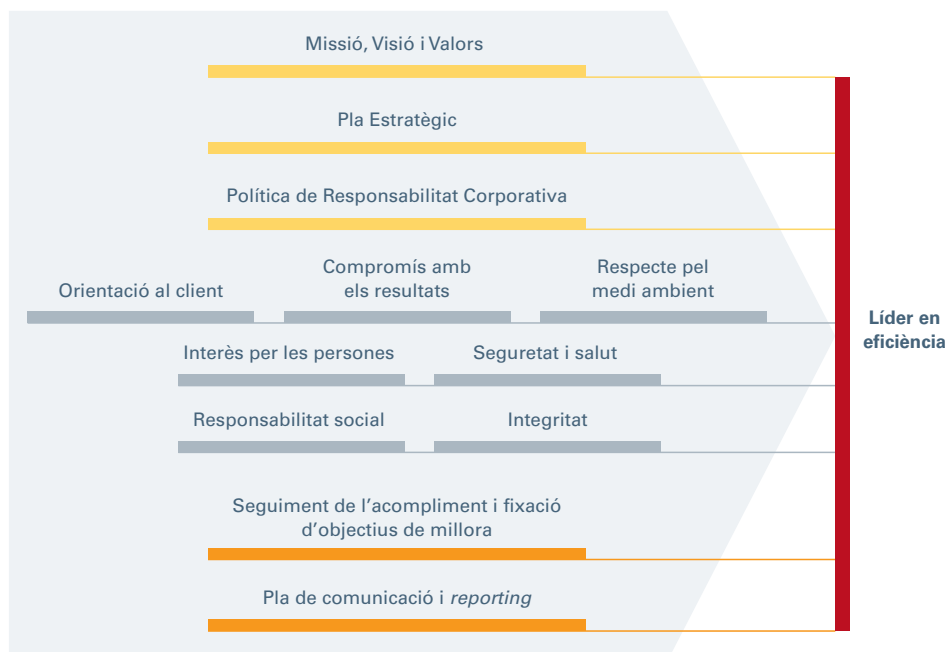
El Grup disposa d'un quadre de comandament per donar seguiment a la Política de Responsabilitat Corporativa, reportar el seu grau d'acompliment i fixar objectius en la matèria. Els indicadors seleccionats són reportats als diferents capítols d'aquest Informe de Responsabilitat Corporativa.

Els indicadors es refereixen a tots aquells assumptes de responsabilitat corporativa que la companyia considera materials, s'ofereixen amb un històric de tres anys i permeten informar als diferents òrgans de govern i direcció sobre els resultats de les actuacions desenvolupades, detectar les accions de millora i definir nous objectius.

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

La comunicació exterior de la política es plasma en la publicació d'informes, la presentació d'informació en diferents suports i la participació de la companyia en fòrums o grups de treball.

Gestió estratègica de la responsabilitat corporativa del Grup Gas Natural



El govern de la responsabilitat corporativa

Fites 2009

Anàlisi de les fortaleses en responsabilitat corporativa del nou Grup després de la fusió, pel disseny del nou model de la companyia en la matèria.

Aprovació del Pla de Reputació i Responsabilitat Corporativa 2010.

Definició d'un sistema d'indicadors per reforçar la responsabilitat corporativa com a sistema de gestió.

Reptes 2010

Adaptació de la Política de Responsabilitat Corporativa a la nova realitat del Grup.

Definició del marc d'actuació del Grup Gas Natural en matèria de drets humans.

Translació als països del model de gestió d'indicadors, per avançar en la gestió homogènia de la responsabilitat corporativa d'acord amb el nou model.

Òrgans de govern

El compromís amb la societat, la sostenibilitat i la responsabilitat corporativa formen part de l'estratègia del Grup Gas Natural. La supervisió de l'acompliment de la companyia en aquest àmbit recau, en últim terme, en el Consell d'Administració, tal com estableixen les recomanacions del Codi Unificat de Bon Govern i el Reglament del Consell.

Així mateix, la companyia compta amb un Comitè de Reputació Corporativa i una Comissió del Codi Ètic, que exerceixen una important tasca dins el Grup pel que fa a l'impuls i la implantació d'iniciatives relacionades amb la responsabilitat corporativa.

Comitè de Reputació Corporativa

Constituit per representants d'algunes de les direccions implicades en el desenvolupament d'iniciatives en matèria de responsabilitat i reputació corporativa.

És presidit per la Direcció General de Comunicació i Gabinet de Presidència.

El Comitè de Reputació Corporativa s'ocupa de desenvolupar les polítiques i procediments en responsabilitat corporativa, de coordinar els informes de la companyia en la matèria i de supervisar el procés de revisió externa de la informació pública en la matèria. Reporta al Comitè de Direcció que al seu torn informa al Consell d'Administració.

Funcions del Comitè de Reputació Corporativa

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

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

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

Funcions de la Comissió del Codi Ètic

Fomentar la difusió i coneixement del Codi Ètic.

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

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

Composició de les comissions locals⁽¹⁾

Argentina-Brasil-Colòmbia-Guatemala-Itàlia-Mèxic-Moldàvia-Nicaragua-Panamà

President	Recursos Humanos
Vocal	Auditoria Interna
Vocal	Relacions Externes
Vocal i Secretari	Assumptes Jurídics

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

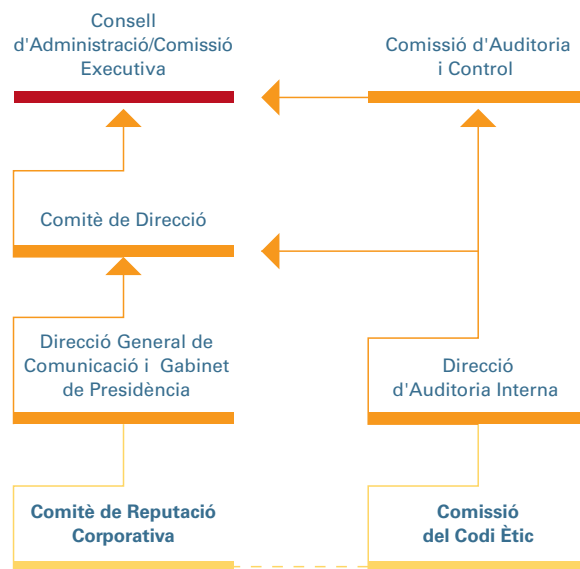
Comissió del Codi Ètic

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

La Comissió és presidida per Auditoria Interna i compta amb la representació d'unitats directament implicades en el seguiment del Codi Ètic. Reporta al Comitè de Direcció i a la Comissió d'Auditoria i Control.

El Grup ha establert així mateix comissions locals del Codi Ètic en alguns dels seus àmbits d'actuació. Amb una composició similar a la Comissió del Codi Ètic, la seva principal funció és vetllar per la difusió del Codi Ètic en els seus diferents àmbits d'actuació. Durant el 2009, i com a conseqüència de la integració d'Unión Fenosa al Grup Gas Natural es van constituir comissions locals a Guatemala, Moldàvia, Nicaragua i Panamà.

Estructura de govern de la responsabilitat corporativa al Grup Gas Natural



Membres del Comitè de Reputació Corporativa

Comunicació i Gabinet de Presidència (Presidència del Comitè).
 Comptabilitat i Fiscalitat.
 Assumptes de Govern Corporatiu.
 Auditoria Interna Assumptes Corporatius Internacionals.
 Qualitat, Seguretat, Salut, Medi Ambient i Serveis Generals.
 Compres.
 Desenvolupament de Recursos Humans.
 Direcció General Negocis Majoristes.
 Expansió Internacional.
 Distribució Zona Nord Control.
 Intel·ligència Corporativa.
 Relacions Externes (Secretaria).
 Relacions amb Inversors.
 Riscos.
 Servei al Client.
 Serveis Jurídics de Regulació de Gas.
 Solucions i Serveis Energètics.

Membres de la Comissió del Codi Ètic

Auditoria Interna (Presidència de la Comissió).
 Assignació Directius i Gestió del Talent (Secretaria).
 Relacions Externes.
 Relacions amb Inversors.
 Relacions Laborals.
 Servei al Client.

RepTrak

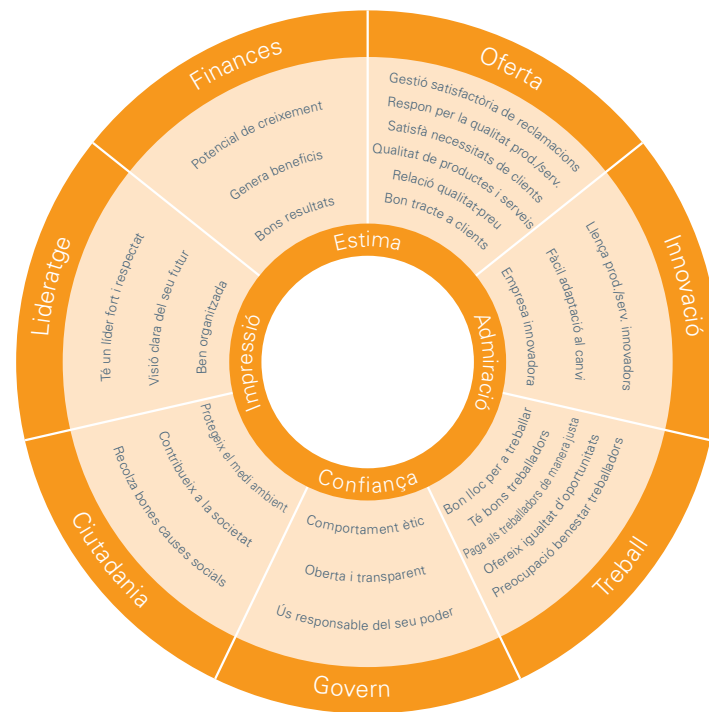
Desenvolupat pel Fòrum de Reputació Corporativa i el Reputation Institute, el model RepTrak proporciona informació sistemàtica sobre la reputació de la companyia.

RepTrak desenvolupa una mesura de la reputació emocional (RepTrak Pulse) en funció de l'estima, admiració, confiança i impressió que el Grup Gas Natural desperta en la societat. Així mateix, RepTrak també avalua diversos atributs agrupats al voltant de set dimensions: govern, treball, innovació, oferta, acompliment financer, lideratge i ciutadania que constitueixen l'anàlisi racional sobre la reputació de la companyia (RepTrak Index).

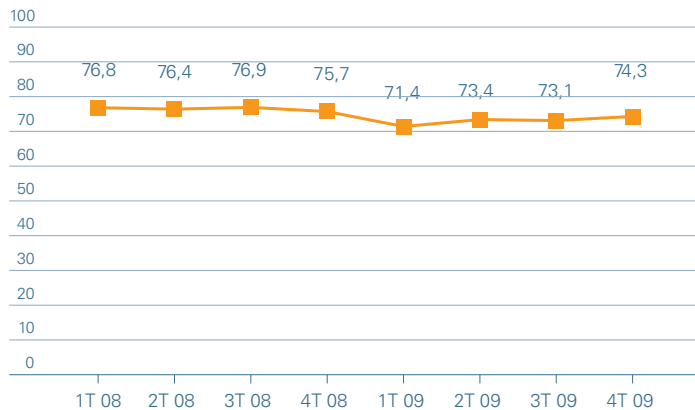
El model permet l'avaluació contínua i facilita aplicar mesures concretes per millorar l'acompliment de la companyia en les dimensions clau de la reputació.

El Grup va començar a utilitzar aquesta eina el 2007. Des del 2008, els resultats RepTrak es presenten periòdicament al Consell d'Administració.

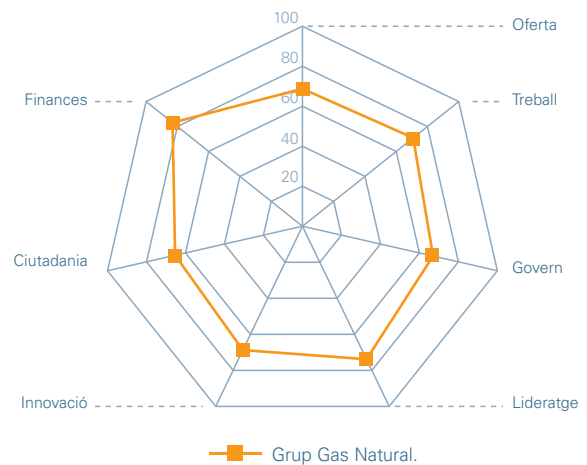
Metodologia RepTrak



RepTrak Pulse:
la percepció del Grup Gas Natural entre la societat



RepTrak Pulse:
la reputació del Grup Gas Natural per dimensions (*)



(*) Resultat mitjà 2009.

Diàleg amb els grups d'interès

El Grup Gas Natural és conscient que la confiança dels seus grups d'interès és crucial per a l'acceptació social de la companyia i per a l'èxit dels negocis. El Grup busca crear relacions estables als principals mercats on té presència. Per a això desenvolupa accions que li permeten conèixer per endavant les inquietuds i expectatives dels seus grups d'interès concurrents, i poder avaluar alguns dels principals riscos i oportunitats associats al negoci.

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

- **Accions de consulta.**

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

- **Accions divulgatives.**

Unidireccionals, on el Grup transmet informació als seus grups d'interès.

Las principals accions de diàleg desenvolupades pel Grup Gas Natural durant el 2009 son les següents:

Accions de consulta

Clients

Enquestes a clients del servei de manteniment de gas per identificar els atributs del servei que més impacten en la seva satisfacció.

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

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

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

A Mèxic, desenvolupament del canal de comunicació "Cartes al president", que permet al client expressar els seus comentaris i suggeriments.

Millores del lloc web del Grup a Colòmbia, fent especial èmfasi a l'oficina virtual.

Accions de comunicació amb les associacions de consumidors italianes per presentar a la companyia, respondre a les seves necessitats i explicar-los les novetats, especialment pel que fa al càlcul de tarifes.

Accionistes/Inversors

Contacte amb les principals firmes d'anàlisi borsària per a l'elaboració d'informes de percepció de mercat i estimacions de resultats, així com per a l'ajut en la revisió dels models de valoració de la companyia un cop comprada Unión Fenosa.

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

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

Empleats

Creació i posada en marxa dels Comitès de Comunicació Interna: Corporatiu, Operatiu i Internacional, com a grups de treball transversals.

Termòmetres d'Escolta amb empleats: 30 *focus groups*, tres enquestes i entrevistes a directius.

Posada en marxa a "La nostra energia", de l'espai "Participa" i "Ens preguntem". Manteniment de canals d'opinió habituals.

Desenvolupament dels "Esmorzars amb la Direcció" com a comunicació ascendent.

Llançament de tres "Comunicacions en cascada" amb àmbit de Grup per a la recollida i anàlisi de dubtes i suggeriments.

Tercera i quarta enquesta per a l'estudi de factors de risc psicosocial.

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

Realització de la prova pilot "Qüestionari d'autoavaluació de riscos".

Proveïdors

Implantació del Model de Qualitat de Proveïdors, a Argentina, Brasil, Colòmbia, Itàlia i Mèxic, on inicialment s'especificuen les condicions i normativa que han d'acomplir els productes i serveis contractats, canalitzant els proveïdors cap a la millora de la qualitat, tot mesurant la mateixa.

Auditories a proveïdors a Mèxic, amb l'objectiu d'orientar-los cap a una millor gestió dels processos i de la qualitat dels serveis.

Reunions amb empreses col·laboradores que realitzen els serveis a Mèxic per conèixer les seves inquietuds i trobar solucions per agilitar els processos

Reunions amb diferents proveïdors per estudiar la possibilitat de la implantació al Brasil d'un segell de qualitat per als proveïdors col·laboradors.

Societat

Monitoratge continu de la reputació corporativa entre l'opinió pública utilitzant RepTrak.

Recepció i anàlisi de 380 propostes de col·laboració i atenció a organitzacions i entitats per a major coneixement dels seus projectes.

Accions divulgatives

Clients

Mercat del Troc (Mercado del Trueque). Acció de divulgació d'un ús racional de l'energia desenvolupada a tot el territori nacional durant el 2009.

Participació en esdeveniments vinculats amb la difusió de l'eficiència energètica (Jornades de sostenibilitat a Madrid i Sevilla, Saló del vehicle i combustibles alternatius a Valladolid).

Jornades tècniques dirigides a professions del mercat de la construcció per a difondre les bondats del binomi solar-gas a les edificacions.

Campanyes informatives a Electricaribe (Colòmbia) sobre la reglamentació vigent a les zones especials així com sobre l'ús racional i segur de l'energia.

Campanyes institucionals de sensibilització, a Colòmbia, per a la prevenció d'accidents, l'ús racional del gas natural i la importància de permetre fer la Revisió Tècnica Reglamentària.

Jornades de sensibilització de l'ús de l'energia i per a la millora de la qualitat del servei.

Campanya de divulgació, al Brasil, sobre la seguretat en l'ús del gas a través d'Internet, la premsa i les factures.

Enviaments als clients, juntament amb les factures, de les novetats, consells, tarifes, serveis i campanyes de la companyia a Itàlia.

Divulgacions a Moldàvia, a premsa i al web, sobre la implantació dels sistemes de qualitat i medi ambient, així com sobre la seguretat elèctrica, que a més d'aquests mitjans, també realitza mitjançant encartaments a la factura.

Accionistes/Inversors

Retransmissió via Internet de les presentacions trimestrals de resultats.

Presentacions específiques realitzades per l'alta direcció del Grup.

Atenció a les sol·licituds d'informació de petits accionistes, tant dels del Grup Gas Natural en el procés de l'ampliació de capital com als accionistes d'Unión Fenosa en el procés de l'Oferta Pública d'Accions i en el bescanvi d'accions amb motiu de la fusió per absorció.

Empleats

Publicació permanent d'informació en nova la plataforma d'integració "La nostra energia".

Llançament de la revista corporativa interna del nou Grup.

Avançament de campanyes comercials i anuncis publicitaris a empleats a Espanya abans de la difusió a mitjans de comunicació.

Enviament de missatges SMS durant el procés de fusió comunicant les fites clau.

Publicació de vídeos d'alt impacte: coneixement de les seus, "l'any del canvi" o la presentació de la campanya de comunicació interna, entre d'altres.

Publicació i enviament als centres operatius de les fitxes descriptives de riscos en activitats dels serveis tècnics.

Difusió de les guies: "Gestió de la prevenció en obres de construcció" i "Accidents greus".

Enviament als diferents centres de "Consignes d'actuació en cas d'emergència".

Producció de vídeo divulgatiu per a la formació de brigades d'emergència a la seu de Madrid.

Proveïdors

Reunions amb representants dels principals grups d'interès a Mèxic, per conèixer la seva percepció sobre les activitats desenvolupades per les empreses col·laboradores.

Inclusió de clàusules de contractació als proveïdors a l'Argentina, amb referències al Codi Ètic del Grup i als procediments ambientals per al seu coneixement i aplicació.

Presentació als proveïdors de Colòmbia del procés d'acceptació de productes i homologació de proveïdors, mitjançant el compliment de les especificacions de cada un dels materials i dels procediments per a l'execució dels diferents serveis.

Societat

Promoció del diàleg entre empreses, ONGs, universitats i escoles de negocis en qüestions relacionades amb la responsabilitat corporativa.



Com Llegir l'Informe de Responsabilitat Corporativa

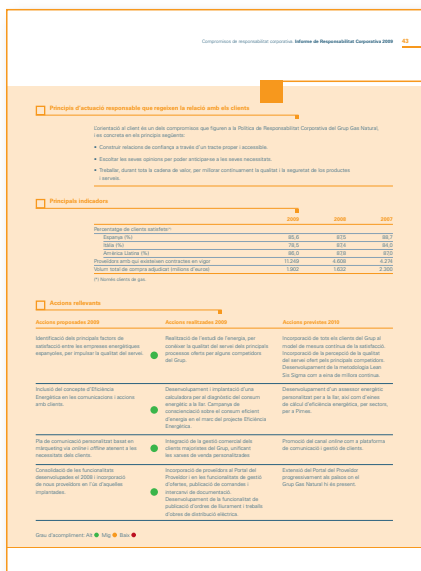
L'Informe de Responsabilitat Corporativa del Grup Gas Natural aporta informació clara i fiable sobre la manera en què la companyia respon als seus principals reptes en matèria de sostenibilitat i de responsabilitat corporativa.

Els continguts del document s'han estructurat al voltant dels compromisos definits a la Política de Responsabilitat Corporativa del Grup Gas Natural, aprovada el 2008. Els capítols tenen una estructura homogènia per agilitzar la seva lectura i perquè la recerca d'informació sigui més ràpida i senzilla. Encara que l'organització de la informació pot variar lleugerament en funció de l'assumpte plantejat, els capítols tenen alguns elements comuns.



Introducció

Presenta tant la posició del Grup com els principis que es recullen en la seva Política de Responsabilitat Corporativa.



Principis, principals indicadors i accions rellevants

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

En el context de la promoció de l'eficiència energètica també es va desenvolupar altres accions, entre les quals cal destacar les següents:

- Signatura d'acords amb associacions de consumidors per col·laborar en campanyes de formació, informació i sensibilització als usuaris en matèria d'eficiència energètica.
- Lançament de "Client Natural", espai en línia web de la companyia en el qual recullen les iniciatives en matèria d'eficiència energètica, i on també inclou formularis que ajuden a trobar un preu més energètic i a la fe.
- Incorporació de noves gèneses i canals que a la feina s'implica al Canal d'Eficiència Energètica.
- Lançament d'E'Español, un espai on-line per d'informació i debat d'informació sobre l'eficiència energètica. La participació dels clients a la iniciativa va permetre recopilar prop de 80.000 euros que van ser donats a una ONG per una acció de recuperació ambiental.

A fi de millorar la qualitat de l'atenció al client, i com a conseqüència del procés de fusió, durant 2009, es va realitzar una profunda anàlisi sobre l'estructura geogràfica i ubicació dels Centres d'Atenció al Client.

Una comunicació efectiva amb els clients és vital per detectar i anticipar necessitats.

El canal de comunicació establert pel Grup Gas Natural té com a objectiu atendre als clients, conèixer-los i respondre a les seves necessitats. Per això, es defineixen, creen i revaloren de confiança entre la companyia i els seus clients.

En aquest sentit, el Grup va iniciar el 2009 un procés d'integració de les pràctiques procedimentals, presentant com a bones les millors pràctiques de les dues companyies abans de la fusió.

Algunes de les principals accions desenvolupades el 2009 en matèria de comunicació amb clients van ser les següents:

- Comunicació, segons la seva tasca o marcat, d'ajudilles tècniques que afecten als clients a causa de canvis reguladors establerts.
- Comunicació sobre assumptes relacionats amb la seguretat en l'ús del gas. Es van enviar als clients, juntament amb la factura, dues comunicacions sobre això. Per la seva banda, els Centres del Gas es van repartir CNDU amb clients sobre la matèria.
- Comunicació als clients sobre assumptes relacionats amb l'eficiència energètica. També s'afavorí el millor ús de les instal·lacions de gas i electricitat.

Capítol

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

Destacats

Aspectes rellevants sobre els que es vol cridar l'atenció del lector.

Garantir l'eficiència i la transparència del funcionament dels òrgans de govern és una de les prioritats del Grup Gas Natural.

Govern corporatiu

Garantir l'eficiència i la transparència en el funcionament dels òrgans de govern és una de les prioritats del Grup Gas Natural. Per això, la companyia ha adoptat els següents procediments en la mateixa a les recomanacions de bon govern corporatiu de les societats cotitzades.

La documentació elaborada pel Grup Gas Natural en relació amb les seves pràctiques de govern corporatiu se la pot obtenir estabrint contacte amb l'Àrea de Relacions amb els Inversors i els clients que es troben de base per a la presa de decisions.

En el desenvolupament de les pràctiques de govern corporatiu, hi participen la Junta General d'Accionistes, els òrgans de gestió de la societat, així com el Consell d'Administració, les comissions de control de la companyia, la Comissió Executiva, la Comissió de Nomenaments i Retencions i la Comissió d'Auditors i Control. També el Comitè de Direcció, des de la perspectiva de la gestió de la companyia, té la seua pròpia rellevància.

Durant 2009, els òrgans de govern corporatiu de Gas Natural van ser:

- Consell d'Administració: dotze reunions.
- Comitè Executiu: set reunions.
- Comitè de Nomenaments i Retencions: onze reunions.
- Comitè d'Auditors i Control: cinc reunions.
- Comitè de Direcció: reunions mensuals.

Durant 2009 el Consell d'Administració, les seves Comissions i el Comitè de Direcció van funcionar amb normalitat i sense incidències. Aquests òrgans corporatius sempre van actuar respecte a la legalitat i a les normes establertes, així com al Reglament d'Organització i Funcionament del Consell d'Administració de la companyia.

La informació corporativa del Grup Gas Natural es troba a disposició dels lectors al lloc web de la companyia, a www.gasnatural.com.

Composició del Consell d'Administració (%)

70%	Home
30%	Dona

Suports d'informació

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

Taules i gràfics

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

Compartir la responsabilitat corporativa Informe de Responsabilitat Corporativa 2009 70

Així mateix, i també per que fa a 2009, s'han reduït un 17% les emissions de partícules sòlides, fruit de la instal·lació dels nous sistemes de control dels precipitadors electrostàtics, dels sistemes d'afusellament d'SO_x, i dels sistemes de desulfuració catalítica.

La incorporació de nous codis combinats al mix de generació del Grup, que ja representen el 50% del total de la potència a la substancial millora de les dades ambientals. En aquest sentit, cal recordar que la combinació de gas i carbó produeix emissions d'òxid de sofre i partícules molt més reduïdes. Així, una a les milions de tonelles de carbó, les tecnologies i dels sistemes de desulfuració catalítica.

A les instal·lacions del Grup Gas Natural no s'emeten substàncies perjudicials de la capa d'ozó.

Projecte de desulfuració de flames

El 2009 s'ha iniciat el desenvolupament del Projecte de desulfuració de flames, que té per objectiu reduir les emissions de SO_x i NO_x a les instal·lacions de generació de la planta de Llançà, amb el resultat d'augmentar la seva eficiència i reduir les emissions de SO_x i NO_x a les instal·lacions de generació de la planta de Llançà.

El nou desenvolupament de les instal·lacions de gas i carbó permetrà reduir les emissions de SO_x i NO_x a les instal·lacions de generació de la planta de Llançà.

El nou desenvolupament de les instal·lacions de gas i carbó permetrà reduir les emissions de SO_x i NO_x a les instal·lacions de generació de la planta de Llançà.

Emissions atmosfèriques (t/any de tones)

Any	SO ₂	NO _x	Partícules
2008	10.0	10.0	10.0
2009	8.0	8.0	8.0

Emissions específiques atmosfèriques (g/kWh)

Any	SO ₂	NO _x	Partícules
2008	10.0	10.0	10.0
2009	8.0	8.0	8.0

Nota: Les emissions s'han reduït significativament gràcies a les mesures de millora de les dades ambientals.

Casos d'estudi

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



■ Compromisos de responsabilidad corporativa

- 42 Orientació al client.
- 60 Compromís amb els resultats.
- 68 Medi ambient.
- 92 Interès per les persones.
- 110 Seguretat i salut.
- 120 Responsabilitat social.
- 130 Integritat.



■ Compromisos de responsabilidad corporativa

- 42 Orientació al client.
- 60 Compromís amb els resultats.
- 68 Medi ambient.
- 92 Interès per les persones.
- 110 Seguretat i salut.
- 120 Responsabilitat social.
- 130 Integritat.



Orientació al client

Com a companyia que subministra gas i electricitat, el Grup Gas Natural té com a principal funció social la contribució al desenvolupament sostenible mitjançant l'abastament eficient i segur d'energia a aquells països on desenvolupa les seves activitats.

El client és la raó de ser de la companyia, i per això es situa a l'eix central de la seva estratègia de negoci. En aquest sentit, la companyia dedica els recursos humans i materials necessaris per assegurar la seva satisfacció i treballa per a la millora contínua de les seves operacions i processos, per tal d'adaptar-se a les necessitats específiques dels seus diferents tipus de clients.

Un dels principals objectius en el procés d'integració d'Unión Fenosa al Grup Gas Natural és identificar i implantar les millors pràctiques de les dues companyies en aquesta matèria. Tot això en un context on impera una clara cultura d'orientació al client, que s'estén més enllà de la pròpia companyia, arribant a proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores.

El Grup Gas Natural té implantats procediments i eines que li permeten obtenir un coneixement precís de les necessitats dels seus clients, i disposa de canals de comunicació dissenyats per resoldre eficientment les seves peticions i incidències.



Principis d'actuació responsable que regeixen la relació amb els clients

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

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

Principals indicadors

	2009	2008	2007
Percentatge de clients satisfets ^(*)			
Espanya (%)	85,6	87,5	88,7
Itàlia (%)	78,5	87,4	84,0
Amèrica Llatina (%)	86,0	87,8	87,0
Proveïdors amb qui existeixen contractes en vigor	11.249	4.608	4.274
Volum total de compra adjudicat (milions d'euros)	1.902	1.632	2.300

(*) Només clients de gas.

Accions rellevants

Accions proposades 2009

Identificació dels principals factors de satisfacció entre les empreses energètiques espanyoles, per impulsar la qualitat del servei.



Accions realitzades 2009

Realització de l'estudi de l'energia, per conèixer la qualitat del servei dels principals processos oferts per alguns competidors del Grup.

Accions previstes 2010

Incorporació de tots els clients del Grup al model de mesura contínua de la satisfacció. Incorporació de la percepció de la qualitat del servei ofert pels principals competidors. Desenvolupament de la metodologia Lean Sis Sigma com a eina de millora continua.

Inclusió del concepte d'Eficiència Energètica en les comunicacions i accions amb clients.



Desenvolupament i implantació d'una calculadora per al diagnòstic del consum energètic a la llar. Campanya de conscienciació sobre el consum eficient d'energia en el marc del projecte Eficiència Energètica.

Desenvolupament d'un assessor energètic personalitzat per a la llar, així com d'eines de càlcul d'eficiència energètica, per sectors, per a Pimes.

Pla de comunicació personalitzat basat en màrqueting via *online* i *offline* atenent a les necessitats dels clients.



Integració de la gestió comercial dels clients majoristes del Grup, unificant les xarxes de venda personalitzades

Promoció del canal *online* com a plataforma de comunicació i gestió de clients.

Consolidació de les funcionalitats desenvolupades el 2008 i incorporació de nous proveïdors en l'ús d'aquelles implantades.



Incorporació de proveïdors al Portal del Proveïdor i en les funcionalitats de gestió d'ofertes, publicació de comandes i intercanvi de documentació. Desenvolupament de la funcionalitat de publicació d'ordres de lliurament i treballs d'obres de distribució elèctrica.

Extensió del Portal del Proveïdor progressivament als països on el Grup Gas Natural hi és present.



Satisfacció del client a través de la qualitat del servei

Per al Grup Gas Natural el client és l'eix fonamental del negoci. Per aquesta raó, i com altres anys, durant el 2009 la companyia va realitzar nombroses accions i projectes encaminats a millorar la satisfacció dels seus clients i la percepció que tenen de la companyia.

El principal objectiu, durant el 2009, va ser aconseguir que el procés d'integració d'Unión Fenosa a Grup Gas Natural es produís sense incidències significatives sobre el servei prestat al client i la qualitat dels processos. Cal destacar, que el 2009, l'índex de satisfacció global del Grup Gas Natural, mesurat per a clients de gas, va arribar al 85,5% i es va incrementar la diferència amb la competència, millorant 1,2 punts la percepció dels clients de Gas Natural respecte als seus competidors.

Abans de la integració, ambdues companyies comptaven amb diferents mecanismes de mesurament de la satisfacció dels seus clients. Per aquesta raó, i amb l'objectiu de poder oferir índexs de satisfacció homogenis i comparables, la companyia està fent un esforç per incorporar els clients elèctrics dins el model que el Grup Gas Natural utilitzava abans de la integració.

Cal destacar que, en el segment majorista i integrant clients de gas i electricitat, un 62% dels clients estan satisfets o molt satisfets, segons els resultats d'un estudi de satisfacció realitzat el 2009.

Entre les iniciatives de millora de la qualitat del servei al client desenvolupades aquest 2009, destaca el projecte desenvolupat a Servigas per millorar els temps de resolució del procés d'emergències, que ha contribuït a millorar en més de dos punts l'índex de satisfacció dels clients.

A Itàlia, s'han implantat millores per reduir els temps de contractació de nous serveis i fer més clara la lectura de les factures. Així mateix, es va posar en marxa l'oficina virtual al lloc web del

Grup, que permet al client consultar qüestions rellevants en relació al seu contracte.

A l'Amèrica Llatina també es van desenvolupar accions per a perfeccionar l'atenció al client, aplicant noves tecnologies que milloren el servei prestat i simplifiquen tasques. Així, a Colòmbia es van introduir, entre altres, millores en el disseny de la factura o en el procés de resolució de les reclamacions.

Per la seva banda, a Mèxic, es van implantar comptadors com la impressió de factures des d'Internet, la instal·lació de comptadors prepagament i la lectura remota a clients industrials. A més, igual que a Guatemala, es van millorar i ampliar els mitjans de pagament per oferir una major comoditat del client.

Al Brasil, es van crear grups de treball per analitzar els principals motius de reclamació, millorar la seva resolució i evitar reincidències.

A l'Argentina, es van dur a terme dos projectes de diagnòstic, centrats en la millora de processos com la lectura, facturació o control de la mesura.

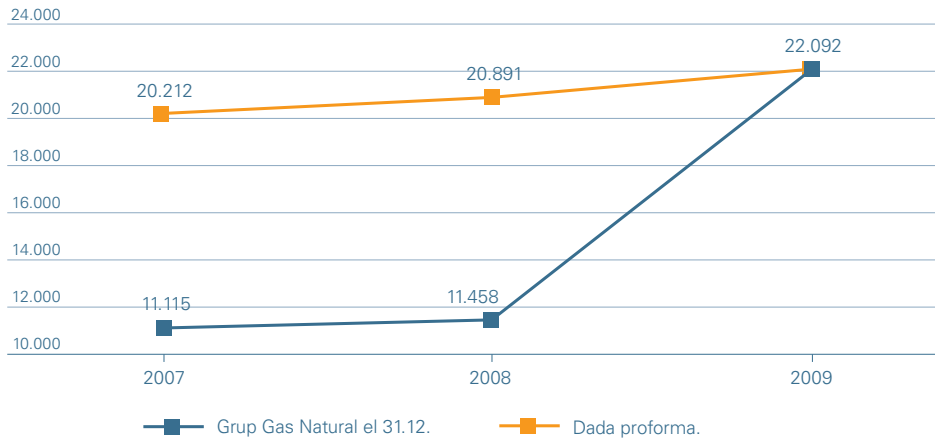
A Guatemala, finalment, es van desenvolupar projectes per a la millora, entre d'altres, del control del frau i es va implantar, per a un segment determinat de clients i amb l'objecte de millorar la qualitat del servei, la telemesura.

En relació amb la qualitat del servei elèctric, el Grup Gas Natural va millorar notablement el seu TIEPI (Temps d'Interrupció Equivalent de la Potència Instal·lada) a Espanya, que va disminuir de 1,30 hores el 2008, a 0,98 el 2009.

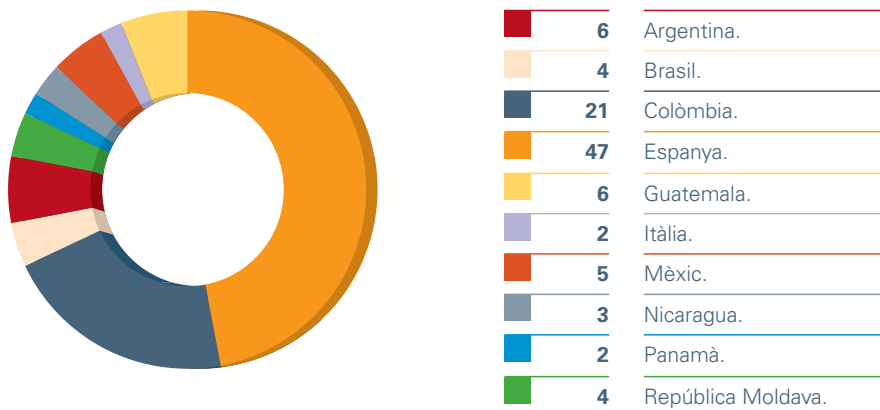
La dada obtinguda, el 2009, dona una fiabilitat del subministrament d'energia elèctrica del 99,988%.

Cal destacar que el 2009 el Club Unión Fenosa, programa de fidelització, va complir onze anys. El principal objectiu del Club és millorar la relació amb els clients mitjançant el reforç dels vincles i l'oferiment de promocions exclusives.

Nombre de clients (en milers)



Percentatge de clients per país(*)



Nombre de clients (en milers): 22.092.

Clients de gas i electricitat (milers)(*)

Clients gas

Industrials	7
Tarifa d'últim recurs	3.098
Mercat liberalitzat	
(consums >50.000 kWh/any fins a 500 MWh/any a l'alta pressió i fins a 1.000 MWh/any a baixa pressió)	25
Mercat liberalitzat (resta consums)	1.960

Total 5.090

Clients electricitat

Industrials	7
Tarifa d'últim recurs	3.353
Mercat liberalitzat (potència <10kW)	335
Mercat liberalitzat (potència >10kW i vendes fins a 0,75 GWh) (Pimes i altres)	145

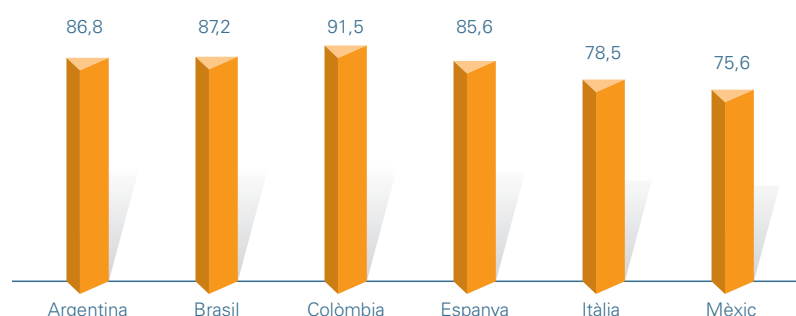
Total 3.840

(*) Dades d'Espanya.

El principal objectiu, durant el 2009, va ser aconseguir que el procés d'integració d'Unión Fenosa al Grup Gas Natural es produís sense incidències significatives sobre el servei prestat al client i la qualitat dels processos.



Satisfacció de la qualitat del servei global (%)(*)



(*) Només clients de gas.

Temps d'interrupció equivalent a la potència instal·lada (TIEPI) i nombre d'interrupcions equivalent a la potència instal·lada (NIEPI) per països

	Colòmbia (Electricaribe)	Guatemala (Deocsa/Deorsa)	Moldàvia (Red Unión Fenosa)	Nicaragua (Disnorte/Dissur)	Panamà (Edemet/Edechi)
TIEPI (hores)	93,22	101,48	7,07	124,23	18,65
NIEPI (Nombre d'interrupcions)	53,30	36,52	4,76	46,41	10,88

Nota: Per tal de facilitar la comparació, els índexs locals s'han convertit al NIEPI i TIEPI espanyol. A Guatemala i Nicaragua els indicadors utilitzats són el FMIK i TTIK, equivalents al NIEPI i TIEPI espanyol, respectivament. A Moldàvia i Panamà, els indicadors utilitzats són el SAIFI i SAIDI, que ponderen per client i no per potència, com en el cas del NIEPI i TIEPI. A Colòmbia, els indicadors es refereixen a la durada i freqüència d'interrupcions per Centre de Transformació.

Desconnexions del segment residencial per impagament

Nombre de clients desconnectats per impagament classificats segons la durada total entre la desconnexió per impagament i el pagament del deute

	Negoci gas				Negoci elèctric(*)			
	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Colòmbia	Guatemala	Nicaragua	Panamà
Menys de 48 hores	8.889	20.794	185.872	104.601		81.982	17.403	10.101
Entre 48 hores i una setmana	2.239	9.733	61.748	31.982		23.276	13.017	4.446
Entre una setmana i un mes	1.534	9.291	45.014	33.871	597.257 ⁽²⁾	21.686	16.610	3.911
Entre un mes i un any	912	4.421	6.276	36.346		13.453	21.094	11.183
Més d'un any	0 ⁽¹⁾	0	–	0 ⁽¹⁾		ND	–	6.151

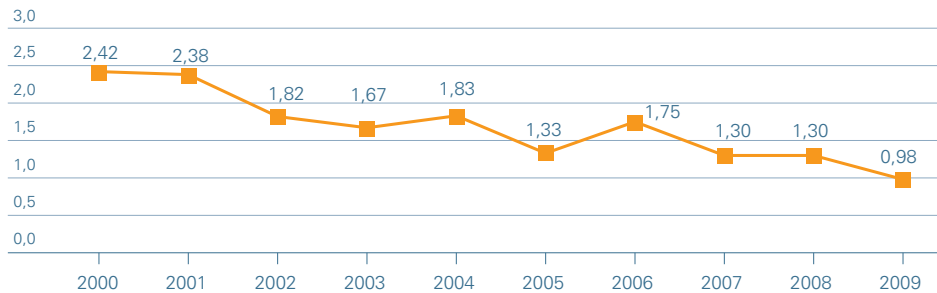
Nombre de clients desconnectats per impagament classificats segons la durada total entre el pagament del deute i la reconexió

	Negoci gas				Negoci elèctric(*)			
	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Colòmbia	Guatemala	Nicaragua	Panamà
Menys de 24 hores	219	0	254.419	193.645		7.375	20.147	32.865
Entre 24 hores i una setmana.	13.289	44.242	44.426	11.555	597.257 ⁽²⁾	127.626	37.944	3.004
Més d'una setmana	66 ⁽¹⁾	0	65	1.600 ⁽¹⁾		5.396	10.032	15

(*) Les xifres del negoci elèctric corresponen als valors a partir de l'1 de maig de 2009.

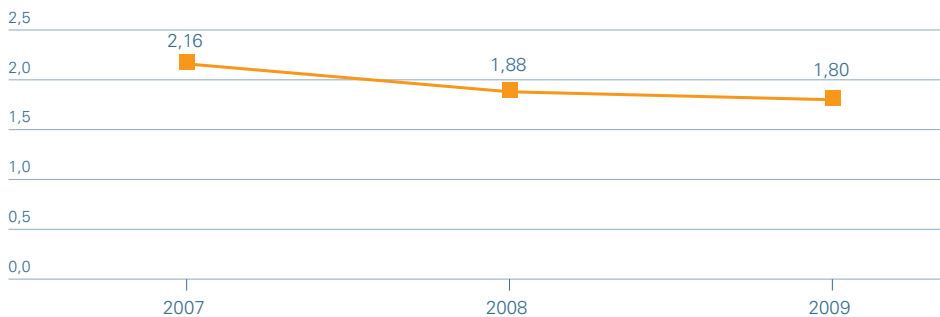
(1) Argentina va tenir 8.661 clients morosos desconnectats més d'un any, i Mèxic 63.462. Degut a que es troben pendents de pagament, no s'han inclòs a les taules.

(2) Les dades de Colòmbia del negoci elèctric, agrupen els clients d'Electricaribe i Empresa de Energía del Pacífico S.A. (EPSA), essent els valors 569.158 i 28.093 respectivament.

Temps d'interrupció equivalent a la potencia instal·lada (TIEPI) (hores)*

(*) Dades del negoci elèctric per a Espanya.

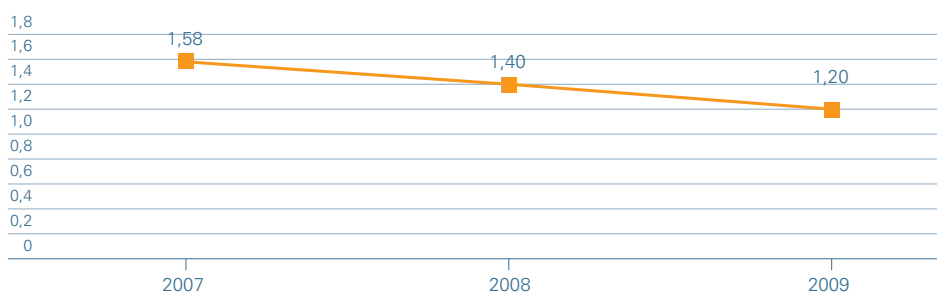
TIEPI considerat d'acord amb l'Ordre ITC/3519/2009, de 28 de desembre, que a la seva disposició addicional quarta determina que no es consideraran incompliments de qualitat els provocats per fets excepcionals, a efectes del càlcul de l'incident de qualitat recollit a l'Annex I del Reial Decret 222/2008, de 15 de febrer, modificat per la disposició final quarta de l'Ordre ITC/3801/2008, de 26 de desembre, considerant a aquest efecte el Temporal Klaus a Galícia el gener de 2009.

Freqüència de tall de subministrament elèctric (Nombre d'interrupcions per client)*

(*) Dades per a Espanya.

Es defineix com el nombre mitjà d'interrupcions que un client experimentaria o SAIFI (System Average Interruption Frequency Index): nombre total d'interrupcions a clients/Nombre total de clients subministrats.

Nota: Els clients s'han assimilat a punts de subministrament.

Durada mitjana tall de subministrament elèctric (hores)*

(*) Dades per a Espanya.

Es defineix com el temps fora de servei de mitjana per client subministrat o SAIDI (System Average Interruption Duration Index): sumatori de tots els temps d'interrupció a clients (temps total)/Nombre total de clients subministrats.

Nota: Els clients s'han assimilat a punts de subministrament i el temps s'ha facilitat en hores.

Reforç de l'orientació al client a Servigas

Un dels objectius prioritaris de Grup Gas Natural és oferir als clients uns serveis de qualitat que cobreixin les seves expectatives. Servigas és un servei de manteniment de les instal·lacions i aparells de gas natural que té més d'1,4 milions de clients a Espanya.

Durant els mesos de maig i juny de 2009, dins del projecte "Satisfacció del Client Servigas", es van desenvolupar unes jornades de qualitat adreçades als més de 1.400 distribuïdors i tècnics que gestionen i realitzen les actuacions d'aquest contracte de manteniment als domicilis dels clients.

Per a això, es va realitzar un estudi previ amb la participació de més de 2.000 clients, per tal d'identificar quins eren els atributs del servei que consideraven més rellevants.

En aquest context, es van realitzar 39 sessions en les que l'objectiu principal era reforçar els tècnics en aquells aspectes actitudinals que el client havia prioritzat. Així mateix, es van aprofitar aquestes jornades per reforçar també aspectes relatius a la seguretat i a la normativa vigent.

El resultat final va ser que en el segon semestre de 2009 s'ha millorat la percepció del client amb Servigas, aconseguint que la seva valoració es situï en uns nivells de satisfacció superiors al 90%.

Compromís de l'organització amb els objectius de qualitat

Durant el 2009, el Grup va continuar apostant per l'esforç formatiu i per consolidar la millora contínua i la satisfacció del client com a part de la cultura de qualitat de la companyia. A més de la formació contínua per sensibilitzar els empleats en matèria de qualitat, es van desenvolupar dotze accions formatives dirigides tant a potenciar les habilitats dels responsables de processos per a la identificació i selecció d'iniciatives Lean Six Sigma, com a programes formatius específics per a experts. Entre els resultats de la formació, cal ressaltar la realització de més de 40 projectes que han contribuït a incrementar l'eficiència i eficàcia de diferents processos de la companyia.

El desembre de 2009 es va reunir per primera vegada la Xarxa de Qualitat després de la integració d'Unión Fenosa al Grup Gas Natural. La xarxa reuneix els responsables de qualitat dels diferents negocis, i és un element crític per difondre el model de qualitat i impulsar la consecució dels objectius fixats.

El Grup Gas Natural ha participat, dins del Comitè d'Indústries Energètiques de l'Associació Espanyola per a la Qualitat, en un estudi de *benchmarking* entre les principals empreses espanyoles per a conèixer el seu nivell de maduresa en la implantació de programes de millora i conèixer les millors pràctiques en aquest àmbit.

Així mateix, també participa activament al Comitè de Six Sigma de l'Associació Espanyola per a la Qualitat, i a la Comissió de Certificació del Centre de Registre i Certificació de Persones (CERPER). Representants del Grup Gas Natural també formen part de la Junta Directiva d'AENOR, del Comitè de Govern del Club Excel·lència en Gestió i del Comitè Executiu de la Fundació Iberoamericana de Qualitat (Fundibeq).

Avançament en la gestió de la qualitat

El 2009, es van produir importants avanços en la integració de la gestió de la qualitat del model de negoci del Grup. Els sistemes desenvolupats tracten de facilitar la gestió per processos basada en indicadors, la focalització en el client i la millora contínua.

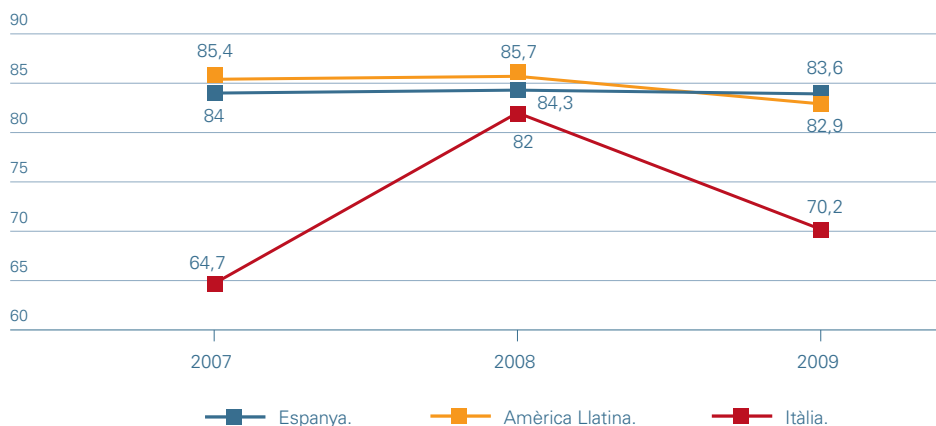
Tots els sistemes de qualitat i medi ambient certificats els anys anteriors d'acord a les normes ISO 9001 i ISO 14001 van renovar les seves certificacions després de sotmetre's a les corresponents auditories realitzades per entitats de certificació acreditades. Així mateix durant el 2009 noves instal·lacions i serveis, com les centrals del Besòs i San Roque, i el procés de venda de serveis energètics de Gas Natural Soluciones, van obtenir les esmentades certificacions. També s'ha completat la certificació de qualitat del negoci regulat elèctric amb la incorporació dels processos de la Xarxa MT/BT i de Control de l'Energia.

Pel que fa a la integració dels sistemes de gestió de la qualitat, medi ambient i prevenció de riscos laborals, cal ressaltar que durant el 2009 es van iniciar els treballs per elaborar un nou marc documental que doni suport als tres sistemes i que permeti optimitzar la gestió, minimitzar costos i augmentar l'eficiència.

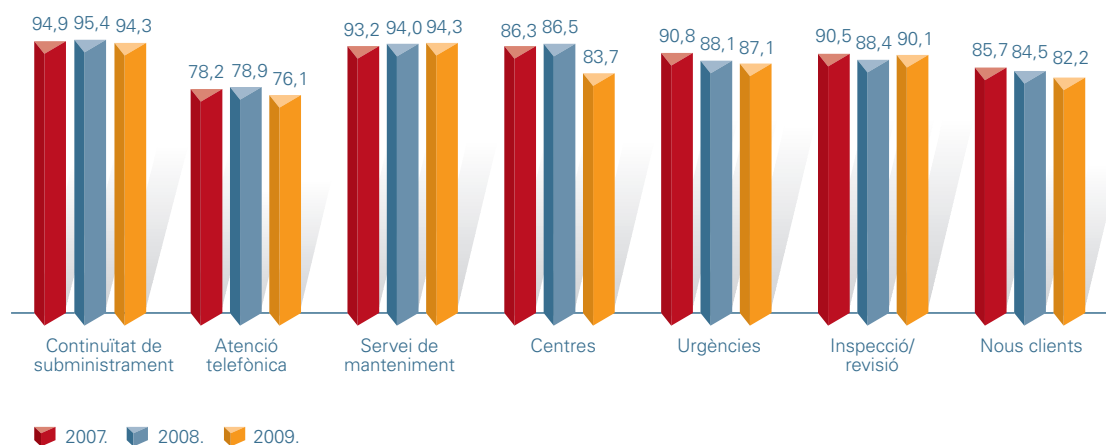
A Espanya, el Grup va renovar la marca de "Madrid Excel·lent", superant d'aquesta manera els requisits d'excel·lència en la gestió exigits per a la seva obtenció.

En l'àmbit internacional, Electricaribe (Colòmbia) i Red Unión Fenosa (Moldàvia) van certificar el seu sistema de gestió de la qualitat per als processos comercials. Per la seva banda, al Brasil i a l'Argentina es va mantenir l'acreditació dels seus respectius laboratoris segons la norma ISO 17025, incorporant el 2009 els assaigs de temperatura. Panamà va obtenir la certificació del seu laboratori respecte a aquesta norma.

Imatge de la companyia (%)



% Total respostes imatge bona o molt bona.
Nota: Mesurat només pels clients de gas.

Índex de satisfacció dels principals processos. Espanya (%)

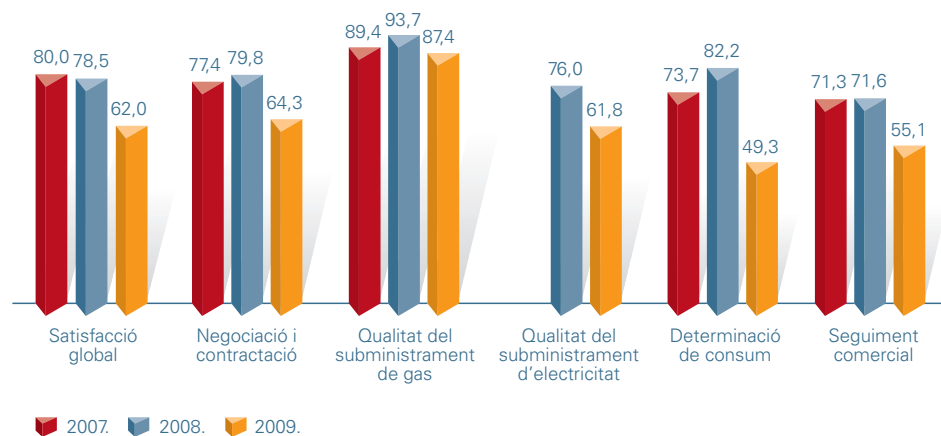
% Total de respostes de clients molt satisfets i satisfets.

Nota: Mesurat només pels clients de gas.

Índex de satisfacció dels principals processos. Internacional (%)

	Argentina	Brasil	Colòmbia	Itàlia	Mèxic
Continuitat del subministrament	92,5	95,9	91,7	92,8	86,5
Facturació i cobrament	81,9	88,9	86,3	62,0	75,9
Atenció telefònica	71,4	80,5	75,4	79,9	60,8
Centres	73,8	89,3	75,8	79,0	65,7
Urgències	88,2	83,6	88,0	95,8	85,8

Nota: Mesurat només pels clients de gas.

Índex de satisfacció. Clients industrials. Espanya (%)

Nota: A l'estudi del 2009 s'inclouen per primera vegada els clients d'Unión Fenosa. L'índex integra clients de gas i electricitat. Els valors de l'estudi pel 2008 i 2007 difereixen d'aquells publicats els dos anys anteriors, fruit d'un canvi d'escala per homogeneïtzar-los amb els estudis de satisfacció del client domèstic. El 2007 i 2008 l'escala va ser: molt satisfet-satisfet-una mica satisfet-insatisfet-molt insatisfet, i l'índex de satisfacció es calculava mitjançant la suma de les tres primeres categories. A l'estudi del 2009 l'escala canvia la categoria d'"una mica satisfet" per "neutral" i l'índex de satisfacció es calcula amb la suma de clients molt satisfets i satisfets, sense incloure les posicions neutrals.

Implicació de la cadena de valor en el compromís amb la qualitat

Durant el 2009 a Espanya va continuar la utilització del Model Q, que permet gestionar la qualitat dels serveis prestats pels proveïdors i reduir d'aquesta manera els costos derivats de la "no qualitat". Aquest sistema disposa del seu propi quadre de comandament que ajuda al diagnòstic i seguiment directe dels costos i objectius fixats.

El Model Q permet, en definitiva, una major eficiència de la gestió de proveïdors i un increment de la qualitat del servei prestat als clients del Grup. La informació sobre la "no qualitat" és emprada com a paràmetre de decisió en l'assignació de càrregues de treball. Tot això permet conèixer i incentivar els proveïdors més eficients i que ofereixen un millor servei

A més de mesurar l'acompliment dels proveïdors, també resulta rellevant anticipar-se i establir mesures preventives. Aquest va ser un dels focus de millora el 2009 en l'àmbit internacional. Es va establir un pla d'implantació i consolidació del model d'homologació de proveïdors i productes a Argentina, Brasil, Colòmbia, Mèxic i Itàlia, l'objectiu del qual és contribuir a la selecció dels millors proveïdors i els productes més adequats per a les activitats més crítiques del negoci. Després d'un procés d'homologació inicial, els proveïdors han de superar una sèrie d'avaluacions periòdiques.

Al Brasil va tenir lloc la primera trobada de qualitat, conformant un equip d'auditors interns en la matèria. Periòdicament hi va haver reunions amb empreses subcontractades per discutir resultats i oportunitats de millora. Gràcies a aquestes accions de millora del servei al client es van reduir més d'un 90% les no conformitats detectades.

Oferta d'una gamma de productes i serveis adaptada a les necessitats del client

El Grup Gas Natural manté, després del procés d'integració, la seva ambició de liderar el mercat pel que fa a la gamma d'ofertes, oferint als seus clients un espectre prou ampli que els permeti contractar aquella oferta que millor s'ajusti a les seves necessitats. En aquest sentit, durant el 2009 es va presentar el Pla Duo, una oferta conjunta de gas i electricitat, que s'uneix a les tarifes ja existents:

- Gas Mini, per a usuaris de baix consum.
- Gas Bàsica, per a consumidors sense calefacció.
- Gas Òptima, per a clients amb calefacció.
- Gas Família, per a llars amb un elevat consum de gas.
- Gas Negoci, per a petits negocis amb elevats consums.

Indicadors generals de clients

	Argentina	Brasil	Colòmbia	Espanya	Itàlia	Mèxic	Total	Variació % 08-09
Vendes activitat de gas (GWh)	68.046	42.661	16.076	229.545	3.494	42.829	402.651	(16,36)
Renovació de la xarxa (km)	4,76	49,83	2,90	21	–	35,65	114	(16,56)
Xarxa de distribució (km)	22.736	5.932	17.451	50.697	5.645	16.196	118.658	2,92
Increment respecte a 31/12/2008 (km)	376	51	399	2.119	124	293	3.362	(39,23)
Inspeccions reglamentàries	–	–	475.163	1.390.086	–	–	1.865.249	7,00
Resseguiment de xarxa (km)	12.668	5.067	4.819	25.240	3.380	15.864	67.038	11,69
Renovació d'escomeses (ut)	13.215	1.833	106	3.507	258	4.504	23.423	(8,11)

Nota: Mesurat només pels clients de gas.

Durant el 2009 es va fer especial èmfasi en la tarifa Pla Estalvi *Online*, que permet gaudir de descomptes a la factura a canvi de rebre totes les comunicacions de la companyia en format electrònic. Amb aquest pla es redueix el consum de paper i els clients guanyen en comoditat.

Així mateix, durant l'any passat, el Grup Gas Natural ha tractat de promocionar la instal·lació de gas natural a aquells habitatges que no en tenien, oferint sis mesos gratuïts o 100 euros de consum gratuït en determinades instal·lacions.

En aquest context de promoció i desenvolupament del gas natural, la companyia va prestar un servei de gestió energètica integrada a més de 1.500 clients. Cal ressaltar que Gas Natural Soluciones, prestadora d'aquest tipus de serveis, va obtenir el 2009 les certificacions ISO 9001 i ISO 14001, de qualitat i medi ambient, respectivament.

Durant el 2009 també es van realitzar importants avanços en la implantació del gas natural com a combustible per a vehicles. Destaca en aquest sentit l'adjudicació del contracte de l'Empresa Municipal de Transports de Madrid pel subministrament de gas natural vehicular a 500 autobusos de la capital espanyola durant 2010.



Indicadors de clients. Espanya

	2009	2008	2007
Nous municipis subministrats	32	55	69
Nombre de visites preventives de manteniment	1.322.538	1.222.216	1.081.056

Nota: Mesurat només pels clients de gas.

Longitud de les línies de transmissió i distribució elèctriques en superfície i subterrànies per règim de reglamentació (km)^(*)

	Mitja i baixa tensió	Alta tensió
Superfície	81.198	8.027
Subterrània	25.818	581
Total	107.016	8.608

(*) Dades d'Espanya.

El Grup Gas Natural manté, després del procés d'integració, la seva ambició de liderar el mercat pel que fa a la gamma d'ofertes.

A fi de millorar la qualitat de l'atenció al client, i com a conseqüència del procés de fusió, durant 2009, es va realitzar una profunda anàlisi sobre l'estructura geogràfica i ubicació dels Centres d'Atenció al Client.

Comunicació efectiva amb els clients

Una comunicació efectiva amb els clients és vital per detectar i anticipar necessitats.

Els canals de comunicació establerts pel Grup Gas Natural tenen com a objectiu atendre els clients, conèixer llurs necessitats i escoltar i donar resposta a les seves reclamacions. Pretenen, en definitiva, crear relacions de confiança entre la companyia i els seus clients.

En aquest sentit, el Grup va iniciar el 2009 un procés d'integració de les pràctiques i procediments, prenent com a base les millors pràctiques de les dues companyies abans de la fusió.

Algunes de les principals accions desenvolupades el 2009 en matèria de comunicació amb clients van ser les següents:

- Comunicació, segons la seva tarifa o mercat, d'aquelles novetats que afecten els clients a causa de canvis legislatius o regulatoris.
- Comunicació sobre assumptes relacionats amb la seguretat en l'ús del gas. Es van enviar als clients, juntament amb la factura, dues comunicacions sobre això. Per la seva banda, als Centres del Gas es van repartir DVDs amb consells sobre la matèria.
- Comunicació als clients sobre assumptes relacionats amb l'eficiència energètica, l'estalvi i el millor ús de les instal·lacions de gas i electricitat.

En el context de la promoció de l'eficiència energètica també es van desenvolupar altres accions, entre les quals cal destacar les següents:

- Signatura d'acords amb associacions de consumidors per col·laborar en campanyes de formació, informació i sensibilització als usuaris en matèria d'estalvi i eficiència energètica.
- Lançament de "Gest Natural", espai en el lloc web de la companyia on es recullen les iniciatives en matèria d'eficiència energètica, i que també inclou simuladors que ajuden a assolir un major estalvi energètic a la llar.
- Incorporació de noves guies i canals per a la llar i les Pimes al Canal d'Eficiència Energètica.
- Lançament d'Efiquest, un espai *online* per a l'intercanvi i la difusió d'informació sobre l'estalvi energètic. La participació dels clients a la iniciativa va permetre recaptar prop de 60.000 euros que van ser donats a una ONG per una acció de recuperació ambiental.

A fi de millorar la qualitat de l'atenció al client, i com a conseqüència del procés de fusió, durant el 2009 es va realitzar una profunda anàlisi sobre l'estructura geogràfica i ubicació dels Centres d'Atenció al Client, fruit del qual s'obtidran, en els propers exercicis, millores significatives en l'atenció als clients.

Així mateix, el Grup Gas Natural desenvolupa iniciatives per abordar les barreres del llenguatge, la cultura, i les discapacitats per accedir i utilitzar de forma segura l'energia i atendre als seus clients. D'aquesta manera, per exemple, el Grup ofereix la possibilitat de rebre les factures en Braille a alguns dels seus clients a Argentina, Espanya i Mèxic. És habitual també, a països com Espanya, la utilització d'altres idiomes, a més del castellà, en la comunicació amb el client.

Autoregulació en pràctiques de comunicació

El Grup Gas Natural és soci d'Autocontrol, associació sense ànim de lucre que gestiona el sistema d'autoregulació publicitari espanyol. El sistema de resolució de conflictes d'Autocontrol ha estat reconegut per la Comissió Europea per respectar i complir els principis d'independència, transparència, contradicció, eficàcia, legalitat, llibertat d'elecció i dret de representació per part del consumidor, establerts a la recomanació 98/257/CE.

La companyia es va adherir durant l'any passat al Codi d'Autoregulació Publicitària sobre Arguments Ambientals. Aquest codi, que va ser elaborat pel Ministeri de Medi Ambient, Medi Rural i Marí i l'Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial (Autocontrol), té com a objectiu establir unes regles pel desenvolupament, execució i difusió de missatges publicitaris en els quals s'inclouin arguments o referències ambientals. Les empreses adherides a aquest codi es comprometen a fer un ús responsable i veraç dels missatges publicitaris que utilitzen arguments de caràcter ambiental.



Codi de bones pràctiques amb associacions de consum

Fruit de la plena liberalització del sector a baixa tensió (domèstics i Pimes), que permet a l'usuari escollir la comercialitzadora d'electricitat, el Grup Gas Natural i cinc associacions estatals de consumidors van acordar l'elaboració d'un codi de bones pràctiques d'actuació de la xarxa comercial que garanteixi el respecte dels drets dels usuaris.

El codi defineix el comportament que ha de seguir la xarxa de vendes, i desenvolupa un sistema àgil per a la resolució de reclamacions.

El Grup Gas Natural considera que aquesta iniciativa genera confiança entre els consumidors per desenvolupar un innovador sistema de col·laboració amb les associacions de consumidors que els representen.

Així mateix, el Grup ha assolit altres acords d'àmbit regional a diferents Comunitats Autònomes, tots ells amb l'objectiu últim de millorar el servei prestat als clients.

Nombre de trucades rebudes al servei d'atenció al client

	Consolidació des d'1.05.09		Dada proforma	
	2009	2009	2009	2008
Argentina	1.684.506	1.684.506	1.353.053	
Brasil	725.898	725.898	874.306	
Colòmbia	5.334.920	6.674.813	6.865.264	
Espanya ⁽¹⁾	13.344.473	15.257.763	–	
Guatemala	1.013.031	1.450.561	1.561.524	
Itàlia	426.916	426.916	432.559	
Mèxic	1.405.935	1.364.957	1.105.245	
Nicaragua	1.957.624	3.258.197	6.281.635	
Panamà	464.090	720.681	885.902	
Total	26.357.393	31.564.292	19.359.488⁽¹⁾	

(1) No es disposa de dades completes d'Unión Fenosa pel 2008.

Ràtios d'Atenció al Client. Espanya

	2009	2008	2007
Sol·licituds del client resoltes immediatament (%) ⁽¹⁾	96,1	95,5	95,0
Nivell de satisfacció del client amb el Servei d'Atenció Telefònica (%) ⁽¹⁾	76,1	78,9	78,2
Temps mitjà de resolució de sol·licituds (dies) ⁽¹⁾	11,4	7,0	7,9
Trucades ateses abans de 15 segons (%) ⁽²⁾	83,9	–	–

(1) Aquestes mesures no es troben disponibles per a Unión Fenosa, de manera que les dades corresponen només al negoci gas.

(2) No estan disponibles les dades d'aquesta mesura pels anys 2007 i 2008, ja que la mesura efectuada durant aquests va ser de 20 segons pel cas d'Unión Fenosa i de 10 per al Grup Gas Natural. Així mateix, la dada del 2009 no inclou Unión Fenosa ja que aquesta última seguia comptabilitzant temps inferiors a 20 segons.

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

	2009	2008	2007
Nombre de clients registrats al cap de l'any	706	587,8	490
Nombre de transaccions <i>online</i> a l'Oficina Virtual.	6.150	6.431	2.650
Nombre d'altres de client en factura <i>online</i>	41	60,5	ND

(*) No inclou dades d'Unión Fenosa. Dades del Grup Gas Natural a Espanya.

Relacions de confiança i a llarg termini amb els proveïdors

L'establiment de relacions comercials duradores, estables i de confiança amb els proveïdors és vital per garantir la qualitat en el servei que el Grup Gas Natural ofereix als seus clients. Per això, la companyia promou una política per a la contractació de proveïdors que aspira a ser de llarg termini, sempre que es compleixin els requisits establerts.

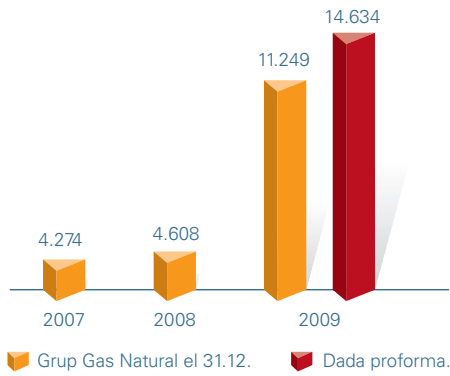
A Espanya, es va realitzar un concurs per a la contractació de les activitats de canalització, d'instal·lació Receptora Comunitària (IRC) i de manteniment de xarxes de polietilè i acer, a fi d'assegurar la prestació de serveis durant un màxim de cinc anys.

A Moldàvia, es van establir contractes per a subministraments de materials per a distribució elèctrica, així com per a la canalització de noves xarxes elèctriques i el seu manteniment.

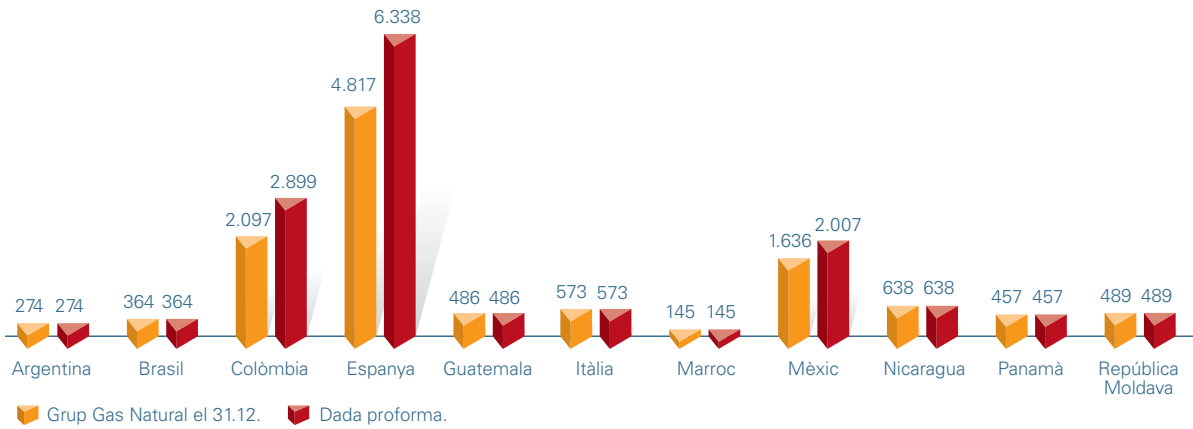
Així mateix, es va iniciar el procés de concurs per a la contractació dels serveis de les activitats d'estesa i manteniment de línies elèctriques a Espanya, Panamà i Guatemala, el que permetrà establir nous contractes estables amb els adjudicataris.

Durant el 2009 es va introduir una clàusula sobre el Codi Ètic del Grup Gas Natural a les condicions generals de contractació d'obres i serveis. En les condicions generals també es subratlla l'exigència de l'acompliment de la normativa mediambiental pel que fa a sorolls, abocaments, camps electromagnètics i qualsevol altre element pertorbador de les condicions ambientals.

Proveïdors amb contractes en vigor existents

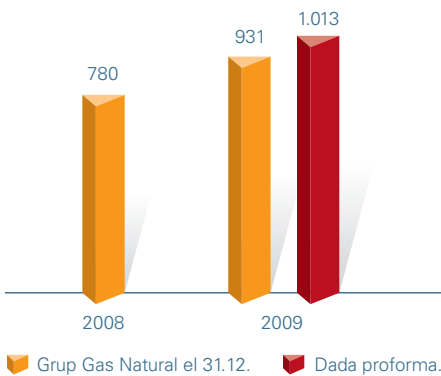


Proveïdors amb contractes en vigor existents, per països



Contractes mercantils

(vigents a finals d'exercici)(*)



(*) Dades d'Espanya.

Indicadors de proveïdors(*)

	2009	2008	2007
Nombre total d'acords amb instal·ladors	598	667	712
Instal·ladors amb centre d'atenció al client	209	212	198
Instal·ladors col·laboradors sense centre d'atenció al client	389	455	514

(*) Només clients de gas.



Compromís natural, compromís personal



L'actual mercat liberalitzat ha comportat la pràctica igualtat de preu i producte, de manera que, amb ànim diferenciador, Gas Natural Comercializadora va posar en marxa el programa "Compromís Natural", que té com a objectiu interactuar amb els clients d'una manera més eficaç, fomentant la qualitat de l'atenció i del servei, i oferint un valor afegit que suposi diferències apreciables pel que fa als serveis oferits per altres companyies del sector.

A més de mantenir un contacte permanent i personal amb els clients a través dels gestors comercials, el programa vol compartir amb ells la preocupació pels problemes ambientals, com la pèrdua de masses forestals a Galícia provocada pels incendis l'estiu del 2006. Gas Natural Comercializadora va presentar un lloc web en el que, fent ús de vídeos, s'informava de determinats aspectes sobre els boscos en general, i sobre els boscos gallecs en particular. En compensació pel temps dedicat pels usuaris a informar-se sobre aquests assumptes, el Grup Gas Natural, en col·laboració amb la Fundació Accionatura, es va comprometre a plantar arbres d'alguna espècie autòctona gallega. Fruit d'aquesta iniciativa es van plantar prop de 5.000 arbres, l'equivalent a una superfície de 10 hectàrees.

L'objectiu de la iniciativa no era només plantar arbres, sinó contribuir de manera efectiva a la protecció ambiental. Després de la conclusió del projecte cada col·laborador va rebre un certificat avalat per la Xunta de Galícia i per la Fundació Accionatura on s'indicava l'espècie d'arbre plantat i la localització exacta del mateix. Durant els propers anys es farà un seguiment periòdic per tal d'assegurar-se del correcte arrelament dels arbres plantats.

Formació a la cadena de valor

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

A Espanya, durant l'exercici 2009, i a través del Centre de Formació de l'Energia de la Fundació Gas Natural, es van desenvolupar catorze programes formatius adreçats a empleats de proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores. En conjunt, es van oferir 301 cursos i 52.297 hores de formació, que van comptar amb la participació de 4.610 persones.

També a Espanya, el 2009 el Grup Gas Natural va col·laborar amb la societat de certificació CONAIF-SEDIGAS Certificación S.L, per examinar a agents especialitzats en manteniment i reparació d'aparells.

Establiment de mecanismes objectius de selecció

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

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

La Norma General de Contractació externa del Grup Gas Natural es basa en els principis anteriors, i juntament amb la Norma General de Qualitat de Proveïdors tenen com a objectiu principal ajudar a seleccionar els proveïdors més adequats per a cada situació de negoci, amb l'objectiu últim de maximitzar la qualitat del servei que s'ofereix al client final.

Com a pas previ a la contractació d'un proveïdor, el Grup Gas Natural imposa tres requisits ineludibles:

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

Per tal d'assegurar que el procés de selecció es porta a terme amb les millors garanties i que els requisits exigibles als proveïdors són estrictament acomplerts, el Grup Gas Natural participa a la Plataforma RePro, un sistema de publicació, classificació i homologació de proveïdors.

El 2009 va començar a funcionar l'eina d'assignació d'obres de construcció de xarxes i connexions de servei de gas al Grup, completant el desenvolupament del Projecte Assigna. Aquesta eina optimitza el compliment dels volums adjudicats d'obra mitjançant el control de càrregues de treball dels proveïdors, tenint en compte el rendiment i la capacitat d'aquests, entre d'altres conceptes.

A Espanya també es va consolidar la utilització del Model Q, dissenyat per a gestionar i avaluar la qualitat dels treballs realitzats pels diferents proveïdors de distribució de gas, reduint així possibles costos fruit de la baixa qualitat de les seves actuacions. Cal destacar que aquest sistema es va implantar durant el 2009 a Argentina, Brasil, Colòmbia, Mèxic i Itàlia, per assegurar la qualitat

en activitats importants del negoci en impulsar la millora dels sistemes de gestió de la qualitat dels proveïdors.

Fruit de la integració amb Unión Fenosa, aquest 2009, 240 nous proveïdors van començar a utilitzar el Portal del Proveïdor, que ofereix les següents funcionalitats:

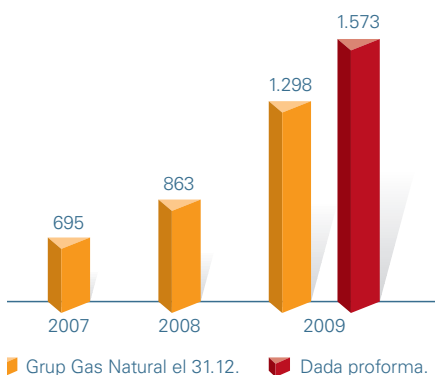
- Gestió d'ofertes.
- Publicació i acceptació de comandes.
- Intercanvi de documentació associada a comandes.
- Acceptació de normativa tècnica associada a contractes

Així mateix, val a dir que, d'acord amb els compromisos adquirits per la companyia, el Grup Gas Natural promou la contractació de proveïdors locals, contribuint així al desenvolupament de les comunitats locals i dels països en què opera.

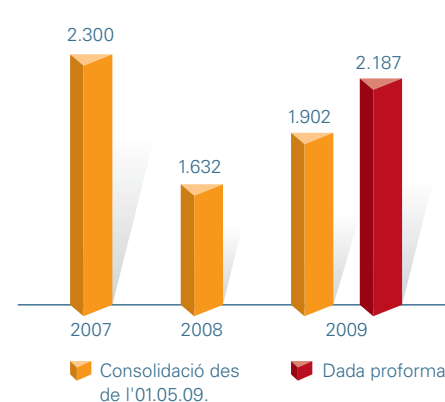
Compres a proveïdors locals

	Comandes emeses		% Compra subministradors locals	
	Consolidació des d'01.05.09	Dada proforma	Consolidació des d'01.05.09	Dada proforma
Argentina	414	414	75,0	75,0
Brasil	911	911	70,0	70,0
Colòmbia	12.239	17.490	85,0	85,3
Espanya	24.580	33.554	85,5	86,7
Guatemala	3.871	3.871	85,9	85,9
Itàlia	1.187	1.187	70,0	70,0
Marroc	163	163	60,0	60,0
Mèxic	4.906	6.001	63,9	68,1
Nicaragua	4.081	4.081	77,6	77,6
Panamà	5.244	5.244	90,9	90,9
Moldàvia	2.181	2.181	88,6	88,6
Total	59.789	75.098	82,3	83,3

Empreses inscrites al Portal del Proveïdor



Volum total de compra adjudicat (milions d'euros)



La garantia d'un subministrament regular de gas i electricitat és essencial per prestar un servei de qualitat i pel compliment de la funció social del Grup.

Seguretat i diversitat en el proveïment

La garantia d'un subministrament regular de gas i electricitat és essencial per prestar un servei de qualitat i el compliment de la funció social del Grup.

Dins el servei de distribució de gas, els subministradors en són la peça clau. Són els encarregats de proveir gas d'una manera estable i continua. El Grup disposa d'una àmplia cartera de subministradors, tots ells de primer nivell, que doten de gran fiabilitat al subministrament de gas ofert al client.

El proveïment de gas natural pot realitzar-se en estat gasós a través de gasoductes o mitjançant vaixells de transport de gas natural líquid (GNL). Durant el 2009, el proveïment de gas es va realitzar aproximadament al 50% entre les dues fonts anteriorment esmentades,

aconseguint d'aquesta manera un *mix* de subministrament optimitzat des del punt de vista de la seva sensibilitat als riscos d'interrupció, tot això amb l'objectiu d'assegurar la continuïtat del proveïment.

La relació amb els subministradors s'articula sobre contractes estables de llarg termini. D'aquesta manera, la companyia s'assegura un subministrament regular de gas i els subministradors poden disposar d'un flux continu d'ingressos, factor indispensable per dur a terme les quantioses inversions necessàries en el sector energètic.

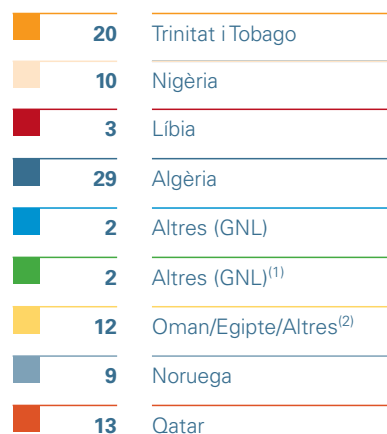
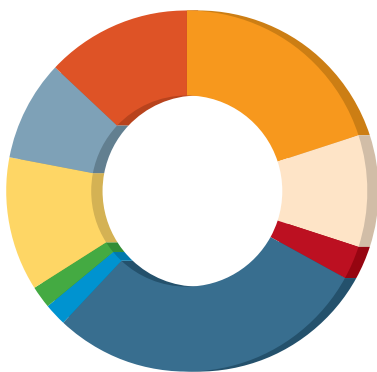
El Grup Gas Natural, conscient que una bona relació amb els seus subministradors repercuteix directament sobre la qualitat del servei ofert als seus clients, manté un contacte periòdic amb ells amb el comú objectiu d'establir mesures de millora.

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

El Grup Gas Natural disposa de recursos propis per a la generació d'energia elèctrica a partir de diverses fonts: cicles combinats, centrals hidroelèctriques, centrals nuclears, parcs eòlics i altres fonts renovables i tèrmiques. La diversitat de fonts de producció permet assegurar la fiabilitat del subministrament elèctric ofert per la companyia als seus clients.

Cal destacar que el Grup, en el desenvolupament de la seva cartera de nous projectes de generació, treballa coordinadament amb les autoritats nacionals, autonòmiques i locals espanyoles per mantenir dins els límits establerts la reserva de potència instal·lada que assegurï una eficient cobertura de la demanda elèctrica, i col·labora en el desenvolupament d'iniciatives i demandes socials a través de convenis amb les autoritats locals en aquelles àrees on promou els seus

Diversificació de las fonts de subministrament (%)



(1) Incloues compres netes a França.

(2) Gas provinent d'Unión Fenosa Gas.

projectes. En aquest sentit, és destacable el treball desenvolupat per la companyia, en col·laboració amb el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, per a la definició i redacció del document actualment vigent sobre Planificació dels Sectors d'Electricitat i Gas.

Així mateix, la companyia manté una estreta col·laboració i coordinació amb les autoritats responsables dels mercats on desenvolupa projectes de nova capacitat a través de licitacions o esquemes públic-privats. Tot això amb l'objectiu d'assegurar que la capacitat instal·lada compleix amb les necessitats de demanda a llarg termini. A alguns països on el Grup Gas Natural hi és present s'inclouen, a més, programes d'accés a l'electricitat, com els impulsats per Electricaribe per a la normalització de les instal·lacions elèctriques a barris amb deficiències.

A l'escenari energètic previst a curt i mig termini l'increment de la potència vindrà condicionat per la conscienciació ambiental, la qual cosa motivarà un gran desenvolupament d'energies netes. El desenvolupament renovable farà necessari complementar el mix de generació amb altres fonts. Per tant el Grup manté una àmplia cartera de projectes de generació en diferents fases de desenvolupament i amb diverses tecnologies: estan a la fase final abans de la posada en marxa els cicles combinats de Màlaga i Barcelona, que entraran a operar el 2010. Estan en fase de permisos nombrosos projectes hidràulics (ampliacions de centrals existents, grups de bombeig, etc.) i projectes renovables, entre d'altres.

A més, per assegurar la correcta correlació entre oferta i demanda en tots i cada un dels mercats en què opera, està en contacte permanent amb les diferents autoritats i institucions del sector energètic. L'objectiu és mantenir en els límits establerts la reserva de potència instal·lada per assegurar una eficient cobertura de la demanda elèctrica espanyola en tot moment.



A través del Centre de Control Elèctric, la companyia fa un control i seguiment continu de la demanda real del mercat. Aquesta informació s'utilitza per, en primer lloc, actuar a curt termini, tant en generació com en distribució. A mig termini la informació és utilitzada per a l'optimització de la producció i consum així com per a la planificació anual (i plurianual) de noves inversions, tant de generació com de distribució.



Compromís amb els resultats



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

Seguint els termes de l'acord signat el 30 de juliol de 2008, el 26 de febrer de 2009 el Grup Gas Natural va adquirir a ACS la resta de la seva participació a Unión Fenosa, arribant al 50,0% de la propietat d'aquesta societat i va formular, consegüentment, la corresponent Oferta Pública d'adquisició d'Accions (OPA), assolint el 95,2% del capital social.

Posteriorment, les Juntes Generals d'Accionistes del Grup Gas Natural i d'Unión Fenosa celebrades el 26 i 29 de juny de 2009, respectivament, van aprovar l'operació de fusió per absorció d'Unión Fenosa, S.A. i Unión Fenosa Generación, S.A. per part de Gas Natural SDG, S.A., mitjançant dissolució sense liquidació de les societats absorbides i la transmissió en bloc de tot el seu patrimoni a Gas Natural SDG, S.A.

La finalització de la fusió el setembre de 2009 va suposar la culminació del procés d'adquisició iniciat el juliol de 2008 i la consecució de l'objectiu d'integrar els negocis de gas i electricitat en una companyia amb llarga experiència en el sector energètic, capaç de competir de manera eficient en uns mercats sotmesos a un procés de creixent integració, globalització i augment de la competència.

El procés d'integració continua avançant segons el que estava previst. El Grup ha concretat l'estructura organitzativa a tot l'àmbit de l'organització, responent a la prioritat estratègica d'aconseguir la integració amb èxit de les companyies, assegurant: la transferència de les millors pràctiques entre negocis i àrees geogràfiques, la maximització del marge de la gestió energètica a nivell global, la gestió activa de l'estructura financera i impuls dels processos de control de gestió i gestió de riscos, la maximització del retorn sobre actius de les activitats regulades de gas i electricitat, i la gestió integrada dels clients de gas i electricitat, en línia amb el compromís de creació de valor pels seus accionistes.

El Grup persegueix assolir una rendibilitat creixent i sostinguda, prenent com a punt de partida els principis de responsabilitat, eficiència i transparència. Aquest compromís l'ha portat a assumir pràctiques destacades en matèria de transparència informativa, establint avançats canals de comunicació amb l'objectiu que els mercats puguin, en tot moment, formar-se una imatge completa, objectiva i veraç de l'acompliment i perspectives de la companyia.

El model de negoci del Grup, basat en assegurar un creixement sostingut dels estrictes criteris socials i ambientals, s'ha vist reconegut pels principals índexs d'inversió socialment responsable. El 2009, el Grup Gas Natural fou escollit líder del seu sector, distribució de gas, pel Dow Jones Sustainability Index. Aquest reconeixement posa de manifest que la companyia ha estat capaç de guanyar-se la confiança d'aquells inversors que entenen que les pràctiques avançades en responsabilitat corporativa constitueixen un bon indicador de la qualitat de gestió i govern d'una companyia.

Principis d'actuació responsable que regeixen la relació amb els accionistes

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

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

Principals indicadors

	2009	2008	2007
Import net de la xifra de negoci (milions d'euros)	14.879	13.544	10.093
Benefici operatiu brut. Ebitda (milions d'euros)	3.937	2.564	2.277
Inversions totals (milions d'euros)	15.696	3.697	2.323
Benefici net (milions d'euros)	1.195	1.057	959
Dividend (milions d'euros)	730	663 ^(*)	521
Evolució de la qualificació del Grup Gas Natural al DJSI	83	76	73

(*) Inclou 90 milions d'euros de dividend extraordinari.

Accions rellevants

Accions proposades 2009

Realitzar *roadshows* per a la comunicació/divulgació a la comunitat inversora de la nova dimensió del Grup després de l'adquisició d'Unión Fenosa, així com els nous objectius i els reptes de futur.

Mantenir reunions amb analistes borsaris per tal de revisar els models de valoració del Grup després de l'adquisició d'Unión Fenosa.

Continuar els assessoraments per millorar la gestió i reduir el nombre d'àrees allunyades de les puntuacions sectorials més altes.

Elaboració d'un Nou Pla Estratègic per a establir les bases del posicionament i reptes de la nova companyia en el futur.

Accions realitzades 2009

Comunicació/divulgació a la comunitat inversora de la nova dimensió del Grup després de l'adquisició d'Unión Fenosa, així com els nous objectius i els reptes de futur.

Desenvolupament de reunions amb analistes borsaris per a la revisió dels models de valoració del Grup després de l'adquisició d'Unión Fenosa.

Renovació de la pertinença als índexs d'inversió socialment responsable rellevants pel Grup.

Suport a la Direcció Econòmic-Financera en les emissions de bons (Programa EMNT), cosa que ha significat la presència activa del Grup Gas Natural als mercats d'eurobons i l'accés a l'inversor en renda fixa, les necessitats d'informació dels quals difereixen de les dels inversors de renda variable.

Accions previstes 2010

Presentació del Pla Estratègic del Grup, i divulgació del mateix a la comunitat financera.

Potenciar les reunions amb analistes borsaris a fi d'actualitzar els models de valoració del Grup després de la integració amb Unión Fenosa.

Incorporació de les millors pràctiques de cada una de les empreses fusionades per continuar sent líders en els índexs de sostenibilitat.

Incorporar a la informació econòmic-financera aquells aspectes que responguin a les noves sol·licituds d'informació per part dels inversors en renda fixa.

Enfocament a una rendibilitat creixent i sostinguda

Proporcionar una rendibilitat creixent i sostinguda és un dels principals objectius de la companyia. Durant el 2009, el Grup Gas Natural va continuar el seu procés de consolidació i expansió, tant a Espanya com a l'àmbit internacional. El creixement vingué impulsat, principalment, per la fusió amb Unión Fenosa, que va permetre desenvolupar les activitats de generació i distribució elèctrica.

El benefici net de l'exercici 2009 es va incrementar un 13,1% respecte l'any anterior, situant-se en 1.195 milions d'euros. Tot això, en un context de contracció de la demanda energètica i significatius nivells de volatilitat, tant dels preus energètics com dels mercats de divises i financers.

Des del 30 d'abril de 2009, Unión Fenosa es consolida per integració global. En conseqüència, el compte de resultats consolidat incorpora les operacions de l'esmentada companyia des d'aleshores. D'altra banda, el balanç de situació consolidat a 31 de desembre 2009 conté els actius i passius d'Unión Fenosa, que no figuren en el balanç de situació consolidat a 31 de desembre de 2008.

El 7 de setembre de 2009 va concloure el procés de fusió amb Unión Fenosa després de l'admissió a cotització de les accions emeses en canvi per als accionistes d'Unión Fenosa, deixant aquesta última societat de cotitzar en el Mercat Continu de la Borsa de Madrid.

L'Ebitda consolidat de l'exercici va arribar als 3.937 milions d'euros, augmentant un 53,5% respecte l'any anterior. El creixement és conseqüència, en gran part, de la incorporació d'Unión Fenosa des del 30 d'abril de 2009. En termes proforma, és a dir, si es tingués en compte la contribució d'Unión Fenosa des de l'1 de gener i homogeneïtzant la contribució en el cas de desinversions, l'Ebitda hagués arribat als 4.816 milions d'euros, comparat amb els 4.800 de l'any anterior.

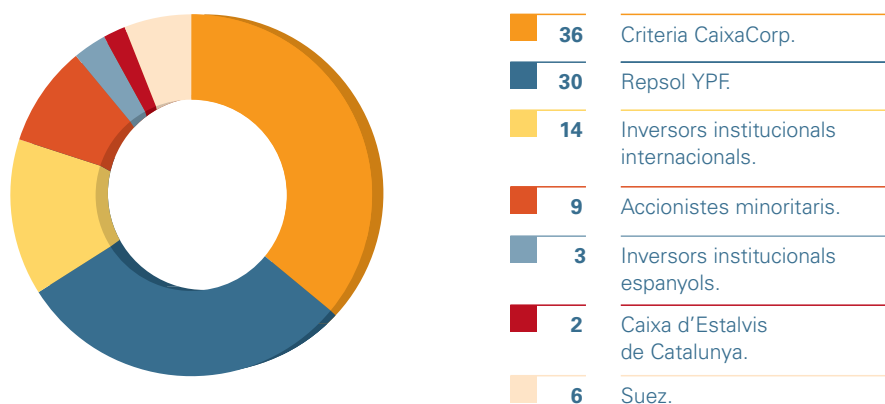
Tot i la contracció de la demanda energètica i del sever descens dels preus de l'electricitat a Espanya, el creixement de les activitats regulades, així com els nivells d'eficiència aconseguits a la gestió de la cartera global han permès mantenir els resultats operatius en nivells similars als de l'any anterior. En el context esmentat, els resultats assolits posen en valor els fonaments del model de negoci del Grup, basat en un adequat equilibri entre els negocis regulats i liberalitzats als mercats del gasista i elèctric.

Les inversions totals van pujar a 15.696 milions d'euros, incloent-hi la inversió financera realitzada en l'adquisició de la participació del 80,5% d'Unión Fenosa. Les inversions materials van arribar als 1.767 milions d'euros, amb un increment del 65,4% respecte l'any anterior, a causa de la incorporació de les inversions d'Unión Fenosa, principalment en generació i distribució d'electricitat.

Pel que fa a la evolució borsària, les accions del Grup Gas Natural van tancar l'exercici a un preu de 15,085 euros. Això suposa una caiguda del 8,2%, en termes ajustats per l'ampliació de capital amb drets de subscripció preferent realitzada el març de 2009, pel que fa al tancament de l'any anterior.

El 2009 la companyia va destinar 730 milions d'euros al repartiment de dividends, un 10% més que l'exercici anterior. Aquesta xifra suposa un *pay-out* del 61% i una rendibilitat del 5%, prenent com a referència el tancament de 31 de desembre de 2009. Per la seva banda, la capitalització borsària va ascendir a 13.905 milions d'euros, el que converteix el Grup Gas Natural en una de les majors companyies espanyoles per capitalització i un dels valors més atractius, sòlids i segurs dels mercats espanyol i de l'Amèrica Llatina.

Accionists i inversors (%)^(*)



(*) A 31 de desembre de 2009.

Indicadors d'estadístiques borsàries

	2009	2008	2007
Nombre d'accionistes (en milers)	67	27	32
Cotització a 31/12 (euros)	15,085	19,29/16,727 ^(*)	40,02/34,703 ^(*)
Benefici per acció (euros)	1,48 ^(*)	2,36/2,05 ^(*)	2,14/1,86 ^(*)
Relació cotització-benefici	11,6/10,2 ^(*)	8,2	18,7
Capital social (nombre d'accions)	921.756.951	447.776.028	447.776.028
Capitalització borsària (milions d'euros)	13.905	8.638	17.920

(*) Dades ajustades per l'ampliació de capital de març de 2009.

Ràtios financeres

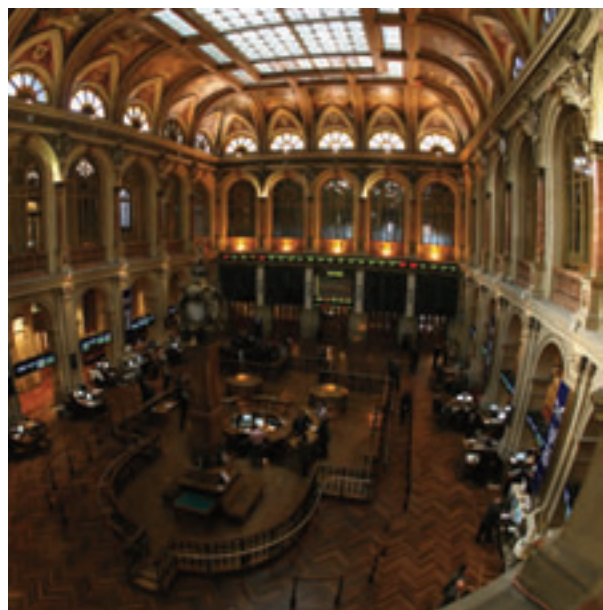
	2009	2008	2007
Endeutament ⁽¹⁾	63,2	42,2	36,5
Ebitda/Resultat financer net	4,8x	9,7x	10,1x
Deute net/Ebitda ⁽²⁾	4,3x	1,9x	1,6x
PER	10,2x	8,2x	18,7x

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

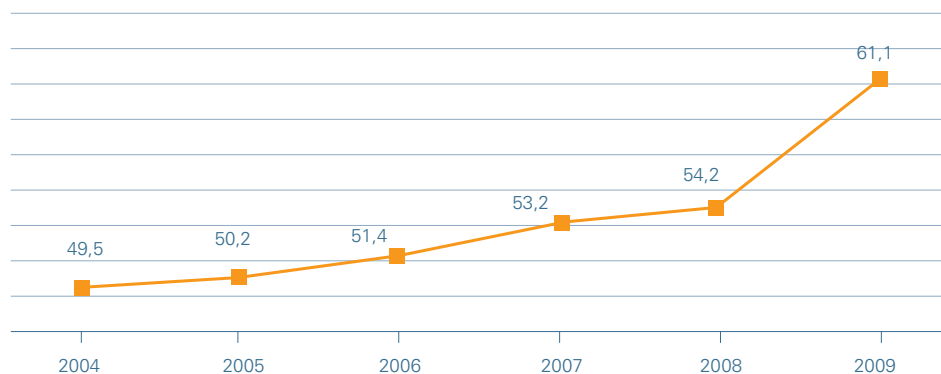
(2) Ebitda proforma.

Índex de beneficis (milions d'euros)

	2009	% 2009/2008
Benefici net del Grup Gas Natural	1.195	13,05



Evolució del pay-out (%)





Ampliació de capital

Del 14 al 28 de març de 2009, el Grup Gas Natural va realitzar una ampliació de capital amb dret de subscripció preferent. La companyia va emetre 447.776.028 noves accions de la mateixa classe i sèrie i amb els mateixos drets tant polítics com econòmics que les accions anteriorment en circulació. Els nous títols es van emetre al seu valor nominal d'1 euro, més una prima d'emissió de 6,82 euros, és a dir, a un tipus d'emissió de 7,82 euros per acció i un import total efectiu de 3.502 milions d'euros. L'ampliació de capital va doblar el nombre d'accions en circulació situant el seu nombre total en 895.552.056.

Per donar suport a l'èxit de la col·locació de les accions la companyia va desenvolupar una intensa tasca de comunicació durant el període de subscripció de les accions. Van participar dos equips, un liderat pel conseller delegat i un altre pel director general econòmic-financer, mantenint reunions amb un total de 118 inversors en les principals places financeres d'Europa (Londres, París, Frankfurt, Zurich, Ginebra, Amsterdam, Madrid i Barcelona) i els Estats Units (Nova York i Boston).

El Grup Gas Natural se situa com la primera companyia del món al sector del gas, segons l'agència Platts.

El Grup Gas Natural s'ha convertit en la primera companyia del món al sector del gas segons el rànquing "Top 250" de les empreses energètiques més importants del món elaborat per l'agència Platts. El rànquing destaca els resultats financers de les principals companyies energètiques del món en funció del valor dels seus actius, ingressos, beneficis i retorn sobre capital invertit, segons dades proporcionades per "Capital IQ Compustat" de Standard & Poor's.

En l'edició de 2009, el Grup Gas Natural ocupa el lloc 54 del món, el que suposa una millora de 16 llocs respecte a l'edició de 2008. Pel que fa a les companyies d'Europa, Àfrica i Àsia, el Grup ocupa el lloc 26. No obstant això, al sector gas *utilities*, la companyia se situa la primera del món gràcies als bons resultats econòmics obtinguts.

El Grup Gas Natural és actualment el líder en integració vertical de gas i electricitat a Espanya i a l'Amèrica Llatina, a més de ser l'operador més gran a nivell mundial de GNL a la conca atlàntica. Després de la seva fusió amb Unión Fenosa, la companyia ara té presència a 23 països, on compta amb més de 20 milions de clients i una potència elèctrica instal·lada propera als 18 GW. Aquestes dades, amb les proporcionades per índexs com Platts, donen una idea de la solidesa del Grup Gas Natural com a companyia i del compromís que manté amb la creació de valor.

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

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

D'aquesta manera, i amb l'objectiu de donar el millor servei als seus accionistes i inversors, la companyia té establerts procediments específics de comunicació. Cal destacar els següents:

- **Relació amb inversors.** La companyia facilita informació homogènia a inversors institucionals i minoristes, vetllant pels principis d'igualtat de tracte i de difusió simultània de la informació. L'Oficina d'Atenció a l'Accionista presta servei de manera continua als accionistes minoritaris, amb especial dedicació durant l'exercici 2009 pel procés de fusió amb Unión Fenosa.
- **Programa de comunicació amb analistes financers i inversors institucionals.** Té com a objectiu generar relacions de confiança entre la companyia i els esmentats col·lectius, donant a conèixer, d'una manera rigorosa i transparent, la situació i perspectives del Grup.
- **Lloc web corporatiu.** Un apartat específic amb informació adreçada a accionistes i inversors inclou, entre altres, dades econòmiques i de gestió, els resultats dels darrers cinc anys i altres dades d'interès. S'hi pot trobar la documentació exigida per la Llei de Transparència i les seves normes de desenvolupament.

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

- Reunions, celebrades arreu, per informar sobre les perspectives de la companyia o respecte a esdeveniments rellevants.

- Participació en conferències i seminaris d'interès.
- Enviament regular d'informació d'interès a aquells analistes i inversors que fan un seguiment més proper del Grup.

El 2009 es van realitzar també dos estudis d'identificació accionarial per conèixer l'inversor tipus del Grup, prioritzant així les actuacions per atreure a aquells inversors que, per les seves característiques o filosofia d'inversió, resulten més interessants per a la companyia.

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

Indicadors de canals de comunicació

	2009	2008	2007
Reunions amb accionistes i inversors	320	320	140
Reunions amb analistes	21	10	35



Presència als índexs d'inversió socialment responsables

Inversors socialment responsables són aquells que afegeixen altres criteris de caire social, ambiental o ètic als paràmetres financers tradicionals. Aquesta és una tendència dels mercats que cada dia agafa més força. Els inversors demanen a les societats cotitzades característiques relacionades amb la integritat, la responsabilitat o la transparència, ja que entenen que constitueixen indicadors de bona qualitat en les pràctiques de govern i gestió de les companyies.

Aquests inversors entenen que invertir en companyies que destaquen en els valors anomenats pot proporcionar una prima addicional de rendibilitat sostinguda en el temps.

El 2009, el Grup Gas Natural va mantenir la seva presència als índexs d'inversió socialment responsables de millor reputació a l'àmbit internacional: Dow Jones Sustainability Index i FTSE4Good. La presència de la companyia en aquests índexs és un reconeixement extern i validat pel mercat sobre les bones pràctiques de la companyia en qüestions socials, ambientals o d'ordre ètic.

Pel que fa al Dow Jones Sustainability Index, el 2009 el Grup Gas Natural es va situar com a líder del sector de distribució de gas amb una puntuació de 83 punts, una millora de més del 9% respecte als

resultats obtinguts el 2008. És especialment destacable que la companyia no només és líder en termes de la seva puntuació absoluta, sinó que ho és també en els aspectes econòmic i ambiental. És també destacable l'excel·lent qualificació rebuda a les àrees de gestió de riscos i crisis, gestió de riscos de preus, ecoeficiència operativa o informe social, entre d'altres. Així mateix, la companyia va ser inclosa al selectiu índex europeu DJSI STOXX, sent l'única companyia del seu sector que va rebre aquest reconeixement.

Així mateix, el Grup Gas Natural va ser inclòs, per vuitè any consecutiu, a l'índex FTSE4Good. Això suposa un nou reconeixement afegit a las seves avançades pràctiques de gestió en qüestions socials, ambientals i d'ordre ètic.

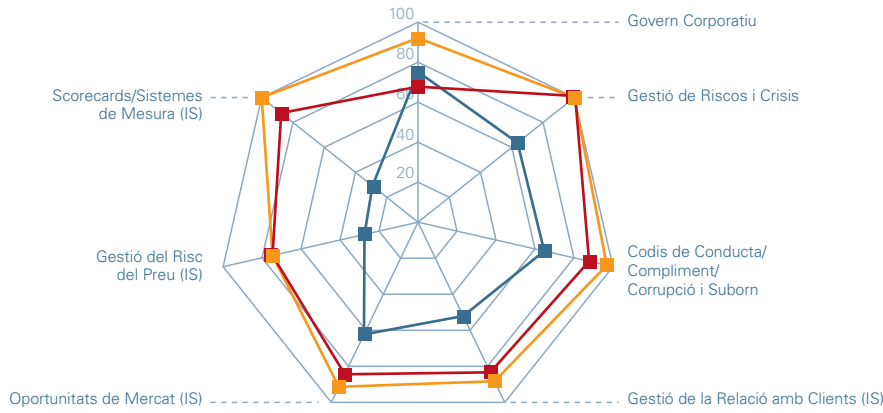
De la mateixa manera, la companyia va ser inclosa per segon any consecutiu al selectiu índex FTSE4Good Ibex, que reconeix a aquelles companyies espanyoles cotitzades amb millor acompliment en qüestions relacionades amb la responsabilitat corporativa.

La companyia també integra el KLD Climate 100 Index, format per les 100 companyies que, segons el parer dels seus promotors, demostren un major potencial per contribuir a mitigar, a curt i llarg termini, les causes del canvi climàtic. En aquest sentit, cal ressaltar que el Grup Gas Natural va resultar la companyia espanyola del sector *utilities* millor posicionada a l'informe Carbon Disclosure Project Global 500 de l'exercici 2009.

La presència del Grup Gas Natural a índexs d'inversió selectius en matèria de responsabilitat corporativa constitueix la constatació dels esforços de la companyia en matèria de sostenibilitat i transparència informativa, i representa, a més, un reconeixement extern addicional que confirma la bona evolució de les activitats de la companyia en aquesta matèria.

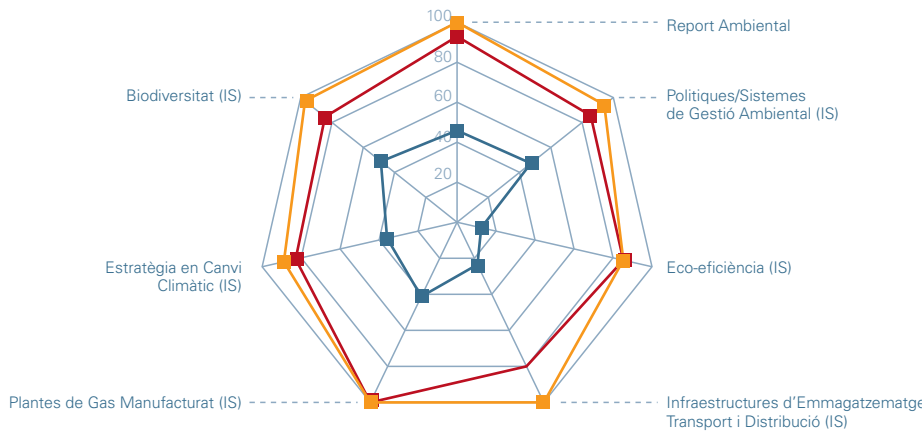
Avaluació del Grup Gas Natural al DJSI

Econòmica

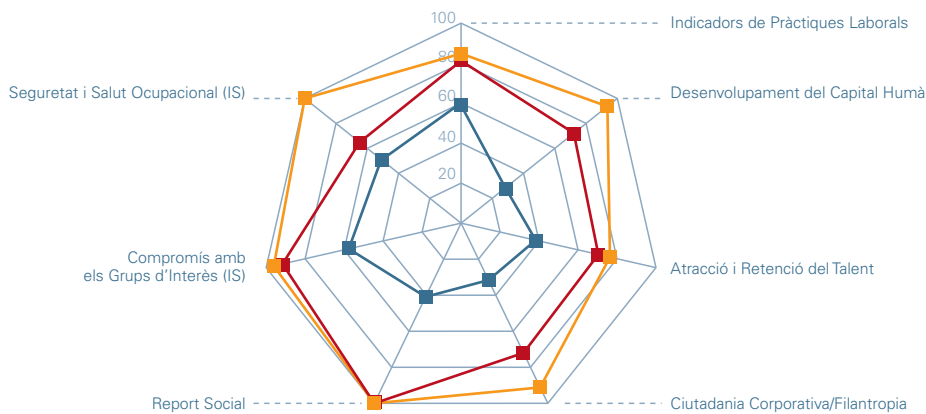


Pel que fa al Dow Jones Sustainability Index, el 2009 el Grup Gas Natural es va situar com a líder del sector de distribució de gas.

Ambiental



Social



■ Gas Natural. ■ Mitjana del sector. ■ Màxima puntuació del sector.



Medi ambient

El Grup Gas Natural conjuga els seus objectius de negoci amb la protecció del medi ambient i la gestió adequada de les expectatives dels seus grups d'interès en la matèria. La política ambiental del Grup s'adequa als seus negocis, activitats i processos, a partir del compromís amb el desenvolupament sostenible.

La conscienciació i l'acompliment dels empleats impulsen la millora contínua de la gestió ambiental de la companyia. El 2009 cal destacar la integració dels criteris ambientals a la cadena de valor, la millora de l'ecoeficiència en els processos, el foment de la innovació, l'ús de les millors tecnologies i la contribució a la mitigació del canvi climàtic. Tot això en un context marcat per la integració dels actius d'Unión Fenosa al Grup Gas Natural.

La responsabilitat de supervisar l'acompliment ambiental recau en l'alta direcció. La Direcció de Qualitat, Seguretat, Salut, Medi Ambient i Serveis Generals té com a missió definir les directrius, polítiques, models de gestió, plans i programes ambientals necessaris per assegurar el compliment de la normativa i el control operatiu dels aspectes ambientals. La coordinació en aquesta matèria es realitza a través del Comitè de Direcció, format pels màxims responsables de les àrees i negocis, del Comitè de Medi Ambient, format pels responsables ambientals de les unitats o instal·lacions, i de grups de treball.



Principis d'actuació responsable amb el medi ambient

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

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

Principals indicadors(*)

	2009 ⁽¹⁾	2008	2007
Emissions directes de gasos d'efecte hivernacle (GEH) (t CO ₂ eq)	20.988.306	12.604.880	8.201.152
Emissions de GEH/Generació electricitat (t CO ₂ eq/GWh)	342	347	353
Emissions de metà en transport i distribució (t CO ₂ eq/km xarxa)	11,50	12,18	11,92
Emissions d'SO ₂ /electricitat generada (g/kWh)	0,12	-	-
Emissions d'NO _x /electricitat generada (g/kWh)	0,42	-	-
Emissions de partícules/electricitat generada (g/kWh)	0,02	-	-
Generació de residus perillosos (t)	7.348	2.364	9.644
Reciclat de cendres (%)	82	-	-

(*) Fruit del resultat del procés de fusió dut a terme pel Grup el 2009 s'han definit nous indicadors clau en matèria ambiental.

(1) Les dades del 2009 consoliden amb les d'Unió Fenosa des de l'1 de maig.

Accions rellevants

Accions proposades 2009

Avançar en l'execució dels projectes MDN registrats pel Grup a Colòmbia, Mèxic i Brasil per aconseguir l'acreditació per Nacions Unides de nous drets d'emissió el 2009.

Controlar i reduir el residu perillós generat durant els rentats *offline* de les turbines de gas de les centrals de cycle combinat.

Desenvolupar el Programa Carboni Neutral, quantificant emissions de GEH en centres de treball, a fi de realitzar compensacions voluntàries. Implementació inicial a Colòmbia.

Estendre a nous contractistes l'adhesió voluntària al document "Bones pràctiques d'actuació mediambiental en obres per a construcció de xarxes i gasoductes" i fer seguiment de les accions adoptades pels adherits el 2008.

Accions realitzades 2009

Registre de vuit projectes MDN. Obtenció de reduccions d'emissions certificades dels projectes de Sombrella (Colòmbia) i Quimvale (Brasil).

L'acció s'ha reduït a una recomanació com a bona pràctica.

Quantificació d'emissions de GEH derivades dels consums en centres de treball. A Colòmbia es va substituir la iniciativa per un programa per a l'estalvi intern de recursos administratius.

Adhesió del 84% dels contractistes d'obres i infraestructures de distribució de gas i del 100% dels proveïdors de serveis d'inspecció d'obres. Seguiment de les accions adoptades pels adherits.

Accions previstes 2010

Evitar l'emissió de més de 8 milions de tones de CO₂ a través del foment d'energies netes i renovables, l'ecoeficiència, la reducció de les emissions de metà i els MDN.

Establir mecanismes de control de la gestió dels residus per tal de prioritzar la seva reutilització, reciclat i valorització.

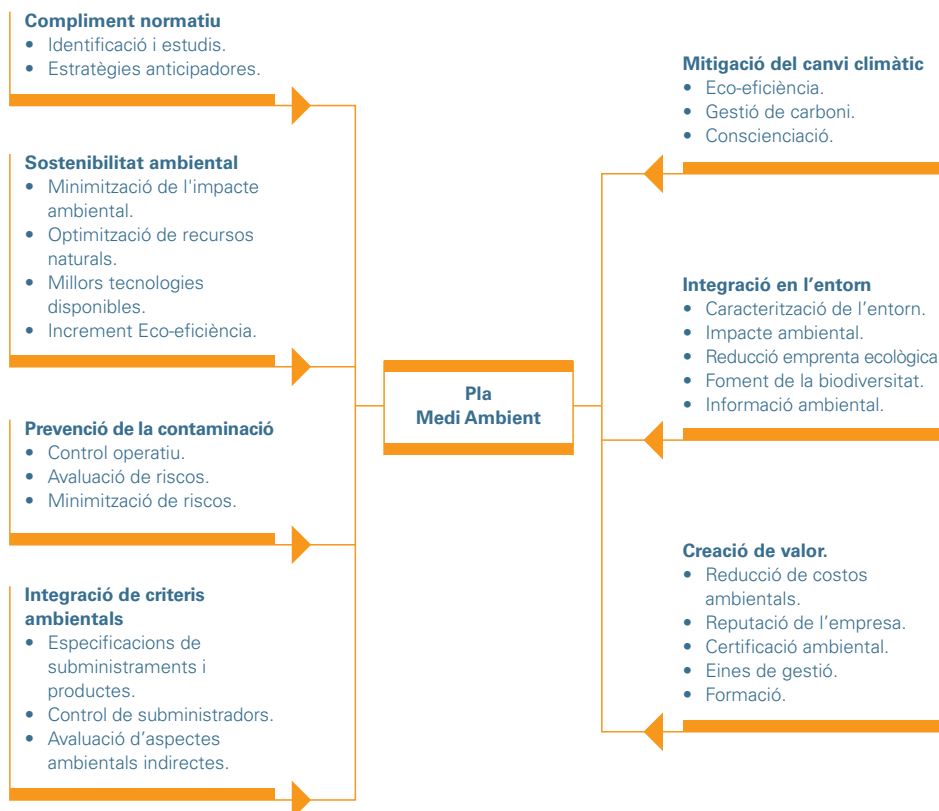
Desenvolupar el Projecte PIEDRA. Pla Integral d'Avaluació i Disminució de Riscos Ambientals.

Estendre a altres negocis l'adhesió voluntària al document "Bones pràctiques d'actuació ambiental en obres" i avaluar l'impacte ambiental dels subministraments.

Gestió ambiental

Planificació ambiental

La planificació ambiental es realitza en el marc de la política i estratègia de la companyia. Anualment, s'estableixen plans i programes que recullen els objectius i metes quantificats per les unitats i societats del Grup.



Implantació de sistemes de gestió ambiental

El model de gestió ambiental del Grup Gas Natural pren com a referència la norma UNE-EN ISO 14001. Els processos i activitats de les instal·lacions es regulen per manuals i procediments, que recullen les directrius respecte de l'organització, la planificació, les responsabilitats i el control dels aspectes ambientals.

La certificació ambiental d'acord amb la norma UNE-EN ISO 14001 engloba Gas Natural SDG, S.A., societat matriu del Grup, a onze empreses distribuïdores de gas a Espanya, i a tres companyies comercialitzadores: Metragaz, Gas Natural México i Gas Natural Soluciones.

A finals de 2009, 17.017 MW de generació elèctrica estaven certificats, el que equival al 95% de la potència total instal·lada del Grup.

Pel que fa a distribució d'electricitat, el Grup va certificar ambientalment la gestió de projectes, obres i manteniment en el transport i distribució d'energia elèctrica a Espanya i la distribució i comercialització d'electricitat a Panamà.

Així mateix, estan certificades les instal·lacions d'Unión Fenosa Gas, la producció de gas natural líquid a la planta de Damietta (Egipte), la planta de regasificació de Sagunt, l'empresa de serveis professionals O&M Energy, els serveis d'enginyeria de Socoin i els principals centres de treball de la companyia.

La companyia ha implantat el sistema de gestió ambiental al cycle combinat de Puerto Rico i a la distribució d'electricitat a Guatemala. També estan en procés avançat d'implantació a les distribuïdores d'electricitat de Colòmbia, Nicaragua i Moldàvia.

D'altra banda, segueixen adherides al sistema europeu EMAS (EcoManagement Auditing Scheme) les centrals tèrmiques de carbó, la central tèrmica de Sabón, els cycles combinats de Palos de la Frontera i Nueva Generadora del Sur i el Sector Hidràulic de Tambre-Ulla a Galícia, el que converteix el Grup Gas Natural en el líder de les empreses energètiques en termes del nombre de certificacions d'acord a aquesta exigent norma ambiental europea.

Eines per a l'optimització de la gestió ambiental

El Grup ha desenvolupat eines de gestió per facilitar el control operatiu dels aspectes ambientals, la gestió de les activitats i la integració dels negocis.

Durant el 2009 a Espanya, República Dominicana, Nicaragua, Panamà, Guatemala, Moldàvia, Kenya, Egipte, Costa Rica, Mèxic i Colòmbia es va implantar l'aplicació NorMA, que permet la identificació i avaluació del compliment dels requisits legals que afecten a les activitats. El sistema permet als responsables dels negocis i unitats conèixer els requisits ambientals en l'àmbit de la seva competència. El 2010 s'implantarà a la resta de països.

Així mateix, l'any 2009, i per recollir la informació ambiental, es va implantar un nou sistema d'indicadors, que permetrà integrar totes les dades ambientals i de responsabilitat corporativa del Grup.

La metodologia desenvolupada pel Grup Gas Natural per a l'avaluació dels aspectes ambientals, anomenada unitats ambientals (UMAS), caracteritza l'aspecte ambiental d'acord a determinades categories d'impacte i les tradueix a un valor adimensional.

Tant l'eina UMAS com el sistema d'informació ambiental s'han desenvolupat per a tots els processos i països del Grup.

D'altra banda, l'eina OCEN-MA permet optimitzar les variables ambientals en els processos de generació, facilitant el compliment de la normativa legal i

centralitzant la informació. Tot això permet optimitzar l'operació de les centrals.

El Grup també fa ús del Sistema Mediambiental de Distribució (SMD). Es tracta d'un sistema d'informació geogràfica sobre el medi natural en què es troben les instal·lacions de distribució d'electricitat. Permet, entre d'altres, estudiar l'impacte pel traçat de línies i ubicació de noves subestacions elèctriques i aplicar mesures correctores. El 2009 es va actualitzar la informació de l'SMD per afegir noves zones protegides i incorporar noves funcionalitats de cartografia i seguiment ambiental en fase d'obra i explotació.

El Grup Gas Natural compta amb sistemes per a minimitzar i prevenir l'impacte de les seves activitats i instal·lacions sobre el medi ambient.

Un nou sistema d'indicadors

El 2009, el Grup Gas Natural va començar el desenvolupament d'un nou sistema de gestió d'indicadors. Es tracta d'una eina que permet dur a terme el seguiment dels paràmetres de responsabilitat social corporativa del Grup, incloent-hi, per tant, aquells relacionats amb l'acompliment ambiental de la companyia. Aquest mateix any, es va completar el desenvolupament per als indicadors ambientals de tots els negocis, processos i activitats del Grup, prenent com a dades de partida els paràmetres operatius i les seves relacions amb l'entorn. Les sortides de l'eina són els indicadors ambientals, representatius del comportament ambiental del Grup i de les seves àrees de negoci. Aquests es mesuren, son analitzats i seguits amb la finalitat de conèixer la seva evolució en el temps.

Els indicadors es presenten tant en termes absoluts com per unitats de producció.

Atès el creixent volum de la informació de naturalesa ambiental, l'entrada en funcionament del sistema d'indicadors permet complir amb alguns objectius rellevants pel que fa a la gestió de la informació en aquest àmbit:

- Registrar, emmagatzemar i calcular la informació ambiental i l'evolució del Grup.
- Establir una cadena d'autoritacions que permeti el control de l'entrada, validació i consolidació de les dades.
- Descentralitzar el procés de gestió de la informació ambiental.
- Integrar en un únic sistema informació anteriorment dispersa.





Avaluació dels riscos ambientals

El Grup Gas Natural disposa de sistemes per minimitzar i prevenir l'impacte de les seves activitats i instal·lacions sobre el medi ambient.

Per a l'avaluació d'aspectes ambientals de les instal·lacions en situacions potencials d'emergència es tenen en compte dos factors: la freqüència d'ocurrència de les situacions i la gravetat de les conseqüències. El producte d'ambdós és el risc, que permet avaluar i jerarquitzar els aspectes ambientals potencials.

El Sistema d'Avaluació de Riscos Ambientals (SERA) permet avaluar els riscos ambientals de les instal·lacions de distribució (subestacions, centres de transformació i magatzems) i proposar mesures preventives i correctives adequades a cada risc.

Així mateix el Grup té un sistema de Control de Risc per a l'Avifauna (CRA) mitjançant el qual el 2009 va afegir els seguiments estacionals a nou línies elèctriques significatives. El sistema permet registrar la informació ambiental de l'entorn de les línies, incloent una completa descripció de les espècies d'avifauna presents a cada zona. També manté un registre històric dels incidents ocorreguts i documentats a cada tram de les línies.

Els plans d'emergència, i els seus corresponents procediments, identifiquen i recullen la resposta als accidents potencials i situacions d'emergència, per tal de prevenir i reduir el seu impacte ambiental.

El 2009 es van produir dues situacions d'emergència: un incendi del transformador de potència de la central hidràulica de Velle i un petit abocament d'oli a la central hidràulica de Puente Nuevo. En cap d'aquests successos es va produir impacte ambiental significatiu.

Formació i conscienciació ambiental

La formació ambiental és bàsica per complir amb el compromís del Grup de prevenció de la contaminació i la millora contínua.

El 2009, 8.116 treballadors van rebre un total de 33.732 hores de formació ambiental, que va estar focalitzada en aspectes generals de medi ambient, legislació ambiental, contaminació de sòls i aigües subterrànies i en coneixements d'auditoria ambiental i altres eines de gestió.

El Grup també realitza esforços per incrementar la sensibilitat ambiental de la societat en conjunt. Té establerts diferents convenis amb associacions i institucions ambientals i educatives. Per la seva banda, la Fundació Gas Natural organitza seminaris i altres activitats per fomentar la conscienciació ambiental.

Avaluació de l'acompliment dels requisits legals

El 2009 es van registrar a Espanya tres sancions ambientals per un valor total de 28.110 euros. Així mateix, el Grup té altres tres expedients sancionadors, degudament recorreguts, pendents de resolució. A l'àmbit internacional no es van registrar ni sancions ni expedients sancionadors en matèria ambiental.

Durant el 2009 es va realitzar també la mesura i control d'emissions sonores per comprovar el compliment normatiu de les instal·lacions en servei i respondre així a queixes i reclamacions. L'actuació més rellevant per la disminució dels nivells de soroll va ser el redisseny i homogeneïtzació dels elements constructius de cada tipologia de les estacions de regulació i mesura de gas natural.

Així mateix, es van realitzar mesures de camps electromagnètics, per donar resposta als requeriments presentats per particulars i per organismes públics. Tots els resultats van mostrar valors inferiors als recomanats per la Unió Europea.

Cal destacar també que a Espanya va continuar el procés de certificació de l'oli dielèctric dels transformadors d'alta i mitja tensió pel "organisme de control autoritzat", per donar compliment al Reial Decret 228/2006 pel qual s'estableixen mesures per a l'eliminació i gestió dels PCBs i dels aparells que els continguin.

Costos ambientals

Les actuacions ambientals realitzades pel Grup Gas Natural 2009 van costar 133,80 milions d'euros. D'aquests, 109,43 milions corresponen a inversions i els 24,37 milions restants són despeses incorregudes en la gestió ambiental. El significatiu increment d'inversions i despeses respecte el 2008 va ser conseqüència de la incorporació dels actius d'Unión Fenosa al Grup Gas Natural.

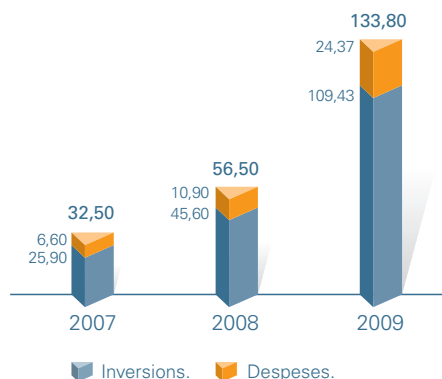
Les principals inversions ambientals han estat:

- L'adaptació ambiental de la caldera de Meirama per a la utilització de combustible de baix contingut en sofre (Projecte Faust).
- La planta de dessulfuració de gasos de combustió, la millora del rendiment del precipitat electrostàtic i el canvi de cremadors de baix NO_x al grup III de la central de Narcea i la instal·lació d'una torre de refrigeració de tir induït pel grup II;

- La planta de dessulfuració humida i el canvi de cremadors de baix NO_x al grup II de la central de La Robla;
- La repotenciació de les centrals hidràuliques d'Albarellos i Tambre i la substitució dels rodets de les turbines dels grups I, II i III de la central hidràulica de Belesar;
- Les millores ambientals del cicle combinat de Sabón;
- L'adaptació del rumam de la central d'Anllares;
- Les millores en els sistemes de refrigeració i tractament d'aigües;
- L'optimització dels rendiments de les centrals tèrmiques i
- El redisseny i homogeneïtzació dels elements constructius de cada tipologia de les estacions de regulació i mesura (ERMS) per disminuir els nivells de soroll a l'origen i la renovació de canonades i escames a les distribuïdores de gas nacionals i internacionals del Grup per evitar les emissions de metà.

Les actuacions ambientals realitzades pel Grup Gas Natural en 2009 van tenir un cost de 133,80 milions d'euros.

Inversions i costos en protecció del medi ambient (milions d'euros)



Pel que fa a les despeses ambientals, cal fer una menció especial a les provisions necessàries per al desmantellament de centrals d'energia nuclear. Referent a això, el Grup Gas Natural assumeix els compromisos legals i econòmics per al desmantellament d'aquestes instal·lacions davant l'eventual cessament de les seves activitats.

El Grup revisa anualment els costos que haurà d'assumir durant el període comprès entre la parada definitiva de la central i la seva transferència a Enresa pel desmantellament i cessació del'activitat programada. Aquestes despeses s'estimen sobre la base del contracte existent entre Enresa i les empreses elèctriques.

Per afrontar els costos de desmantellament de les centrals nuclears, el Grup Gas Natural té dotada una provisió, a 31 de desembre de 2009, que puja a 57,4 milions d'euros.

Paràmetres ambientals

El 2009, la major part dels indicadors ambientals del Grup Gas Natural van augmentar en valor absolut, com a conseqüència de la integració dels actius d'Unión Fenosa. No obstant això, en totes les instal·lacions del Grup s'han realitzat actuacions de millora per assolir una reducció significativa dels paràmetres ambientals.

Per tal de permetre al lector la comparació de les dades, en el present informe es mostra, sempre que sigui possible i amb caràcter general, la dada proforma, resultat d'integrar en una única dada la informació del Grup Gas Natural i d'Unión Fenosa pels anys reportats. Aquests valors són els que realment mostren la situació ambiental dels diferents negocis i que permet adonar-se'n, sense les distorsions ocasionades pel procés d'integració, dels esforços realitzats pel Grup Gas Natural per reduir el seu impacte ambiental.

Reducció de les emissions

El 2009 les emissions totals d'SO₂ es van reduir un 94% respecte al 2007. Aquesta reducció es deu a la baixa generació de les centrals de carbó, a la utilització de carbó amb menys contingut de sofre i al funcionament de les plantes de dessulfuració humida de les centrals de La Robla i Narcea.

Per la seva banda, les emissions totals d'NO_x es van reduir en un 48% respecte al 2007, resultat d'una menor generació amb carbó, de la utilització de cremadors de baix NO_x i de l'optimització dels processos de combustió.

Desglossament de costos ambientals (%)



16,9	Protecció de l'atmosfera.
5,6	Gestió de l'aigua.
12	Gestió de residus.
3,4	Sòls i abandonaments.
10,7	Canvi climàtic.
6,5	Sistema de gestió ambiental.
16,6	Estalvi i eficiència energètica.
2,8	Impacte visual.
21,2	Ecotaxes.
4,3	Altres

Emissions atmosfèriques (milers de tones)

	Consolidació des d'1.05			Dada proforma		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
SO ₂	6,82	0,00	0,00	10,13	24,49	171,20
NO _x	23,62	7,61	3,50	32,40	42,18	62,30
Partícules	1,14	0,00	0,00	1,56	2,99	6,74

Així mateix, i també pel que fa a 2007, s'han reduït en un 77% les emissions de partícules sòlides, fruit de la instal·lació dels nous sistemes de control dels precipitadors electrostàtics, dels sistemes d'injecció d'SO₃ a les centrals d'Anllares i Narcea i dels sistemes de dessulfuració instal·lats.

La incorporació de nous cicles combinats al mix de generació del Grup, que ja suposa el 58% del total ha contribuït a la substancial millora de les dades

ambientals. En aquest sentit, cal recordar que la combustió de gas no produeix emissions d'òxids de sofre i partícules i que les emissions d'òxids de nitrogen són molt reduïdes. Això, unit a les millores en les centrals de carbó, ha reduït les emissions específiques d'SO₂, NO_x i partícules en un 94%, 50% i 80% respectivament, en relació a l'any 2007.

A les instal·lacions del Grup Gas Natural no s'emeten substàncies reductores de la capa d'ozó.

Projecte de dessulfuració de Narcea

El 2009 ha entrat en funcionament la Planta de dessulfuració de Narcea, que s'ha unit a la Planta de dessulfuració de La Robla, posada en marxa l'any anterior. L'objectiu d'aquesta instal·lació és la reducció de les emissions de diòxid de sofre, arribant a assolir rendiments superiors al 95%. Aquest projecte ha significat la inversió de 67 milions d'euros.

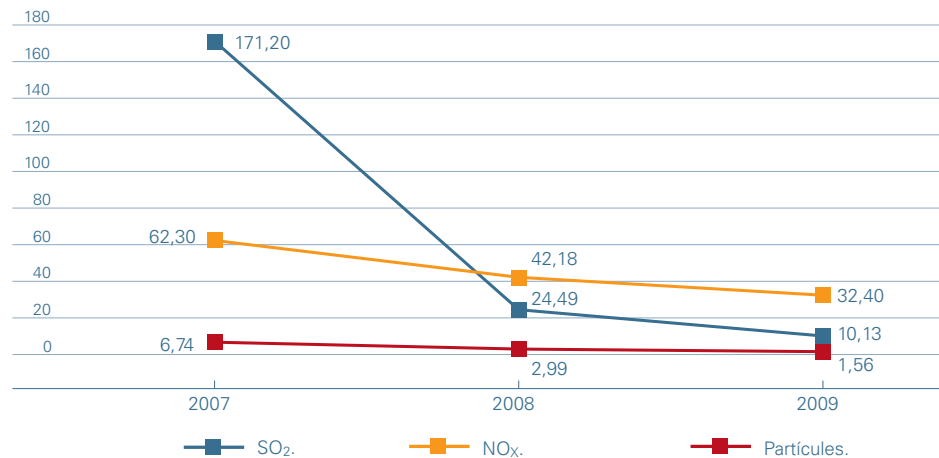
El seu funcionament és el següent: els gasos de combustió provinents dels precipitadors electrostàtics entren a un absorbidor del tipus torre pulveritzadora oberta, on es recircula una lletada de calç mitjançant unes bombes de recirculació, retenint el diòxid de sofre i les partícules dels gasos. Els gasos nets s'envien a un intercanviador de calor travessant un eliminador de gotes que reté la humitat que pugui arrossegar el gas.

L'aire necessari per a l'oxidació s'injecta dins l'absorbidor mitjançant bufadors que injecten fines bombolles. La superfície de contacte entre l'aire i la lletada s'augmenta amb agitadors.

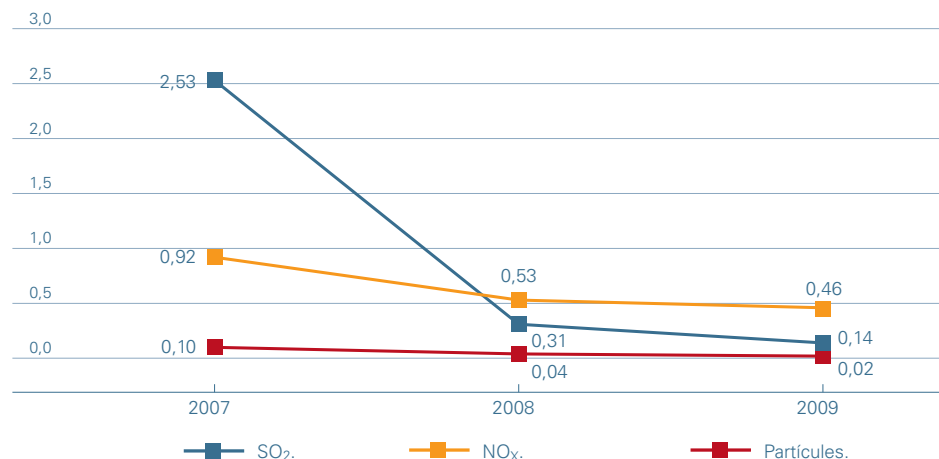
La quantitat de lletada que alimenta l'absorbidor és controlada en funció de la quantitat de diòxid de sofre dels gasos de combustió. Aquest valor es calcula mitjançant el cabal i el contingut de diòxid de sofre del gas de combustió, i s'ajusta pel pH de la lletada dins l'absorbidor.

La lletada de guix formada a l'absorbidor s'extreu directament un sistema complet d'assecatge, que consta de filtres banda i hidrocicló. El guix que s'aconsegueix com a subproducte dels filtres banda s'envia a l'edifici d'emmagatzematge mitjançant una cinta transportadora.

Emissions atmosfèriques (milers de tones)



Emissions específiques atmosfèriques (g/kWh)



Nota: Les emissions totals i específiques dels gràfics s'han calculat amb les dades proforma per reflectir l'evolució real d'aquest indicador en els tres últims exercicis.

Gestió i reducció dels residus

El Grup Gas Natural segrega, emmagatzema i gestiona adequadament els seus residus. La gestió s'orienta sempre a la minimització dels residus generats, tant en quantitat com en perillositat, a prioritzar el reciclatge i a la reutilització sobre altres opcions de gestió, i a la valorització energètica com elecció preferent abans que el dipòsit en abocador.

Els residus es gestionen d'acord amb la normativa vigent a cada país. Totes les instal·lacions tenen les corresponents autoritzacions de productors de residus perillosos, que permeten el seu registre, inventari, emmagatzematge i gestió.

Els residus produïts a les activitats del Grup es poden classificar com a urbans, no perillosos i perillosos.

Els residus urbans, com paper, cartró, orgànics i vidre, són generats, fonamentalment, als centres de treball.

A la majoria de les instal·lacions es recicla el paper i la resta de residus pes gestionen a través dels serveis municipals de recollida.

La major part dels residus no perillosos són cendres i escòries que es gestionen a les instal·lacions que utilitzen carbó com a combustible i el guix que es produeix a les plantes de dessulfuració. Són rellevants també la runa d'obra, que es produeix en els moviments de terra associats a les obres de la xarxa de distribució de gas i en les tasques de manteniment.

La generació de cendres es va reduir el 2009 un 71 % respecte al 2008 a causa de la menor generació elèctrica amb carbó i als carbons emprats. Així mateix, es va incrementar de manera significativa la quantitat de cendres reciclades, assolint el 82% del total generat.

La majoria dels residus perillosos generats en els processos són olis aïllants dels transformadors i lubricants de les màquines rotatives, llots de tractament d'aigües i combustibles i hidrocarburs amb aigua.

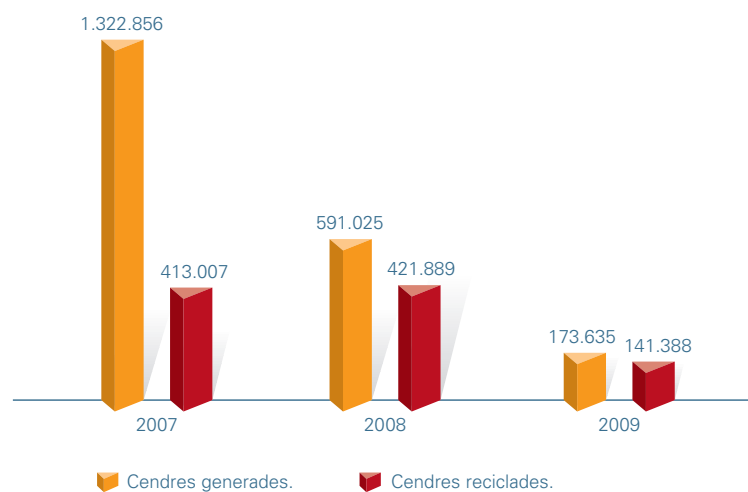
El 2009 es van gestionar 10.813 tones de residus perillosos, amb un notable augment respecte l'exercici anterior. Aquest increment es deu, fonamentalment, al rentat químic de la caldera de la central de Meirama i a la gestió de les terres contaminades amb hidrocarburs.

Dins el "Pla d'eliminació d'equips amb policlorobifenils" (PCB), s'han gestionat 279 tones, i realitzat inventaris, retirada i emmagatzematge dels mateixos a l'àrea internacional, reduint significativament el risc de contaminació a les instal·lacions per abocament d'aquest residu.

D'altra banda, es van desenvolupar 34 plans de minimització de residus perillosos corresponents a les centrals tèrmiques, hidràuliques, eòliques i a la distribució d'electricitat.

Residus no perillosos gestionats (tones)

Tipus	Consolidació des d'1.05.09	Dada proforma	Mètode de tractament
Runa	895.314	895.663	Abocador
Cendres	115.757	173.635	Reciclat
Guix	27.269	40.904	Abocador i reciclat
Escòries	22.761	34.141	Abocador
Fangs de depuradora i aigües residuals	8.811	12.843	Abocador i reciclat
Ferralla	4.036	5.969	Reciclat
Residus vegetals	1.456	2.184	Abocador
Residus assimilables a urbans	733	990	Abocador
Paper i cartró	682	720	Reciclat
Al·luvions	373	560	Abocador
Fusta	399	527	Reciclat i valorització energètica
Porcellanes, vidres i ceràmiques	264	396	Valorització energètica
Equips informàtics	128	179	Reciclat
Plàstics	157	172	Reciclat
Llana de roca	67	88	Abocador
Tòner, cartutxos o CD	11	16	Reciclat
Vidre	2	2	Reciclat
Altres	1.922	2.673	Reciclat i abocador
Total	1.080.130	1.171.662	

Generació i reciclatge de cendres (tones)**Producció de residus perillosos (tones)**

	Consolidació des d'1.05			Dada proforma		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Total Grup	7.348	2.364	9.644	10.813	6.673	14.385

Residus perillosos gestionats (tones)

Tipus	Consolidació des d'1.05.09	Dada proforma	Mètode de tractament
Terres contaminades amb hidrocarburs	2.296	3.441	Abocador
Aigües de rentat químic	1.810	2.715	Reciclat i abocador
Hidrocarburs més aigua	1.550	2.292	Reciclat
Oli fet servir	646	893	Reciclat i valorització energètica
PCB i transformadors amb PCB	186	279	Incineració
Amiant	72	108	Abocador
Residus elèctrics i electrònics	64	92	Reciclat
Residus sòlids contaminats amb hidrocarburs	57	81	Incineració
Absorbents, aïllants i materials de filtració	61	78	Valorització energètica i abocador
Envasos buits contaminats	39	51	Abocador
Piles, bateries i acumuladors	30	40	Reciclat
Fangs de tractament d'aigua/aigües residuals	19	29	Abocador
Fangs d'oli i combustible	19	25	Incineració
Solucions aquoses	15	16	Reciclat
Filtres THT	8	8	Reciclat
Dissolvents no halogenats	5	7	Reciclat
Tubs fluorescents	4	6	Reciclat
Residus de laboratori	3	4	Incineració
Pintures i vernissos	3	3	Reciclat
Residus biosanitaris	2	2	Reciclat
Altres	459	643	Valorització energètica
Total	7.348	10.813	

Captació d'aigua per font (Hm³)

	Consolidació des d'1.05.09	Dada proforma
Aigua superficial captada (mar)	969,79	1.315,08
Aigua superficial captada (resta)	25,10	33,62
Aigua subterrània captada	3,70	4,98
Aigua residual utilitzada, procedent d'una altra organització	2,76	4,15
Aigua captada de la xarxa d'abastament	1,87	2,72
Aigua pluvial recollida i emmagatzemada	0,63	0,94
Volum total d'aigua captada del medi	1.003,86	1.361,49

Consum d'aigua (Hm³)

	Consolidació des d'1.05.09	Dada proforma
Consum d'aigua a la refrigeració	43,31	48,98
Consum d'aigua al cycle aigua/vapor	3,86	4,77
Consum d'aigua a d'altres processos	2,60	3,48
Consum d'aigua a serveis auxiliars	1,54	2,27
Consum d'aigua als edificis	0,36	0,46
Consum total d'aigua	51,67	59,96

Vessament d'aigua (Hm³)

	Consolidació des d'1.05.09	Dada proforma
Aigua vessada al mar ^(*)	721,97	1.064,81
Aigua vessada a la llera fluvial	9,38	13,03
Aigua vessada a la xarxa pública	0,42	0,50
Aigua vessada a la fossa sèptica	0,02	0,02
Volum total vessat.	731,78	1.078,35

(*) Part de l'aigua captada del mar, emprada per a la refrigeració a cycle obert, no s'ha considerat com a vessament.

Control dels abocaments i reducció del consum d'aigua

A les instal·lacions de generació d'electricitat es produeixen fonamentalment dos tipus d'efluents líquids: descàrregues tèrmiques i abocaments de les plantes de depuració. Cal destacar el bon funcionament dels equips i sistemes de depuració durant l'exercici 2009, que ha permès a les instal·lacions complir amb les autoritzacions d'abocament.

La captació d'aigua de les instal·lacions del Grup Gas Natural el 2009 fou de 1.361 hm³. El 97% de l'aigua captada procedeix del mar. El consum d'aigua ha estat el 4,4% del volum captat. Segons els estudis realitzats, la captació d'aigua no ha provocat impactes significatius als ecosistemes aquàtics.

El consum d'aigua en el Grup Gas Natural és deu, en un 82%, a l'evaporació de les torres de refrigeració de les centrals tèrmiques, mentre que la resta es divideix entre els consums de cycle aigua-vapor i els serveis auxiliars.

Destaca la recuperació d'aigua procedent d'aigües residuals urbanes procedents de les ciutats properes a les centrals d'Hermosillo i Naco-Nogales a Mèxic i Ecoelèctrica a Puerto Rico, així com la recuperació d'aigües residuals amb purins a les plantes de cogeneració.

Racionalització del consum de recursos energètics i materials

Els principals consums de recursos es refereixen als combustibles i, en menor mesura, als productes químics.

El 2009 es van consumir 1,46 milions de tones de carbó i 0,39 milions de tones de fuel. El 66% correspon a carbó d'importació, amb baix contingut en sofre i d'alta qualitat ambiental. El consum de carbó, tant nacional com d'importació, es va reduir el 2009 en un 65% per al carbó nacional i en un 44% per al carbó d'importació.

Pel que fa al gas natural, el 2009 el consum va ser de 9.832 milions de m³. Això suposa una disminució del 8% respecte l'any anterior, principalment fruit de la disminució de la producció dels cicles combinats de gas.

El consum directe d'energia procedent de la utilització de combustibles fòssils ha estat de 462.973 TJ, i el consum indirecte d'energia elèctrica, tant per a equips auxiliars a les instal·lacions com per a consums terciaris a oficines i enllumenats, de 18.945 TJ.

La racionalització del consum energètic és una de les prioritats del Grup Gas Natural. La companyia supervisa i sotmet els seus processos a estrictes controls en la matèria a la recerca de la màxima eficiència. En aquest sentit, durant el 2009 es van assolir rendiments globals propers al 100% a les activitats d'exploració i del sistema de transport i distribució de gas.

La companyia supervisa i sotmet els seus processos a estrictes controls a la recerca de la màxima eficiència energètica.

Consum directe d'energia (TJ)

Fonts no renovables	Consolidació des d'01.05			Dada proforma		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Consum de gas natural	346.297	235.610	136.560	414.735	407.359	283.412
Consum de carbó	20.402	-	-	30.603	71.675	129.566
Consum de derivats del petroli	11.931	294	197	17.635	15.337	12.396
Consum directe energia combustibles fòssils	378.631	235.904	136.757	462.973	494.371	425.374

Consum indirecte d'energia en la generació d'electricitat per fonts primàries (TJ)^(*)

	Consolidació des d'1.05.09	Dada proforma
Carbó	4.899	6.269
Gas natural	1.129	1.340
Derivats del petroli	3.422	4.146
Biomassa	66	87
Eòlica	54	71
Geotèrmica	551	641
Hidràulica	1.007	1.267
Nuclear	3.964	5.124
Total	15.091	18.945

(*) Calculat a partir del consum d'energia elèctrica a equips auxiliars i terciaris, a les instal·lacions productives de Gas Natural, segons la metodologia establerta per GRI al full de càlcul "Energy Balanç Sheet".

El consum de materials va arribar, el 2009, a les 40.898 tones. A les instal·lacions de generació elèctrica s'empren diferents additius químics pel tractament de les aigües. Altres consums significatius són els odorizants utilitzats en el transport i distribució de gas natural, els olis aïllants dels transformadors i els lubricants emprats en les màquines i bombes rotatives i la calcària afegida als absorbidors de les plantes de dessulfuració.

El consum de paper als centres de treball de la companyia va ascendir a 403 tones, de les quals 34 van ser de paper reciclat. Les iniciatives per reduir el consum de paper inclouen la promoció de l'ús de suports digitals, la tramesa d'informació electrònica als clients i proveïdors, així com recomanacions als empleats per reduir la impressió de documents i correus electrònics.

Canvi climàtic

El Grup Gas Natural comparteix la preocupació social pel canvi climàtic i desenvolupa una política activa de reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle. Aposta pel desenvolupament sostenible a curt, mig i llarg termini, per la qual cosa resulta imprescindible l'ús racional de l'energia. La companyia entén així mateix que, les decisions adoptades al respecte per les institucions competents, s'han de valorar utilitzant un balanç equilibrat entre els vectors socials, ambientals i econòmics..

L'estratègia i política del Grup en matèria energètica és consistent amb els objectius de seguretat de subministrament, competitivitat i sostenibilitat ambiental. Els escenaris energètics futurs estaran marcats per l'eficiència energètica i la reducció de les emissions de gasos d'efecte hivernacle. La companyia també considera necessari dissenyar un marc post-Kyoto, que aclareixi les incerteses i orienti la inversió cap a energies netes i sostenibles i tecnologies de captura i emmagatzematge de CO₂, dins d'un *mix* energètic equilibrat, que ens doni una garantia suficient de subministrament per encarar les necessitats de demanda.

En aquest context, el gas natural jugarà un paper decisiu, tant en la transició a una economia menys intensiva en carboni, com pel protagonisme que tindrà en el balanç energètic mundial els propers anys. El gas natural és el combustible fòssil que presenta menys emissions a l'atmosfera, tant de gasos d'efecte hivernacle, com d'altres substàncies contaminants. Així mateix, el gas natural permet a la

Materials emprats (tones)

Tipus	Consolidació des d'1.05.09	Dada proforma
Carbonat de calci	13.705	20.555
Olis	1.975	2.876
Àcid sulfúric	2.325	2.739
Hidròxid de calci	1.263	1.894
Calç	831	1.247
Hidròxid de sodi	1.022	1.155
Hipoclorit de sodi	893	1.122
Coagulant	618	740
Bisulfit de sodi	320	474
Paper	339	369
Àcid clorhídric	130	194
Odorizant	180	193
Antiincrustant	130	158
Amoníac	67	94
Anticorrosiu	63	77
Sulfat fèrric	48	72
Hidrazina	36	52
Biodispersant	39	46
Paper reciclat	31	34
Detergent	21	30
Floculant	14	21
Pintures i vernissos	9	13
Tòner i cartutxos de tinta	3	4
Altres materials	5.656	6.739
Total materials	29.718	40.898

generació elèctrica, a la indústria, al sector terciari i residencial, i fins al sector del transport, la utilització d'un combustible de major qualitat ambiental, que a més és fàcil d'hibridar amb els diferents tipus d'energies renovables.

Les reduccions d'emissions de gasos d'efecte hivernacle del Grup s'articulen a través de tres eixos principals: la millora de l'ecoeficiència, la gestió del carboni i la conscienciació de la societat. Els objectius concrets de la companyia en aquesta matèria són els següents:

- Reduir les emissions específiques de CO₂ procedents de la generació elèctrica.
- Reduir les emissions totals de CO₂ procedents de les centrals de carbó.
- Minimitzar les emissions de GEH a països en vies de desenvolupament a través de projectes MDN.
- Evitar l'emissió de GEH a través de l'estalvi i l'eficiència en l'ús final de l'energia.
- Disminuir les emissions de CH₄ a les instal·lacions de transport i distribució de gas natural.

Per a l'acompliment dels seus compromisos, l'estratègia del Grup es basa en la correcta gestió dels combustibles fòssils, en els recursos renovables, en l'estalvi i l'eficiència energètica, en la mobilitat sostenible, en la gestió en els mercats de carboni, i finalment, en els programes de gestió de la demanda.

Prova del ferm compromís del Grup Gas Natural en aquesta matèria, cal destacar la seva presència al programa "Caring for Climate: the Business Leadership Platform", plataforma integrada per companyies que participen al Pacte Mundial de Nacions Unides amb l'objectiu d'avançar en la lluita contra els efectes del canvi climàtic a través de la millora de l'eficiència i de la reducció de les emissions de gasos d'efecte hivernacle.

El 2009, cal ressenyar també que el Grup Gas Natural va ser l'*utility* espanyola millor posicionada al Carbon Disclosure Project, iniciativa impulsada per inversors institucionals de tot el món per distingir a aquelles empreses més destacades per la seva contribució a la mitigació del canvi climàtic. Així mateix, Unión Fenosa va ser l'única companyia espanyola inclosa, abans del procés d'integració al Grup Gas Natural, al Carbon Disclosure Leadership Index, que distingeix les 50 companyies amb millor qualificació del Carbon Disclosure Project.

Foment de les energies menys contaminants i de les millors tecnologies

La utilització de fonts d'energia menys intensives en carboni i l'ocupació de les millors tecnologies en la combustió de combustibles fòssils són dos aspectes fonamentals per a reduir les emissions de CO₂.

Els cicles combinats de gas són, avui, la tecnologia més eficient per produir electricitat a partir de combustibles fòssils. El seu rendiment és fins un 20% superior a la resta de tecnologies alternatives. El Grup Gas Natural és un dels principals operadors de cicle combinat del món. Compta amb 11.379 MW de potència instal·lada, amb nous cicles en fase de construcció a Espanya i Mèxic.



El Grup Gas Natural comparteix la preocupació social pel canvi climàtic i desenvolupa una política activa de reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle.

Pel que fa a la ecoeficiència en el Grup Gas Natural, cal destacar la utilització de carbons amb més poder calorífic, la millora del rendiment de les centrals tèrmiques, la instal·lació d'un sistema de supervisió de rendiments en les centrals tèrmiques de carbó i el desenvolupament d'un projecte per a l'optimització de la combustió. Així mateix, està en estudi la incorporació de biomassa a les centrals de carbó, per substituir fins a un 15% del carbó cremat en el procés anomenat co-combustió. Aquesta iniciativa podria evitar l'emissió de fins a un milió de tones de CO₂.

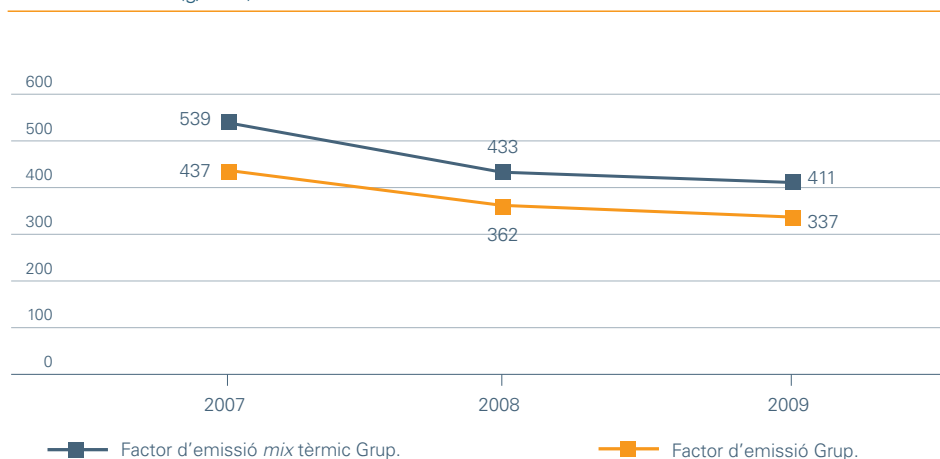
El Grup Gas Natural calcula la seva petjada de CO₂ a través de l'inventari, control i verificació de les emissions de gasos d'efecte hivernacle fruit de les seves activitats, a tots els països on està present. Les emissions totals del Grup, el 2009, van ascendir a 25,76 milions de tones de CO₂ eq, amb un factor d'emissió del mix energètic de generació de 337 gCO₂/kWh, un 7% inferior a l'any anterior.

Les emissions de les centrals de carbó del Grup es van reduir el 2009 un 77% respecte al 2007, passant de 13,49 milions de tones de CO₂ el 2007 a 3,06 el 2009. Les emissions específiques de les centrals tèrmiques es van reduir un 24%, de 539 tCO₂/GWh a 2007 a 411 el 2009.

Emissions de CO₂ producció electricitat (tCO₂)

	Consolidació des d'1.05			Dada proforma		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Cogeneració	165.561	74.231	56.121	170.504	74.231	56.121
Emissions específiques (gCO ₂ /kWh)	429	558	561	394	558	561
Centrals tèrmiques de cycle combinat	16.086.789	10.824.683	6.553.228	19.294.115	20.643.134	14.987.529
Emissions específiques (gCO ₂ /kWh)	371	354	368	369	357	365
Centrals tèrmiques de carbó	2.042.867	0	0	3.064.301	6.999.585	13.492.002
Emissions específiques (gCO ₂ /kWh)	981	-	-	981	1.011	1.110
Centrals tèrmiques de fueloil	714.840	0	0	1.072.260	1.156.120	968.965
Emissions específiques (gCO ₂ /kWh)	669	-	-	669	684	681
Total generació electricitat-tèrmica	19.010.057	10.898.914	6.609.349	23.601.181	28.873.070	29.504.617
Factor d'emissió mix tèrmic Grup (gCO ₂ /kWh)	406	355	369	411	433	539
Factor d'emissió Grup (gCO ₂ /kWh)	342	347	353	337	362	437

Factor d'emissió (g/kWh)



El 2009 les emissions totals de CO₂ de les centrals tèrmiques de carbó, fueloil i gas a Espanya van arribar als 12,226 milions de tones de CO₂, davant d'una assignació de drets d'emissió d'11,138 milions de tones, segons el Pla Nacional d'Assignació de Drets d'Emissió de gasos d'efecte hivernacle 2008-2012.

Per acomplir les obligacions fruit del Pla Nacional d'Assignació espanyol, el Grup Gas Natural assegura la cobertura del dèficit d'emissions a través del desenvolupament de projectes en l'àmbit de Mecanismes de Desenvolupament Net i d'Aplicació Conjunta, de la

participació en fons de carboni i de la compra de drets d'emissió als mercats secundaris.

El 2009, el Grup Gas Natural va evitar l'emissió a l'atmosfera més de 7,5 milions de tones de CO₂. En el càlcul es computen, entre altres, les activitats de gestió energètica, de transformació d'instal·lacions industrials i residencials de carbó i fuel per gas natural, el desenvolupament de projectes MDN, l'ús de vehicles de gas natural i la utilització de videoconferències.

Emissions directes de GEH. Total Grup (tCO_{2eq})

	Consolidació des d'1.05			Dada proforma		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Fonts fixes. Emissions directes de CO ₂	19.563.760	11.228.382	6.910.910	24.316.282	30.047.309	30.453.405
Fonts fixes. Emissions directes de CH ₄	1.381.866	1.367.054	1.280.429	1.381.866	1.367.054	1.280.429
Fonts fixes. Emissions directes de SF ₆	15.933	0	0	23.900	9.445	16.244
Fonts mòbils. Emissions directes de CO ₂ (Flota pròpia)	26.746	9.444	9.813	36.568	11.665	13.033
Total emissions directes de GEH	20.988.306	12.604.880	8.201.152	25.758.616	31.435.472	31.763.111

Emissions indirectes de GEH. Total Grup (tCO_{2eq})

	Consolidació des d'1.05			Dada proforma		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Fonts fixes. Emissions indirectes de CO ₂	677.468	20.494	19.974	1.008.676	1.057.377	905.816
Fonts mòbils. Emissions indirectes de CO ₂ (Viatges avió i tren)	4.511	4.427	3.025	4.556	7.193	9.558

Iniciatives per a la reducció d'emissions de GEH (tCO_{2eq})

Límies d'acció	Emissions evitades l'any 2009
Generació electricitat: cicles combinats	5.062.695
Generació electricitat: renovables	943.027
Generació electricitat: eficiència energètica	690.818
T&D gas i electricitat: eficiència energètica	7.257
Ús final gas i electricitat: eficiència energètica	680.776
Mecanismes compensació	100.935
Total emissions evitades de GEH (tCO_{2eq})	7.485.508

La gestió de la demanda en el Grup Gas Natural

El Grup Gas Natural canalitza els seus programes de gestió de la demanda a través d'actuacions en matèria d'eficiència energètica desenvolupades pel seu Centre d'Eficiència Energètica.

Des de l'any 2004, la companyia treballa en el desenvolupament de diferents accions amb l'objectiu de promoure solucions en matèria d'estalvi i eficiència energètica enfocades a grans empreses, Pimes i clients domèstics.

En el sector residencial, la companyia inverteix en campanyes de divulgació i conscienciació amb l'objectiu de construir una nova cultura de gestió de l'energia per part del consumidor. Cal destacar les següents accions:

- Índex d'Eficiència Energètica. Estudis que permeten conèixer el comportament energètic de llars i Pimes.
- Campanyes de formació i divulgació. destaquen la Casa Eficient, el Bosc Virtual i l'elaboració de guies educatives.
- Web exclusiu en matèria d'eficiència energètica.
- Participació a fires, cursos i seminaris.
- Campanyes de publicitat a ràdio i televisió.

Pel que fa a les campanyes orientades al consumidor desenvolupades el 2009, les principals activitats van ser: la campanya a Internet de conscienciació i formació Efiquest, el programa de formació en centres de gent gran, en col·laboració amb l'Ajuntament de Madrid, la campanya d'eficiència energètica per a empleats

amb conveni elèctric; la implantació de bombes de calor geotèrmica en habitatges unifamiliars, i, finalment, la cinquena edició de l'Índex d'Eficiència Energètica a les llars espanyoles.

Per la seva banda, a l'àmbit de l'empresa cal destacar les següents activitats:

- Programes d'assessorament energètic (prediagnosi, diagnòstics i anàlisis energètics) per a grans comptes i empreses.
- Desenvolupament de productes i gestió de subvencions a projectes d'estalvi i eficiència energètica.
- Desenvolupament d'eines *online* per a empreses que permeten conèixer els hàbits més eficients.
- Participació en projectes nacionals i internacionals de R+D+i.
- Creació de llaços de col·laboració amb universitats, centres tecnològics, associacions empresarials i associacions de consumidors per al foment de l'eficiència energètica.

El 2009, les principals accions desenvolupades en l'àmbit de l'empresa van ser les següents: el Pla Director d'eficiència energètica a CRTVE, el Pla Director en institucions penitenciàries, el Pla Director a Telefónica, la campanya d'eficiència energètica en el sector hotelier, la cinquena edició de l'Índex d'Eficiència Energètica a les Pimes, i el Pla Renove d'Enllumenat Públic, que va incloure auditories energètiques a municipis i campus universitaris.

Així mateix, la companyia participa en programes d'eficiència i captura d'emmagatzematge de CO₂, com el programa de R+D CENIT, a l'Associació Espanyola i Plataforma Tecnològica de CO₂ i a l'European Technological Platform for Zero Emissions Power Plants (ETP-ZEP). A més, el Grup colidera el Projecte CENIT CO₂.

El Grup també aposta per la generació elèctrica a partir de fonts renovables. El 2009 es van generar 6.509 GWh en els 2.845 MW instal·lats d'energia hidràulica convencional, 281,5 GWh en els 90,7 MW de potència instal·lada a centrals minihidràuliques, 1.616 GWh en els 801 MW de potència eòlica instal·lada i es van produir 474 GWh a plantes de cogeneració.

Així mateix, el 2009 van entrar en explotació comercial la central minihidràulica de Los Molinos de Bolarque i el Canal Ecològic de Frieira, els parcs eòlics de San Gil, Loma Gorda, Peña I, Peña II, Coto Codesas, Picazo, Espina, Valdelacasa i la planta de tractament de purins i generació d'electricitat a Almazán.

De la mateixa manera, quant a les activitats del Grup pel que fa al desenvolupament de tecnologies més netes i a la recerca de noves solucions per integrar les energies renovables amb el gas natural, cal destacar les iniciatives següents:

- Primera planta experimental de producció i emmagatzematge d'hidrogen d'Europa, per a l'estudi de la idoneïtat d'aquest vector com a mitjà d'emmagatzematge d'energia en forma gasosa.
- Primera planta de refrigeració solar d'Europa amb tecnologia de doble efecte, que permet un major aprofitament de l'energia solar per a la obtenció de fred apte per a sistemes de climatització.
- Projecte Sphera, per a l'obtenció d'hidrogen de recursos renovables o per procediments lliures d'emissions de CO₂ i la seva utilització en generació elèctrica.

Reducció de les emissions de metà a les xarxes

Les emissions de metà del Grup Gas Natural es produeixen a les operacions d'exploració, transport i distribució de gas. El 2009, van ascendir a 1.381.866 de tones de CO_{2eq}, de les quals 481.685 tones es van produir a Espanya. Globalment, les emissions específiques de metà van arribar a un valor de 0,82 kg CO_{2eq}/GJ de gas gestionat.

L'ús de millors materials, així com la renovació de canonades i escames a les distribuïdores de gas del Grup han permès a la companyia disminuir les seves emissions de CH₄ per unitat de longitud de xarxa un 36% respecte al 2003.

Reducció d'emissions per projectes de mecanisme de desenvolupament net

El Grup Gas Natural aposta per la reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle a través dels Mecanismes de Desenvolupament Net (MDN), un dels mecanismes flexibles establerts pel Protocol de Kyoto. La companyia participa a diversos fons de carboni: Fons Espanyol de Carboni, Multilateral Carbon Credit Fund, Natsource Carbon Asset Pool i Community Development Carbon Fund, amb una inversió de prop de 60 milions d'euros.

Així mateix, cal afegir la contractació bilateral de compra de drets d'emissió procedents de projectes primaris de diferents sectors.

Fins al moment, el Grup Gas Natural ha registrat vuit projectes MDN a les Nacions Unides: les centrals hidràuliques de Los Algarrobos, Macho de Monte i Dolega a Panamà, la de la Joya a Costa

Rica, la d'Amalme a Colòmbia, l'aprofitament energètic del biogàs a l'abocador de Doña Juana a Bogotà (Colòmbia), el projecte Sombrilla, de substitució de fueloli per gas natural a vuit plantes industrials localitzades a Bogotà (Colòmbia) i el projecte Quimvale per a la substitució de fueloli per gas natural a una indústria de carbonat càlcic a Rio de Janeiro (Brasil).

De la mateixa manera, hi ha altres projectes MDN impulsats per la companyia que es troben en diferents etapes de validació. Desenvolupats en països com Colòmbia, Guatemala, Brasil, Mèxic o Panamà, estan basats en la generació amb fonts renovables, la implantació de sistemes de cogeneració, la reducció d'emissions en xarxes de gas o en la substitució de combustibles.

Estalvi i eficiència energètica

El Grup Gas Natural també promou entre els seus clients un consum racional i sostenible d'energia. Al lloc web del Grup s'hi pot trobar la secció "Gest Natural", que ofereix consells d'estalvi i eficiència energètica a la llar.

Adicionalment, el Grup va continuar el desenvolupament de solucions específiques per a l'ocupació del gas natural com a combustible en el sector aeroportuari i la seva introducció en el sector de la pesca, i per a la poligeneració d'alta eficiència en el sector terciari.



Sostenibilitat i biodiversitat

El Grup Gas Natural incorpora als seus sistemes de gestió ambiental el compromís amb la conservació de la biodiversitat. En aquest sentit, desenvolupa nombroses actuacions orientades al coneixement dels ecosistemes i hàbitats de l'entorn de les seves instal·lacions. També impulsa projectes de restauració i compensació quan els impactes ambientals no poden ser completament evitats. A més, el Grup col·labora amb diferents organitzacions socials per tal de donar suport a les seves iniciatives en defensa de la natura.

El Grup Gas Natural desenvolupa nombroses actuacions orientades al coneixement dels ecosistemes i hàbitats a l'entorn de les seves instal·lacions.

Estudi dels ecosistemes

Per a caracteritzar l'entorn natural i estudiar l'impacte ambiental de les instal·lacions, el Grup desenvolupa estudis d'ecosistemes terrestres i aquàtics a l'entorn de les centrals de producció elèctrica. Tots els estudis realitzats el 2009 van resultar satisfactoris.

En aquest context, en els terrenys circumdants a les seves instal·lacions de carbó i fueloil, el Grup realitza estudis bianuals de les masses forestals amb l'objectiu de conèixer el seu estat i l'impacte de la contaminació atmosfèrica. La metodologia emprada es basa en la normativa europea i en les publicacions realitzades pel Programa de Cooperació Internacional per a l'Avaluació i Seguiment dels Efectes de la Contaminació Atmosfèrica en els Boscos (ICP-Forests).

Així mateix, la companyia va incorporar a la gestió ambiental de les seves centrals tèrmiques el seguiment dels efectes dels abocaments sobre els ecosistemes aquàtics de l'entorn. Per a això, desenvolupa estudis anuals d'acord amb els criteris establerts per la Directiva Marc sobre l'Aigua

Durant el 2009 a Espanya es van realitzar 43 estudis de qualitat del sòl en subestacions elèctriques, donant tots ells resultats positius. De la mateixa manera, es van adequar els sòls a dotze subestacions.

Ocupació del sòl per línies de distribució d'electricitat a zones protegides

	Longitud de línies a LIC (km)	Longitud de línies a ZEPA (km)	Longitud de línies a IBA (km)	Superfície de línies a LIC (Ha)	Superfície a ZEPA (Ha)	Superfície de línies a IBA (Ha)
Espanya	3.338	2.605	5.511	6.053	5.601	10.033
Colòmbia	2	–	–	3	–	–
Guatemala	–	2.936	–	–	1.468	–
Total	3.340	5.541	5.511	6.056	7.069	10.033

ZEPA: Zona d'especial protecció per a les aus.

LIC: Llocs d'interès comunitari.

IBA: Àrees importants per a les aus.

Nombre d'espècies els hàbitats de les quals se situen a àrees afectades per les operacions

	Nombre d'espècies en perill crític	Nombre d'espècies en perill	Nombre d'espècies quasi amenaçades	Nombre d'espècies de preocupació menor	Nombre d'espècies vulnerables
Espanya	2	32	22	31	63
Colòmbia	6	21	25	–	27
Guatemala	4	262	102	–	–
Mèxic	–	3	–	18	14
Nicaragua	24	16	4	2	3
Puerto Rico	–	4	–	–	6
Total	36	338	153	51	113

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

Ubicació	Situació	Posició	Tipus d'operació	Mida (km²)	Valor de biodiversitat
Hinojos (Huelva)	Arrendat.	Zona de regulació especial del Parc Nacional de Doñana.	Producció/ extracció.	0,01	Zona catalogada per l' UNESCO com a Reserva de la Biosfera i Zona d'Espacial Protecció per a les Aus. (Valor Alt).
Aznalcázar (Sevilla)	Arrendat.	Situat al límit del corredor ecològic del riu Guadiamar. Fora del Parc Nacional.	Producció/ extracció.	0,01	Zona extracció amb un ús agrícola intensiu i fauna de sotabosc, on s'identifica el Linx (<i>Linx pardinus</i>), espècie en perill d'extinció.
Carmona (Sevilla)	Arrendat.	Ubicat fora del Parc Nacional, en terrenys que formen la Unitat Hidrogeològica "Altiplanos de Écija".	Producció/ extracció.	0,01	L'àrea es pot classificar com pastura-matollar amb arbrat. Avifauna estepària inclosa al Catàleg Andalús d'Espècies Amenaçades i que també estan protegides per normativa nacional i comunitària.
Bollullos de la Mitación (Sevilla)	Arrendat.	Ubicat a l'aqüífer del Aljarafe, que forma la prolongació oriental del sistema aquífer Almonte-Marismas, fora del Parc Nacional.	Producció/ extracció.	0,003	Aquesta zona és fortament antropitzada amb gran desenvolupament agrícola, i on no es registra cap espècie del Catàleg Nacional d'Espècies Amenaçades.
Carmona (Sevilla)	Propietat/ arrendat.	Fora del Parc Natural.	Oficina/ producció/ extracció.	0,02	Estepa cerealista, fortament antropitzada. L'àrea es pot classificar com pastura-matollar amb arbrat. Avifauna estepària inclosa al Catàleg Andalús d'Espècies Amenaçades i Protegides per normativa nacional i comunitària.
Almazán (Soria)	Contracte administratiu. Ús privatiu de bé de domini públic.	Fora de l'Espai Natural Protegit. A 1,2 km del marge esquerre es troben les Riberes del Riu Duero i afluents.	Central energètica.	0,009	És una zona humida catalogada. No és hàbitat d'interès comunitari i la instal·lació exerceix un impacte molt feble i puntual sobre la fauna (soroll, trànsit).
Bahía Guayanilla (Puerto Rico)	Propietat.	Dins l'espai.	Terminal i planta.	0,15	Hàbitat de dues espècies en perill d'extinció.
Santuario de Flora y Fauna Los Colorados en San Juan de Neopomuceno. Departamento de Bolívar (Colòmbia)	Propietat.	SSFF Los Colorados al Departament de Bolívar.	Distribució electricitat.	0,0615	Alt, zona d'espacial protecció a la biodiversitat, santuari de flora i fauna declarat pel Ministeri de Medi Ambient i la Unitat Especial de Parcs Naturals Nacionals.
Isla de Ometepe, Rivas. Municipio de Altagracia, entrada al Puerto San Miguel (Nicaragua)	Propietat.	Ubicat dins el Parc Nacional Isla de Ometepe.	Distribució electricitat.	0,0005	Alt, ja que la instal·lació s'ubica dins la zona d'esmoreïment de la Reserva Natural Volcán Maderas, a l'Illa d'Ometepe.

Integració a l'entorn i la seva restauració

El Grup Gas Natural desenvolupa estudis d'impacte ambiental i plans de vigilància que garanteixen l'acompliment de les mesures preventives i minimitzen el possible impacte dels projectes i processos que no estan subjectes a avaluacions d'impacte ambiental.

El 2009, el Grup va participar a diferents iniciatives orientades a la millora de la biodiversitat, com reforestacions, recuperació de flora i fauna en situació de vulnerabilitat i recuperacions arqueològiques.

De la mateixa manera, i amb l'objectiu de fomentar i col·laborar en la conservació de la biodiversitat del territori, s'han adequat línies elèctriques al Reial Decret de Protecció d'Avifauna en col·laboració amb els organismes autonòmics ambientals.

Durant el passat exercici es van produir sis incidents que van provocar petits vessaments. Tots ells van ser recollits i gestionats adequadament sense impacte ambiental.

Estudis d'impacte ambiental

Per tal d'evitar possibles efectes adversos, el Grup Gas Natural realitza estudis d'impacte ambiental dels projectes. La participació pública en els procediments d'aprovació d'aquests projectes està garantida per la legislació nacional i regional de cada un dels països on la companyia desenvolupa projectes.

Iniciatives per reduir impactes ambientals d'activitats, productes i serveis

Iniciativa	Resultats
Iniciatives en relació amb l'ús de materials	
Eliminació de la dosificació d'àcid sulfúric en les torres de refrigeració de Sagunt.	Reducció de consum de 300 t SO ₄ H ₂ .
Instal·lació del tractament electroquímic d'aigua de refrigeració de torres de refrigeració que evita l'ús d'hipoclorit sòdic o altres biocides a la cogeneració La Andaya.	Reducció consum hipoclorur sòdic i biocides.
Substitució de 116 m d'oleoducte de Sabón.	Reducció de risc d'abocament fueloil.
Reducció de consum de substàncies químiques en motors de la República Dominicana.	Reducció consum productes químics.
Reducció consum coagulant i floculant en la central d'Aceca.	Reducció consum productes químics.
Construcció de fosses d'oli per a transformadors i adequació de magatzems de residus perillosos a Colòmbia.	Reducció risc abocaments.
Evitar l'ús de productes químics en l'aigua de test hidrostàtics a la distribuïdora de gas del Brasil.	Reducció consum productes químics.
Iniciatives en relació amb el consum d'aigua	
Campanya d'estalvi d'aigua als centres de treball a Espanya i Colòmbia.	Reducció consum d'aigua.
Canvi d'aigua potable per aigua dessalada en el sistema d'aigua de serveis en cycle combinat de San Roque	Sostenibilitat recursos hídrics.
Augment dels cicles de concentració de les torres de refrigeració.	Reducció de consum d'1 Hm ³ d'aigua.
Reducció dels efluenters provinents de les torres de refrigeració.	Reducció d'un 30% de consum d'aigua.
Autorefrigeració de les bombes de les basses al cycle combinat de San Roque.	Reducció consum d'aigua.

Iniciativa	Resultats
Iniciatives en relació amb les emissions	
Campanya d'estalvi energètic en els centres de treball i consum de combustible de la flota de vehicles.	Reducció de consum de combustibles i emissions.
Modificació dels temps d'injecció de combustible al motor Wartsila 18V38 i reemplaçament de turbocompressor i reducció de consum d'auxiliars en els motors de la República Dominicana.	Reducció consums i emissions.
Instal·lació de 144 panells solars en equips en la distribuïdora de gas a Espanya.	Reducció consum combustibles i emissions.
Iniciatives en relació amb els efluents	
Utilització del condensat del destil·lat del purí a les parcel·les de conreu adjacents a La Andaya i Hornillos.	Sostenibilitat recursos hídrics.
Reducció del consum d'aigua a les torres de refrigeració per implantació de laboratori a Kenya.	Reducció consum d'aigua d'un 30%.
Utilització de tancs de decantació en seqüència després dels tests hidrostàtics a la distribuïdora del Brasil.	Millora qualitat de l'abocament.
Millora de disseny pel despatx de fangs i aigües olioses a Palamara (República Dominicana).	Millora qualitat de l'abocament.
Iniciatives en relació amb el soroll	
Inspeccions de soroll a les obres de construcció en centres de treball, distribuïdors de gas i instal·lació de pantalles acústiques silenciadores en cicles combinats.	Mitigació soroll.
Pla de mesurament en ERMS i xarxa d'estacions de GNV i programa de soterrament de 16 estacions ERM a Colòmbia.	Mitigació soroll.
Col·locació de panells insonoritzats en les entrades al fossar de turbina a La Joya (Costa Rica).	Mitigació soroll.
Millora de condicions en portes de sala de màquines a La Vega (República Dominicana).	Mitigació soroll.
Substitució de silenciadors als motors Niigata i recondicionament de les portes de la Sala de Motors i separació dels conductes d'aire dels turbogeneradors de Kenya.	Mitigació soroll.
Iniciatives en relació amb els residus	
Adaptació del runam a abocador de residus no perillosos a Anllares.	Minimització contaminació de l'entorn.
Aconseguir un reciclat d'almenys un 50% de les cendres generades.	Reciclares un 82%.
Instal·lació nous piezòmetres a rumam d'Anllares.	Millora control operatiu.
Pla de Gestió Integral de residus sòlids a Colòmbia.	Reducció generació residus.
Reducció de residu concentrat de neteja del tanc d'hipoclorit a SAGGAS.	Reducció generació residus.
Instal·lació d'un tanc de recollida d'olis usats a Andaya.	Evitar risc d'abocaments.
Optimització del tractament de residus de ceràmica, enderrocs, silicagel i tubs fluorescents a Moldàvia.	Millora gestió de residus
Valoració del material metàl·lic de les xarxes de Nicaragua.	Reciclat de residus.
Condicionament i teulada d'una àrea destinada a residus i correcta segregació d'aquests als motors de Kenya.	Millora control de residus.
Instal·lació d'un tanc de recollida d'olis usats a Hornillos.	Reduir risc d'abocaments.
Inici d'un programa per unificar la gestió de cartutxos i tòners als centres de treball.	Millora gestió de residus.
Reutilització de contenidors a Palamara (República Dominicana).	Reducció de residus.
Campanya de recollida de residus elèctrics i electrònics, en suport del Ministeri del Medi Ambient, a Barranquilla (Colòmbia).	Reducció de residus.
Construcció d'un magatzem de residus perillosos i productes químics i nou parc de ferralla a Sabón i Mora de Luna.	Minimització risc abocaments.



Impacte ambiental

El Grup Gas Natural fa compatibles les activitats de generació, transport, distribució i comercialització d'electricitat i gas amb la protecció de l'entorn i la qualitat de vida dels ciutadans. Per això, busca nous enfocaments que permetin mantenir l'equilibri entre el valor dels recursos naturals emprats i la riquesa generada pel negoci.

El Grup va desenvolupar una eina de gestió ambiental, les unitats ambientals (UMAS), que quantifica l'evolució objectiva en el temps dels aspectes ambientals sobre la metodologia de l'anàlisi del cicle de vida i seguint les etapes marcades en les normes

internacionals de la sèrie ISO 14.040. La metodologia UMAS quantifica, d'aquesta manera, l'evolució en el temps de les emissions atmosfèriques, consums, recursos, residus, qualitat de les aigües, soroll i impacte sobre l'avifauna, entre d'altres.

La metodologia caracteritza l'aspecte ambiental d'acord amb determinades categories d'impacte (acidificació, afecció a l'aire, *smog* hivernal, generació de residus, escalfament global, qualitat de les aigües, eutrofització i *smog* fotoquímic, entre d'altres) i tradueix els impactes ambientals a un valor adimensional (UMAS) amb independència de la seva naturalesa

L'impacte ambiental de les instal·lacions del Grup Gas Natural mesurat en UMAS s'ha reduït en els darrers anys a causa fonamentalment a l'entrada en operació de dessulfuradores i cremadors de baix NO_x, a la millora de la qualitat ambiental dels combustibles utilitzats i a les millores en els processos de combustió i en els precipitadors electrostàtics de partícules.

Quantificació de l'impacte ambiental en UMAS

Categoria d'impacte	UMAS
Generació de residus perillosos	3.186
Acidificació de l'atmosfera	314
Escalfament global	182
Impactes toxicològics: afecció a l'aire	152
Generació de residus no perillosos	135
Contaminació acústica	119
<i>Smog</i> hivernal	59
Qualitat de les aigües	35
Afecció d'aus per col·lisió	31
Consum de recursos abiòtics: recursos hídrics	26
Eutrofització: afecció ecosistemes aquàtics	19
<i>Smog</i> fotoquímic	9
Consum de recursos abiòtics: altres recursos	2
Consum de recursos abiòtics: recursos energètics	1
Total UMAS	4.270

Nota: L'impacte ambiental es correspon amb els aspectes ambientals de les instal·lacions considerant la totalitat de cada instal·lació, sense tenir en compte el percentatge de consolidació.

Implicació de proveïdors i clients

Els compromisos ambientals del Grup Gas Natural no només tenen un abast intern, sinó que es fan extensius a la cadena de valor. El 84% dels seus principals contractistes d'obres i infraestructures de distribució, i el 100% dels proveïdors i serveis d'inspecció d'obres, s'han adherit voluntàriament a les "Bones pràctiques d'actuació ambiental en obres per a la construcció de xarxes de distribució".

Adicionalment, la companyia tracta de sensibilitzar als seus clients de la importància d'un ús responsable i racional de l'energia. Per a això, desenvolupa, conjuntament amb la Fundació Gas Natural i amb els negocis de comercialització majorista i minorista, campanyes i jornades de patrocini i formació sota la iniciativa Gest Natural.

En aquest sentit, la companyia ha establert acords de col·laboració amb nombroses institucions de caràcter autonòmic i local.



Interès per les persones

El Grup Gas Natural és un projecte comú de 19.803 persones a més de vint països. Aproximadament la meitat d'elles desenvolupen la seva activitat fora d'Espanya, una clara mostra de la forta vocació internacional i de la riquesa i diversitat de la companyia.

L'estratègia de recursos humans del Grup prové de la seva declaració de Missió, Visió i Valors, i es concreta en els següents propòsits:

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

El procés d'integració ha comportat l'anàlisi dels models de gestió de persones prèviament existents a les dues companyies, identificant les pràctiques més adequades a les necessitats del nou Grup i capitalitzant-ne les millors.

La funció dels recursos humans ha de ser flexible, adaptable i capaç de facilitar l'impuls de certs canvis. Cal, així mateix, oferir en tot moment la possibilitat d'una resposta ràpida i adequada a les necessitats i prioritats del negoci.

Durant l'any 2009 s'ha consolidat el model de recursos humans basat en unitats de govern que defineixen les polítiques i models de recursos humans, i en la figura del *business partner* com a assessor estratègic del negoci en la implantació i adaptació de polítiques i models als negocis i països.

L'abast de la informació reportada en aquest capítol es descriu a la secció "Procés d'elaboració de l'informe".



Principis d'actuació responsable amb els empleats

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

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

Principals indicadors

	2009	2008	2007
Índex de plantilla. Nombre d'empleats	19.803	6.842	6.699
Homes/Dones (%)	74/26	69/31	68/32
Dones en llocs directius (%)	19,7	18,9	17,7
Despeses de personal (milions d'euros)	600	338	308
Hores de formació per empleat	42,20	44,52	40,62
Inversió en formació anual (euros)	8.505.000	3.480.300	3.397.500

Accions rellevants

Accions proposades 2009

Implementació d'eines *online* per al seguiment dels plans d'acollida del Grup i anàlisi de resultats^(*).

Anàlisi de resultats i definició de plans d'acció per a tot el Grup. Seguiment dels compromisos.

Comunicació dels resultats de l'Enquesta de Clima Laboral i Compromís.

Optimització dels canals de comunicació interna en NaturalNet, per reforçar la participació d'empleats i els canals ascendents d'informació.

Accions realitzades 2009

Llançament de la plataforma "La nostra energia" com a únic canal d'integració previ a la intranet única.

Termòmetres d'Escolta amb empleats (*focus group*, entrevistes, enquestes).

Llançament de la revista interna única del Grup per a empleats.

Pla de comunicació interna lligat al procés d'integració.

Accions previstes 2010

Constitució d'una Comissió d'Igualtat per a les societats amb conveni col·lectiu.

Nova revista interna: canvi d'imatge i continguts adaptats al nou Grup i en correspondència amb l'opinió d'empleats (enquesta).

Pla Director i Pla Anual de Comunicació Interna.

Realització d'Enquesta de Clima Posada en marxa de panells permanents d'empleats. Enquestes específiques i periòdiques.

(*) Durant el 2009 es va paralitzar la implantació d'eines *online*, pendents del procés d'integració de sistemes de les dues companyies després de la fusió.

En comptes d'això, es van analitzar els plans d'acollida per a noves incorporacions del Grup Gas Natural i d'Unión Fenosa, per proposar un nou pla d'acollida integrat.

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

El compromís del Grup Gas Natural amb els seus empleats contempla la igualtat d'oportunitats, la promoció de la diversitat i l'ofertament d'una carrera professional atractiva i estimulant.

La companyia rebutja la discriminació per qualsevol motiu, i en particular per raó d'edat, sexe, religió, raça, orientació sexual, ascendència nacional o discapacitat. Aquest compromís s'estén als processos de selecció i promoció, basats en l'avaluació de les capacitats de la persona, en l'anàlisi dels requeriments del lloc de treball i en el desenvolupament

individual. En aquest sentit, durant el 2009 la companyia va establir les bases per a la creació d'una Comissió d'Igualtat, la constitució de la qual està prevista pel primer trimestre del 2010. La Comissió d'Igualtat elaborarà un Pla d'Igualtat per a totes les empreses del Grup a Espanya.

El compromís amb la igualtat d'oportunitats i la integració social va més enllà de l'acompliment del marc legal establert. El Grup promou la contractació de persones discapacitades, oferint un entorn de treball que els permeti desenvolupar-se en igualtat de condicions.

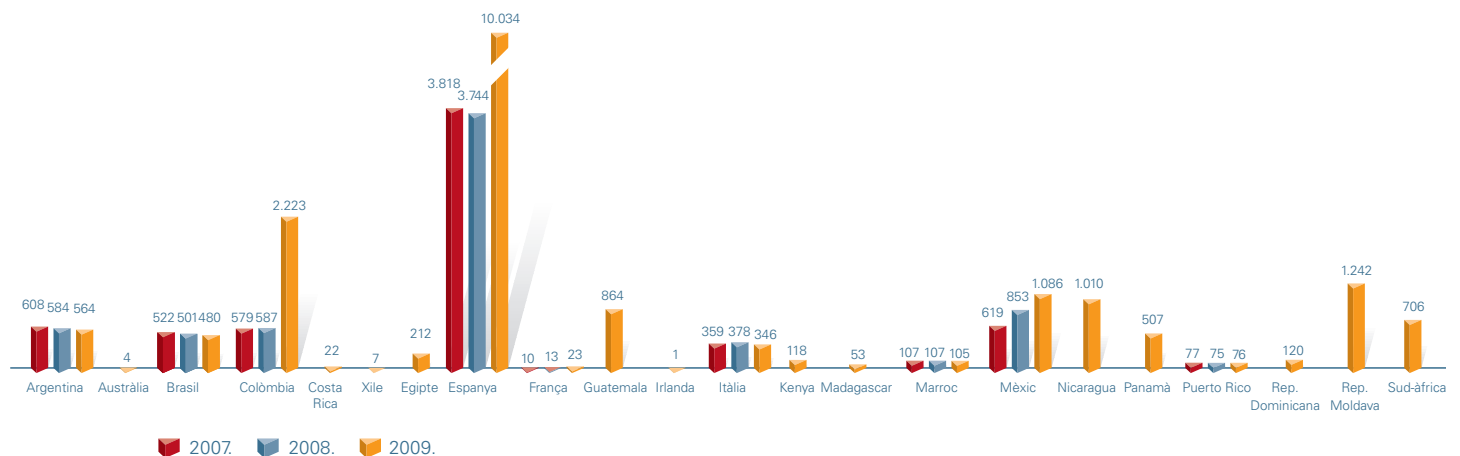
Un dels principis d'actuació del Grup Gas Natural és l'acompliment estricte dels requeriments legals de cada país on les societats del Grup hi siguin presents. Així a Espanya es fixa com a objectiu que com a mínim el 2% de la plantilla estigui formada per persones amb discapacitat. Per això recorre a mesures alternatives, amb proveïdors que donen feina a persones amb discapacitat i a la contractació directa de persones amb algun tipus de minusvalidesa. En l'àmbit internacional, el percentatge de persones amb minusvalidesa arriba al 3,7% de la plantilla, és a dir, per sobre dels requeriments mínims legals, com seria al Brasil i a Itàlia, on aquest índex arriba al 4,71%.

També s'estan realitzant a altres filials del Grup esforços encaminats a la promoció de la integració de persones amb algun tipus de discapacitat. A Espanya existeixen convenis de col·laboració amb la Fundació Adecco. Addicionalment, la companyia va donar 6.000 euros a la Fundació Catalana de Síndrome de Down.

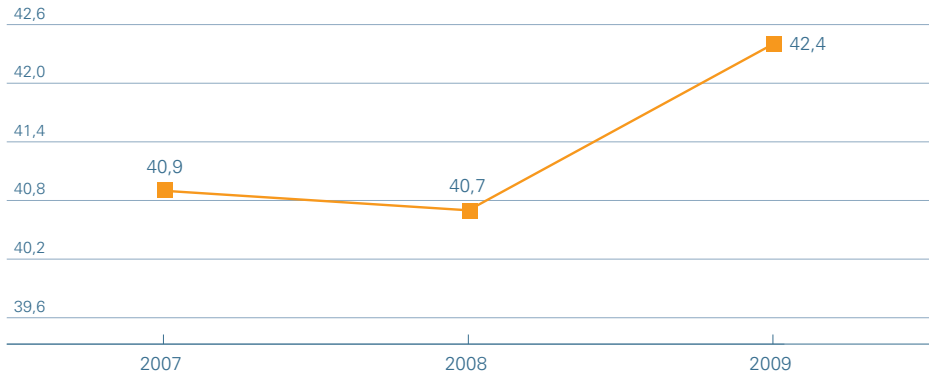
El 2009, es va signar un conveni amb la Generalitat de Catalunya per afavorir la integració laboral de dones que pateixen violència de gènere i risc d'exclusió social, comproment-se a la contractació de les candidates que presenti la Conselleria, segons condicions i perfils acordats, a partir del qual es va contractar a una persona durant 2009.

El Grup Gas Natural entén que l'arrelament local i la sensibilitat cap a les particularitats de cada territori són assumptes crítics per a l'èxit de la companyia. Per aquesta raó, promou la contractació directa d'empleats i directius locals.

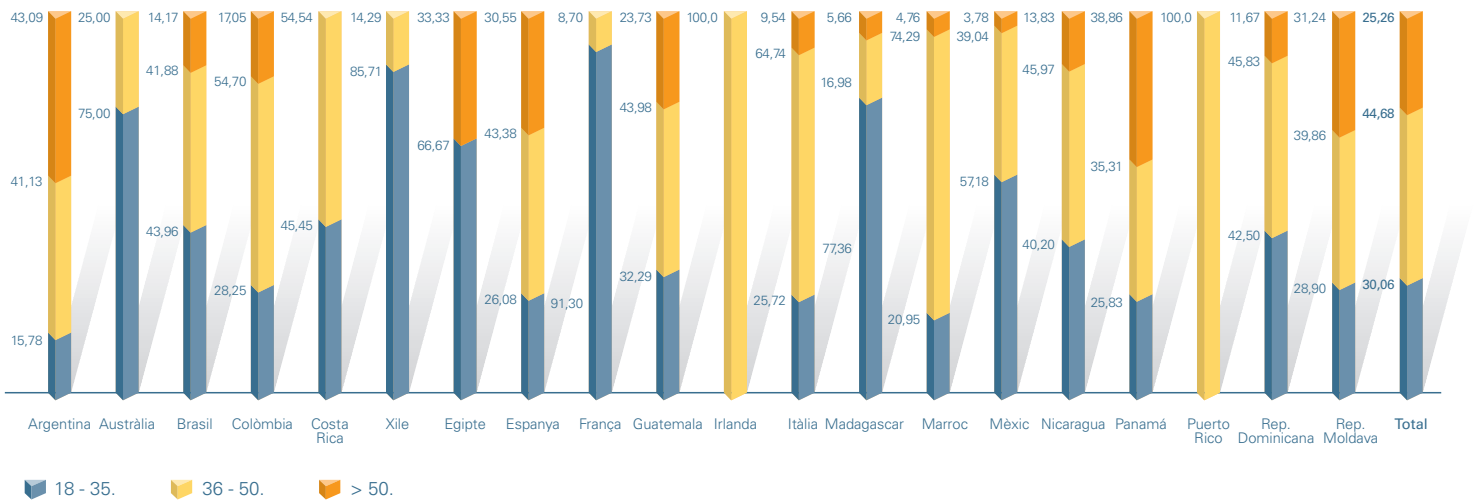
Índex de plantilla. Nombre d'empleats



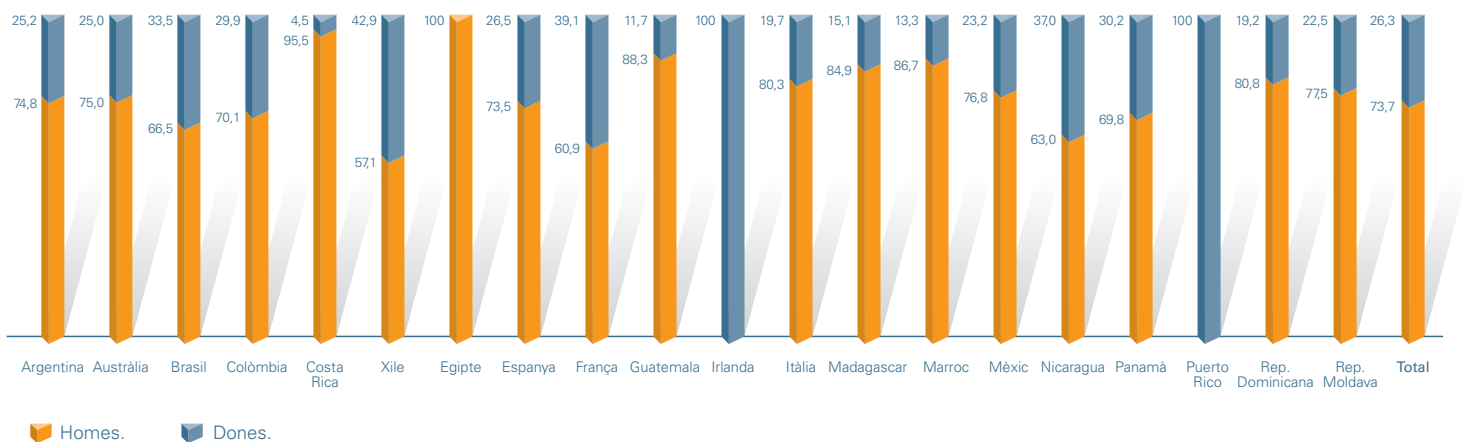
Edat mitjana de la plantilla (%)



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

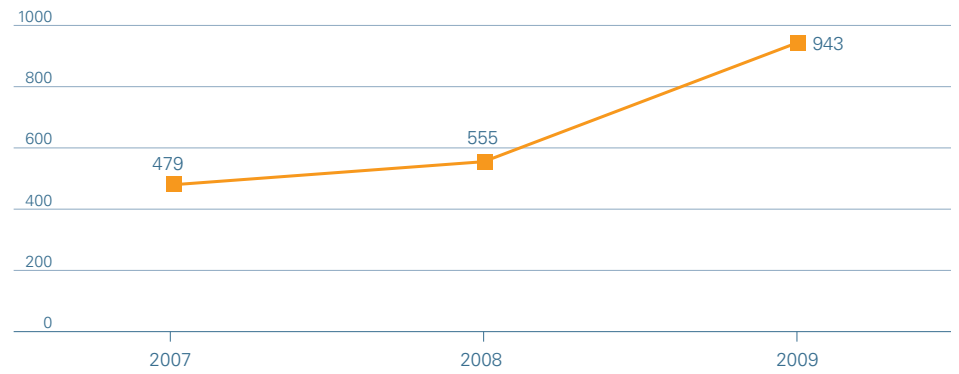


Desglossament de la plantilla per sexes (%)

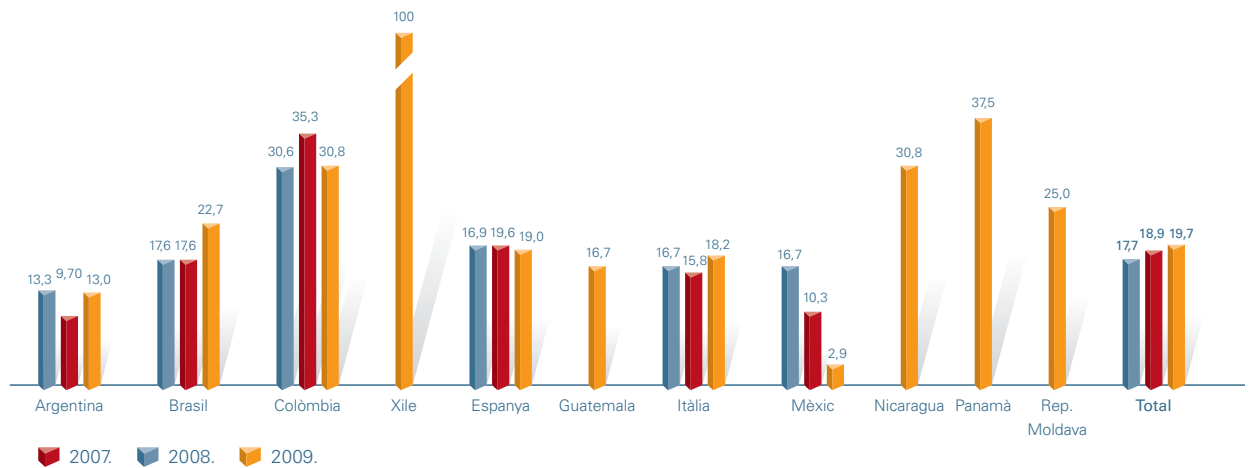


El compromís amb la igualtat d'oportunitats i la integració social va més enllà del compliment del marc legal establert.

Nombre de directius

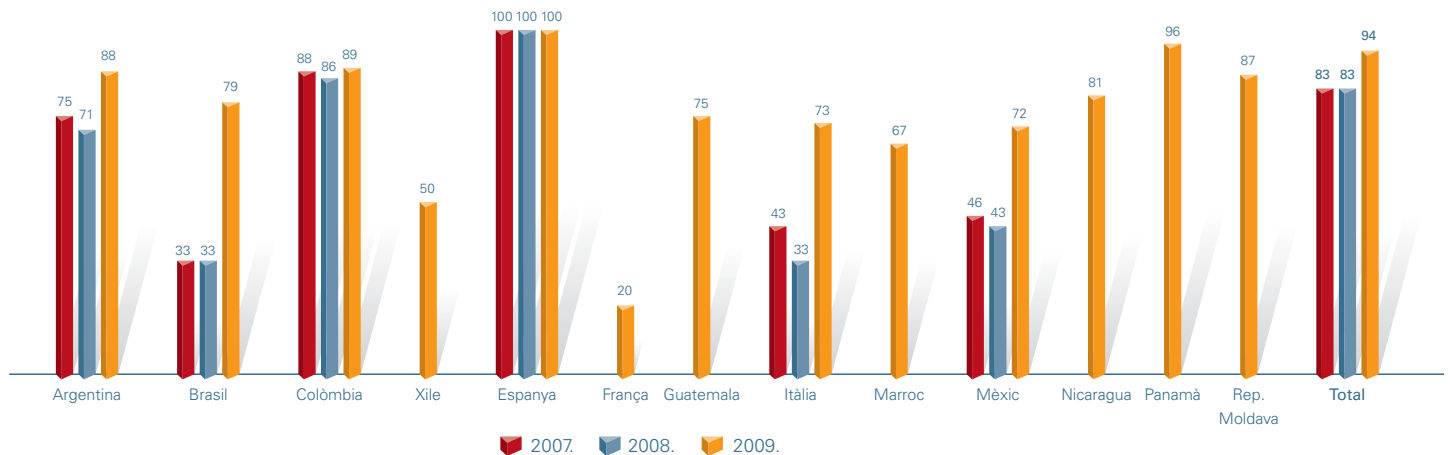


Dones en càrrecs de direcció (%)



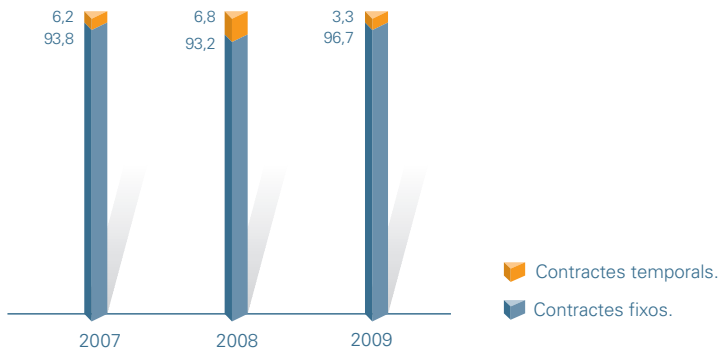
Nota: A Austràlia, Costa Rica, Egipte, França, Irlanda, Madagascar, Marroc, Puerto Rico i la República Dominicana, no han cap dona que ocupi el càrrec de directiu.

Alts directius procedents de la comunitat local (%)



Nota: A Austràlia, Costa Rica, Egipte, Irlanda, Madagascar, Puerto Rico i República Dominicana, no hi han directius procedents de la comunitat local.

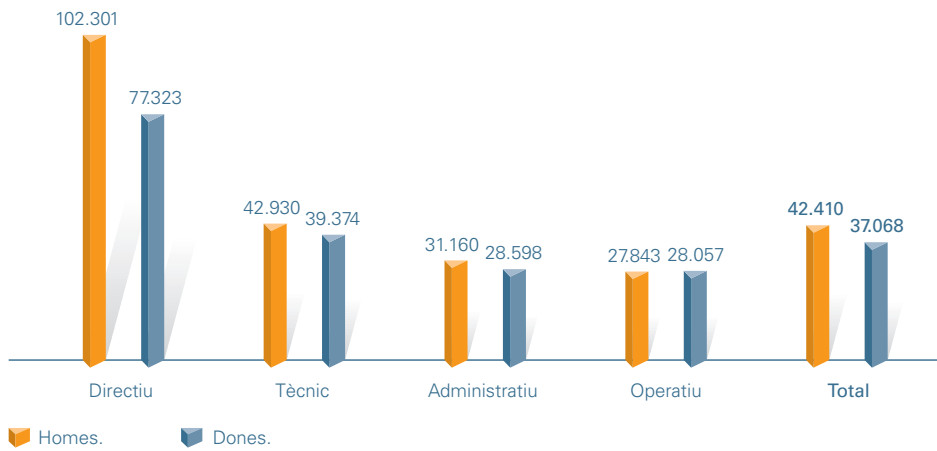
Tipus de contractes (%)



El Grup Gas Natural entén que l'arrelament local i la sensibilitat cap a les particularitats de cada territori són assumptes crítics per a l'èxit de la companyia.

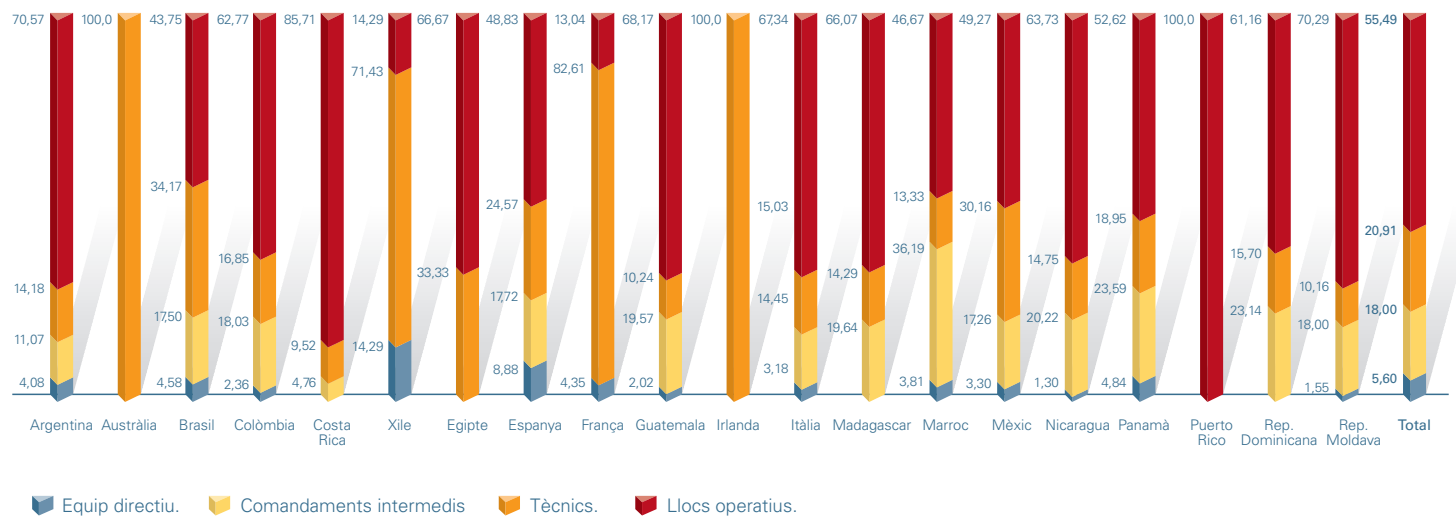
Contractes temporals: contractes amb duració determinada.

Salari mitjà d'homes i dones per categoria professional (euros)



Nota: Dades per a Espanya.

Desglossament de la plantilla per categoria professional (%)



Reconeixement de la representativitat sindical en els centres de treball

El Grup Gas Natural respecta escrupolosament el dret dels seus empleats a la llibertat d'associació i representació sindical. Totes les filials de la companyia compten amb representants sindicals elegits lliurement. En relació a aquest fet cal destacar el següent:

- A finals de 2009, 38 organitzacions tenien representació a la companyia en tots els seus àmbits d'actuació, 8 a Espanya i 30 al negoci internacional.
- A Espanya, el 2009, hi havia 465 representants sindicals.

A Espanya, i sense perjudici del que estableix la legislació vigent, els convenis col·lectius articulen els mitjans de comunicació i informació entre la companyia i els representants sindicals, a través de les corresponents comissions de treball i comitès.

En aquest marc de comunicació, cooperació i entesa amb la representació sindical, el 15 de desembre de 2009 es va signar l'anomenat Acord de Garanties que regula els drets i obligacions dels treballadors fruit del procés d'integració d'Unión Fenosa al Grup Gas Natural.

Així mateix, el 2009 van concloure les negociacions dels convenis col·lectius de Gas Natural Comercial, Gas Natural Informàtica, Gas Natural Servicios i Gas Natural Soluciones, així com l'acord laboral per Petroleum Oil & Gas España.

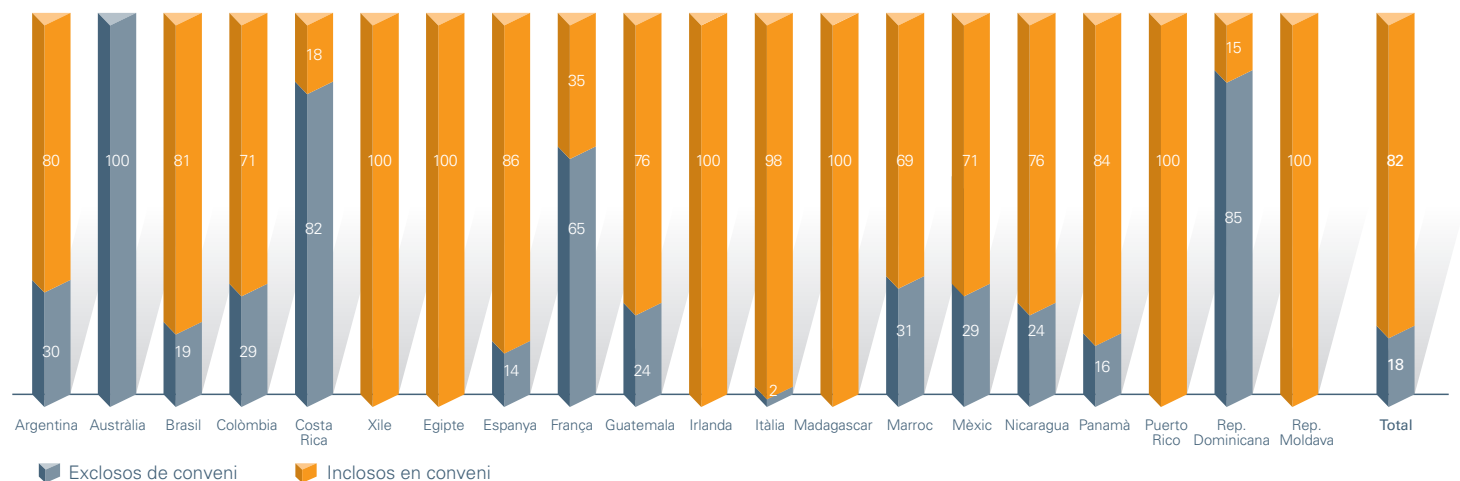
La política general de la companyia en aquest aspecte és, a través del procés de negociació col·lectiva amb la representació dels treballadors, harmonitzar i homogeneïtzar les condicions laborals dels treballadors en les diferents companyies del Grup.

Alguns dels convenis col·lectius a què estan subjectes les companyies del Grup estableixen el període de preavis respecte a eventuals canvis organitzatius, més enllà de l'obligació legal establerta.

Presència sindical a Espanya

	Nombre de representants	%
Comisiones Obreras (CCOO)	146	31,40
Unión General de Trabajadores (UGT)	144	30,97
USO	107	23,01
Confederación General de Trabajadores (CGT)	35	7,53
CIGA	28	6,02
GTIT	2	0,43
CIAA	2	0,43
Independents	1	0,22
Total	465	100

Indicadors d'empleats i convenis (%)



Depenent de cada societat, així com del conveni que la reguli, el període de preavis pot variar entre deu i quinze dies hàbils. A Espanya, les empreses amb Comitè Intercentres donen a aquest audiència prèvia, en el termini de deu dies hàbils, per a l'establiment de nous serveis en règim de torn rotatiu regular, així com per als canvis de règim de jornada o horari i calendaris de tornos.

Igualment, a l'àmbit internacional del Grup, hi ha diverses peculiaritats en el règim de preavis dels canvis organitzatius, com els establerts als convenis d'Itàlia i Guatemala, anant més enllà de l'estricta regulació legal a la que en tot cas la companyia es sotmet.

Política retributiva

Una adequada retribució és essencial per garantir la satisfacció dels empleats i per retenir el talent. La política retributiva del Grup Gas Natural es regeix per la igualtat en l'àmbit intern i per la competitivitat des del punt de vista del mercat. Els seus criteris rectoris són:

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

Per avaluar la competitivitat de la política retributiva, el Grup realitza freqüents estudis comparatius, i aplica una política basada en augments de l'IPC real i previst, en els resultats de la companyia i en les previsions de pujades salarials.

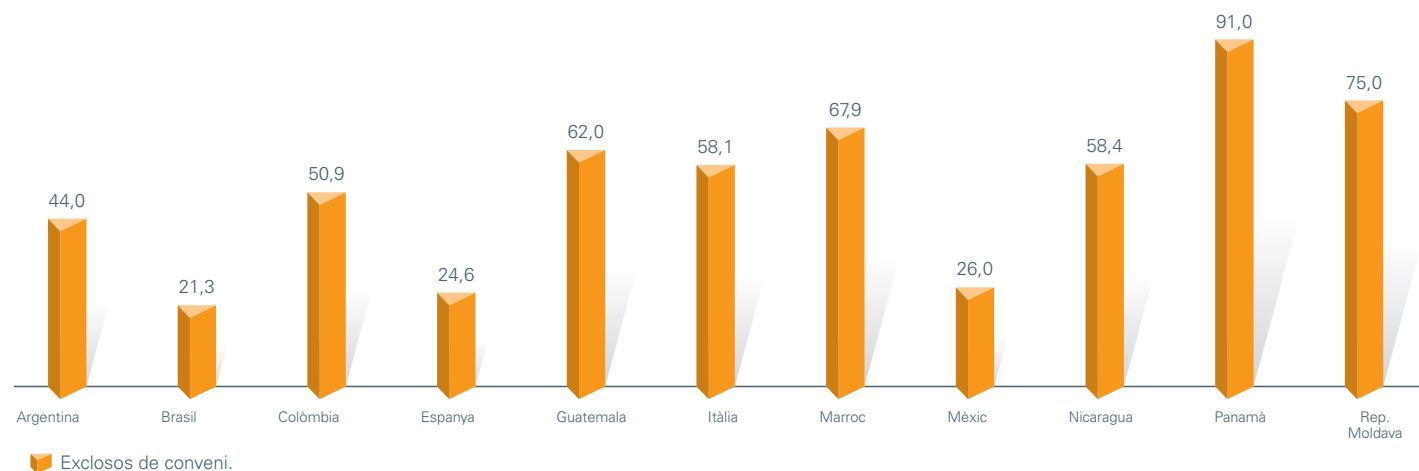
Així mateix, a Espanya hi ha una política de retribució variable que engloba, aproximadament, al 53% dels empleats del Grup. Es basa en el compliment dels objectius de la companyia i en l'avaluació de l'acompliment individual.

Relació salari mínim estàndard i salari mínim local^(*)

Argentina	2,14
Brasil	2,53
Colòmbia	1,19
Costa Rica	1,14
Espanya	1,92
França	1,50
Guatemala	2,03
Itàlia	1,32
Madagascar	3,50
Marroc	2,70
Mèxic	2,51
Nicaragua	1,38
Panamà	1,27
Rep. Dominicana	2,20
Rep. Moldava	3,60

(*) Equival al nombre de vegades que inclou el salari mínim local del país en relació al salari mínim estàndard del Grup.

Afiliació sindical per països (%)



Nota: D'acord amb els criteris fixats sobre el perímetre d'aquest informe es reporten les dades de les societats amb gestió centralitzada. A Austràlia, Costa Rica, Xile, Egipte, França, Irlanda, Madagascar, Puerto Rico i República Dominicana no consten afiliats.

Impuls de polítiques de flexibilitat entre els empleats

La flexibilitat laboral és un dels factors que faciliten una adequada conciliació de la vida familiar i professional de les persones.

Més enllà d'allò establert legalment, la companyia permet als seus empleats gaudir d'alguns avantatges addicionals en aquest àmbit. Aquests varien en funció de cada conveni, i ofereixen, entre altres, la possibilitat de jornada continuada tots els divendres de l'any i els mesos d'estiu, així com jornades en règim d'autoadministració per a determinats col·lectius. Així mateix,

s'amplien els supòsits legals de dret a reducció de jornada i el límit temporal dels mateixos.

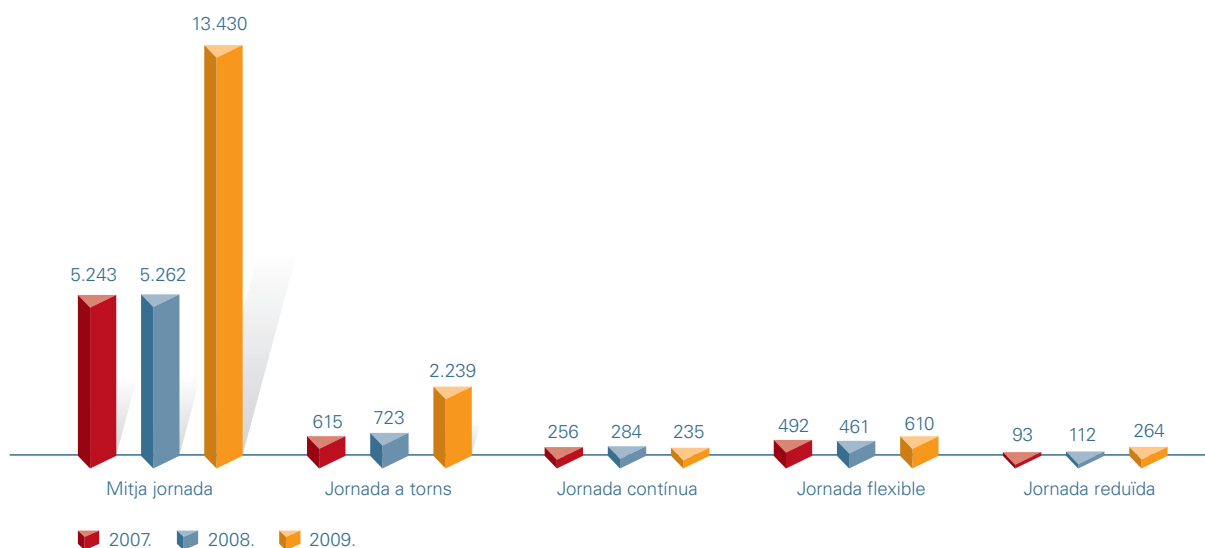
La política de flexibilitat del Grup Gas Natural inclou els permisos de lactància, ampliant en determinats supòsits els terminis de còmput i permetent l'acumulació d'hores. En aquest sentit, les treballadores tenen la possibilitat d'evitar els desplaçaments laborals que impliquin allunyar-se del seu lloc de residència durant l'embaràs o la lactància. Addicionalment, aquells empleats que tinguin al seu càrrec familiars en circumstàncies especials, poden acollir-se a les polítiques d'acostament del lloc de treball al domicili establertes pel Grup.

Serveis adaptats a les necessitats dels empleats

Entre els beneficis socials establerts a favor dels empleats del Grup en alguns dels països on hi té presència, poden destacar-se, amb diverses denominacions i diferents continguts, segons àmbits i convenis, els següents:

- Ajuts familiars per naixement de fill, matrimoni, ajut per a la guarderia i jardins maternals o fills discapacitats.
- Pòlisses i serveis d'assistència mèdica (hospitalització, assistència, viàtics, avaluació oftalmologia i pla odontològic).
- Complements de les prestacions públiques en els supòsits d'incapacitat temporal.
- Aportacions econòmiques per menjar (vals dinar, alimentaris, compensació per a dinars i economats, entre d'altres).
- Ajuda als estudis dels empleats i desenvolupament de programes de beques per als seus fills, subsidi escolar i fons de beques.

Desglossament de la plantilla per tipus de jornada



- Plans de Pensions d'aportació definida.
- Préstecs, bestretes i facilitats creditícies i d'assegurances a empleats i les seves famílies.
- Bonificacions de consum elèctric o gas natural.

Així mateix, cal ressaltar que el 2009 es van integrar tots els plans de pensió de les empreses del Grup a Espanya al denominat "Pla de Promoció Conjunta del Grup Gas Natural".

Generació de compromís i implicació dels empleats

La Direcció per Objectius (DPO), aplicada en el Grup Gas Natural, i la Gestió de l'Acompliment (GDA), emprada a Unió Fenosa, són els dos sistemes de direcció desplegats pel Grup per aconseguir la implicació dels empleats en la consecució dels objectius de negoci.

Durant el 2009 es van definir criteris comuns per a l'aplicació d'ambdós models en el procés d'avaluació de les persones, per tal d'afavorir i accelerar el procés d'integració de la companyia i implicar els empleats en la consecució dels objectius del nou Grup. Amb aquesta finalitat, es van desenvolupar accions de comunicació i formació sobre els models i els seus criteris comuns d'aplicació, i es van escometre nous desenvolupaments per a la gestió de tots dos en un únic sistema.

Cal ressaltar que a finals de 2008 es va desenvolupar una enquesta de clima laboral, els resultats de la qual van ser comunicats el 2009. Després d'analitzar-los es va elaborar un pla d'acció sobre les àrees prioritàries identificades, que incloïa actuacions on l'àmbit d'aplicació és el propi Grup, així com accions específiques pels diferents països.

Desglossament de despeses de personal (milions d'euros)

	2009	2008	2007
Sous i salaris	501	258	244
Costos Seguretat Social	103	57	55
Plans d'aportació definitiva	28	14	9
Plans de prestació definitiva	15	1	2
Treballs realitzats per a l'immobilitzat del Grup	(102)	(52)	(47)
Altres	55	60	45
Total	600	338	308

Pla d'acció 2009. Estudi de clima

Durant el 2009 es van comunicar els resultats i el pla d'acció establert com a resposta a l'enquesta de clima laboral i compromís desenvolupada a tot el Grup l'octubre de 2008.

Pel que fa als resultats de l'enquesta, es van identificar tres àmbits prioritàris d'actuació, sobre els que es van establir els fonaments de les bases del pla d'acció:

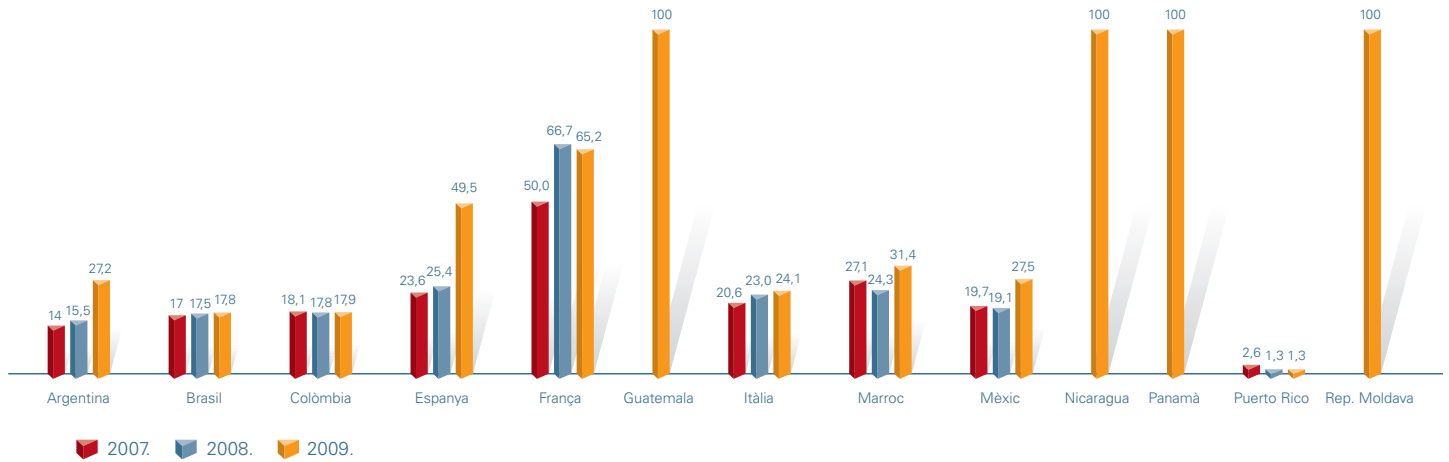
- La direcció (comunicació ascendent i descendent).
- Relacions internes (cooperació transversal).
- Desenvolupament i reconeixement (oportunitats de formació i desenvolupament professional).

Partint de l'anàlisi de resultats i la definició d'aquestes tres àrees prioritàries d'actuació, es van comunicar als empleats les accions de millora a aplicar a tot el Grup Gas Natural. Addicionalment, les accions es van complementar a cada país amb plans focalitzats a aquells assumptes d'especial rellevància local.

Cal destacar que, puig que l'inici del Pla d'Acció va coincidir en el temps amb el procés d'integració, les accions aprovades van ser aplicades a tots els empleats del Grup, servint a més com a mecanisme integrador.

Cal ressenyar, així mateix, que l'enquesta va assolir una participació propera al 80%, i que el grau d'acompliment de les accions incloses en el pla es va situar prop del 100%.

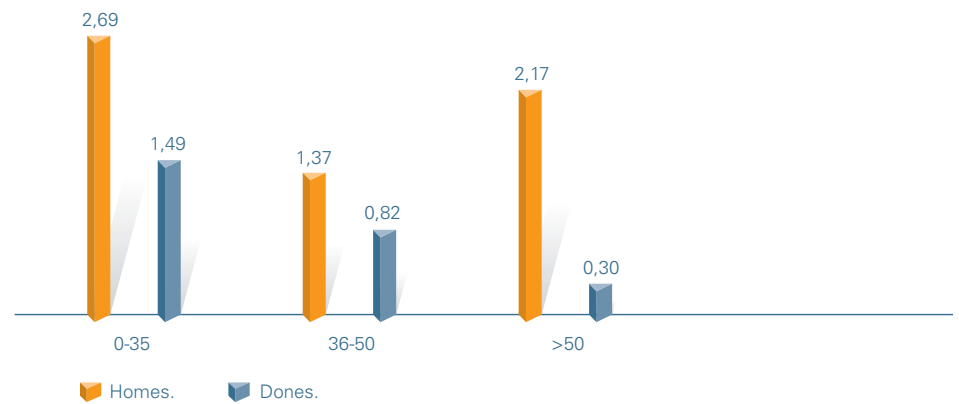
Indicadors de Gestió de l'Acompliment i Direcció per Objectius (DPO)^(*)



(*) Percentatge de persones participants al Sistema DPO i Gestió de l'Acompliment.

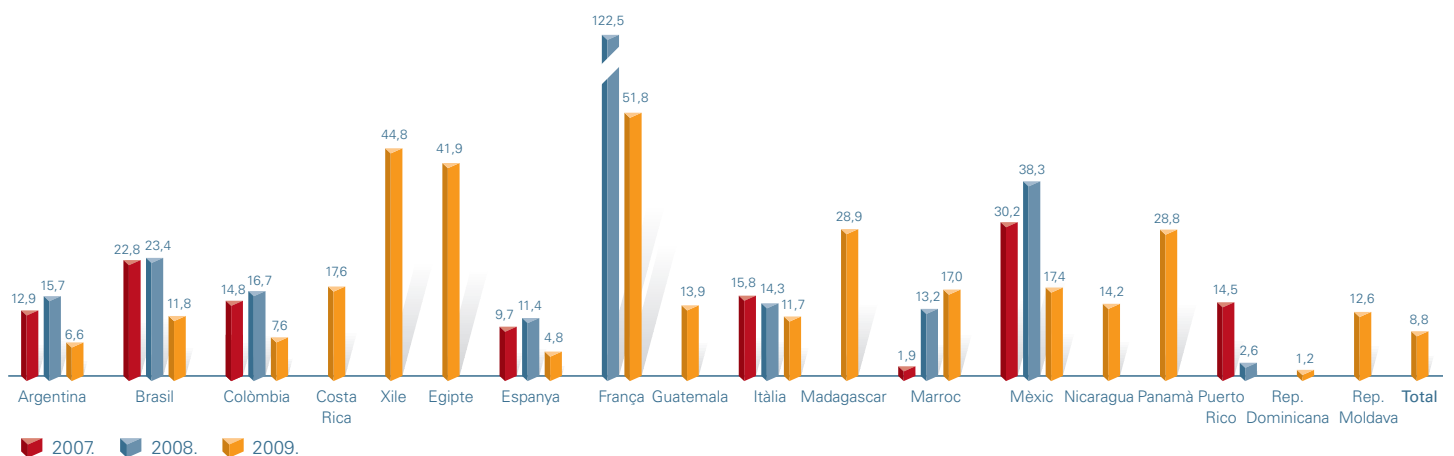
Durant el 2009 es van definir criteris comuns per a l'avaluació de les persones, per tal d'afavorir i accelerar el procés d'integració de la companyia i implicar els empleats en la consecució dels objectius del nou Grup.

Índex de rotació (%)^(*)



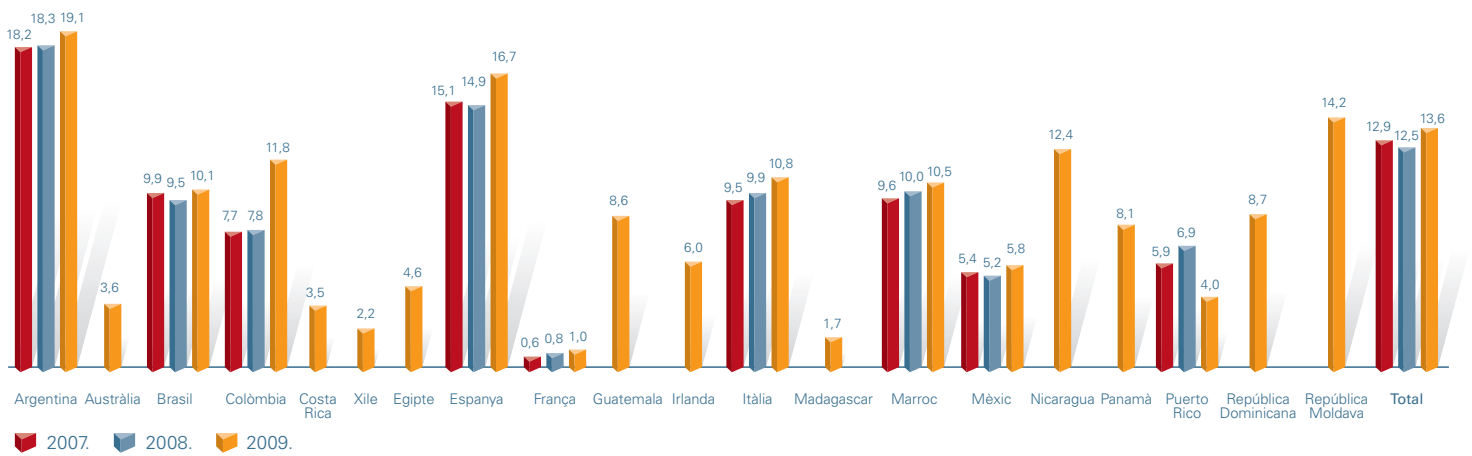
(*) Rotació: (Altes externes + baixes externes)/Plantilla Mitjana.

Índex de rotació per països (%)^(*)

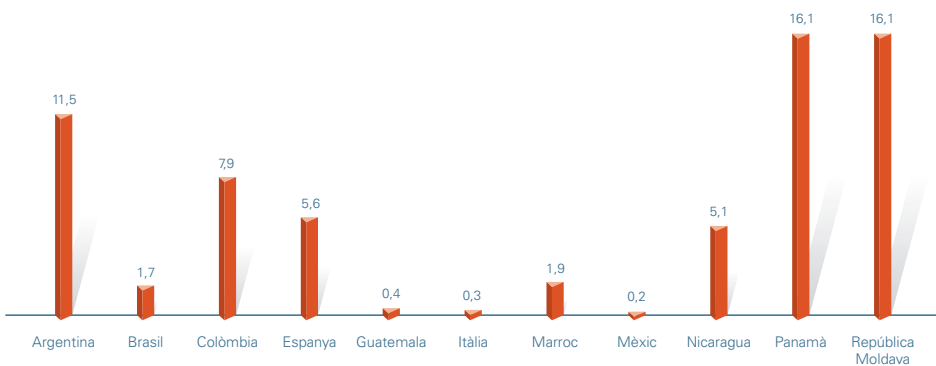
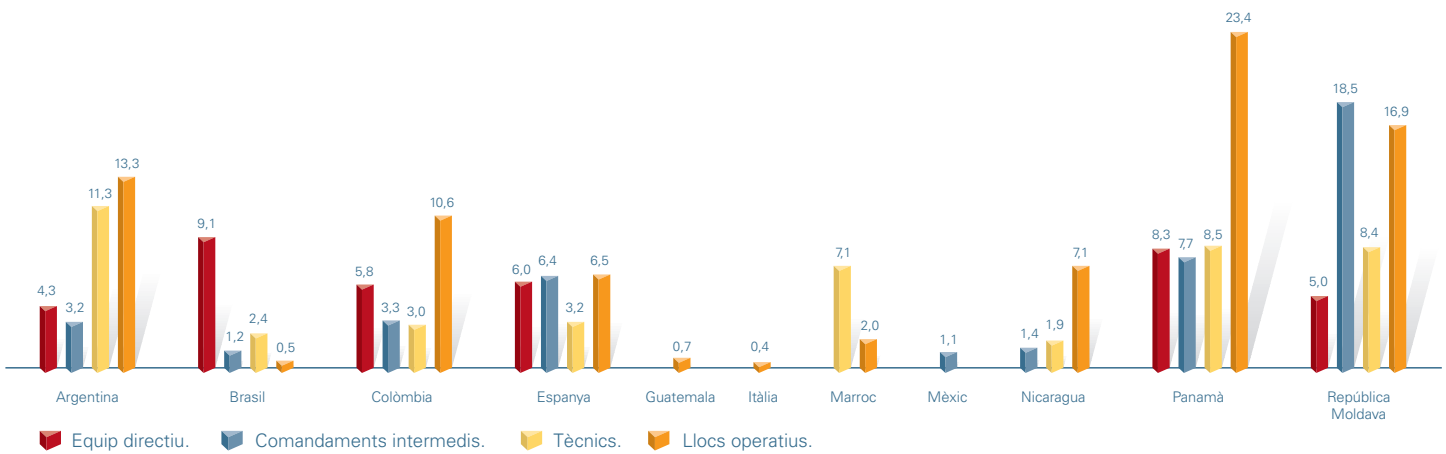


(*) Rotació: (Altes externes + Baixes externes) / Plantilla Mitjana.

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



Empleats en edat de retir a cinc anys, per categoria i país (%)



Empleats en edat de retirar a deu anys, per categoria i país (%)



Formació per al desenvolupament i la millora contínua de l'actuació professional-Universitat Corporativa

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

Els plans de formació del Grup són regularment actualitzats per ajustar-los a les necessitats de cada negoci i, en última instància, de cada persona.

Després d'una dècada de treball, la Universitat Corporativa del Grup Gas Natural va iniciar el 2009 una nova etapa al servei de la formació i del creixement professional i personal de tots els empleats del Grup. S'ha consolidat com una eina estratègica fonamental en la construcció de la cultura corporativa que permet, a més, facilitar canvis i unificar polítiques, processos i estils.

L'objectiu principal de la Universitat Corporativa és atendre les necessitats formatives del Grup en tots els nivells i àmbits de l'organització. El procés formatiu es realitza en tres fases diferents: identificació de les necessitats formatives conseqüència de les activitats del negoci, disseny dels programes de formació i gestió del coneixement i mesurament dels resultats assolits per assegurar la qualitat i establir plans de millora contínua.

La Universitat Corporativa forma part de diverses xarxes internacionals de centres de formació empresarial, com la European Foundation for Management Development o el Global Council of Corporate Universities, organitzacions amb les que comparteix les millors pràctiques. La Universitat Corporativa manté, a més, una xarxa d'aliances amb institucions acadèmiques, tant a Espanya com a la resta del món.

Indicadors de formació Grup Gas Natural

	2009	2008	2007
Plantilla formada ^(*) (%)	85,4	90,1	80,6
Hores de formació per empleat	42,2	44,5	40,6
Total d'hores lectives	707.219	304.595	272.130
Inversió en formació anual (euros)	8.505.000	3.480.300	3.397.500
Inversió en formació per persona (euros)	506,9	508,7	507,2
Assistents	57.632	25.874	19.193
Usuaris de formació <i>online</i> sobre el total de la plantilla (%).	36,5	42,7	21,2
Grau de satisfacció dels participants (sobre 10) ^(*)	8,4	-	-

(*) Nou indicador 2009.

Hores de formació per àrees de coneixement

Àrea de coneixement	horas
Negoci	238.546
Generació	46.147
Majorista, minorista i planificació energètica	57.517
Regulats de gas	53.540
Regulats d'electricitat	69.619
Enginyeria	11.723
Processos corporatius	357.590
Prevenió de riscos laborals	138.955
Sistemes i oficina d'integració	66.930
Qualitat, medi ambient i altres serveis	84.276
Idiomes	67.429
Escola de lideratge	111.083
Programes de desenvolupament de directius	27.632
Programes enfocats	83.451
Total pla anual	707.219



Oportunitats de desenvolupament professional per a tots els empleats

L'existència d'oportunitats de desenvolupament professional pels empleats constitueix una de les peces bàsiques per garantir la seva satisfacció. El Grup Gas Natural compta amb eines, adaptades als diferents perfils, per vetllar pel desenvolupament de la carrera professional dels seus empleats.

El Programa de Desenvolupament Professional (PDP) i el model de Gestió de Competències són les eines dissenyades per als empleats inclosos en conveni. La Direcció per Objectius (DPO) és la implantada per a aquells no inclosos en conveni. Cal ressaltar que, amb les eines anteriorment esmentades, el 100% dels empleats del Grup té a la seva disposició i és avaluat amb eines destinades a facilitar el seu desenvolupament professional. Aquests programes comparteixen l'objectiu d'afavorir la mobilitat i promoure la cobertura de vacants mitjançant la promoció interna.

Durant el 2009, el Comitè de Direcció va aprovar el nou procediment de Mobilitat Interna del Grup Gas Natural, que tracta de fomentar i facilitar el moviment voluntari dels empleats entre

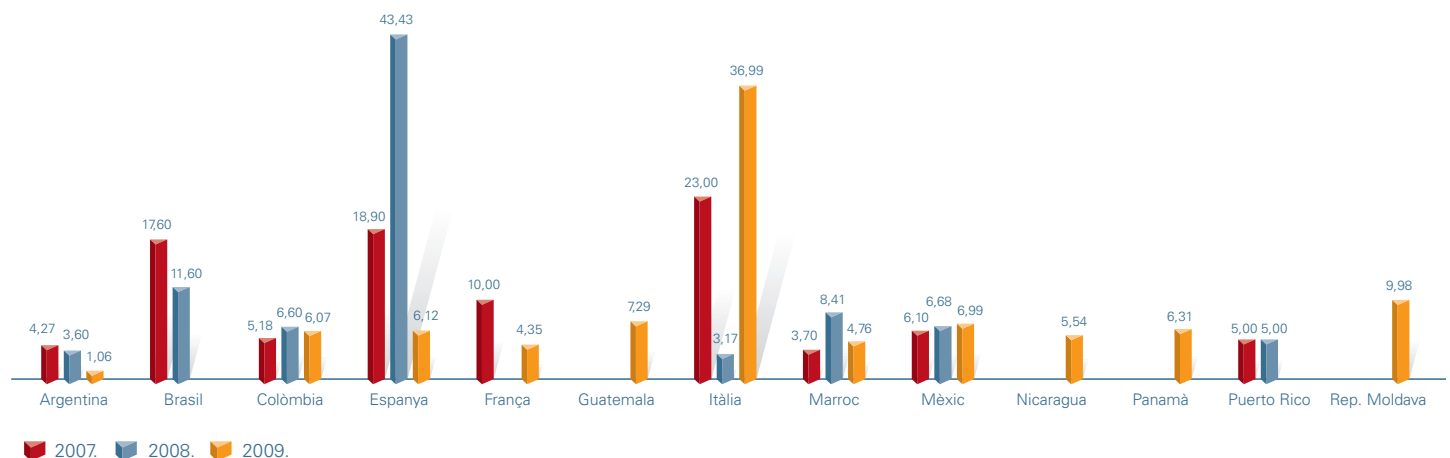
les diferents unitats per tal de potenciar el desenvolupament de les seves carreres professionals, la gestió del talent i la millora de la transversalitat. Aquest nou procediment ofereix informació sobre les vacants disponibles i ofereix als empleats la possibilitat d'optar a aquelles que considerin del seu interès. El procediment garanteix la confidencialitat, de manera que els empleats puguin prendre lliurement aquelles decisions que tenen a veure amb les seves carreres professionals.

Gestió del talent

La gestió del talent és la base del Model de Desenvolupament de Recursos Humans del Grup Gas Natural. La companyia compta amb un Programa de Gestió del Talent que identifica el capital humà i intel·lectual existent, i desenvolupa accions per a la seva atracció, retenció i desenvolupament, contribuint d'aquesta manera a la millora de l'acompliment professional. El Grup Gas Natural té dos sistemes de gestió del talent:

- Talent Directiu, aplicat a l'equip directiu del Grup, i que permet emprendre la planificació estratègica dels llocs directius d'una manera alineada amb l'estratègia i valors de la companyia.

Plantilla promocionada (%)^(*)



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

- Talent Professional, que s'aplica a comandaments intermedis, tècnics i llocs operatius. Té com a objectiu desenvolupar el talent entre els empleats no subjectes al sistema anomenat Talent Directiu, buscant perfils aptes per a promocions a llocs de més responsabilitat.

Durant el 2009, 3.051 persones van participar al Programa de Gestió del Talent a través dels dos sistemes esmentats.

L'eina Plans de Successió, creada per gestionar la cobertura de l'equip directiu facilitant la identificació de persones susceptibles d'ocupar llocs vacants, va ser un element clau durant el 2009 per a la cobertura de l'estructura organitzativa després de la integració d'Unión Fenosa al Grup Gas Natural.

Així mateix, el 2009, i en el marc del Programa BEST (Beques per a Estudiants amb Talent), 32 estudiants d'enginyeria de camins, mines o industrial van realitzar el seu projecte final de carrera en el marc de la seva col·laboració amb el Grup. Així mateix, a través del Programa Joves Tècnics, el Grup també ha mantingut una presència activa a 33 centres de formació professional a Espanya. El programa va permetre que 75 alumnes de catorze províncies realitzessin les seves pràctiques a unitats operatives del Grup Gas Natural.

Durant el 2009 es va continuar engrandint el programa STAR, que té com a objectiu identificar, desenvolupar i comprometre a les persones amb la capacitat i el potencial adequat per ocupar llocs clau en els negocis del Grup. 195 empleats van participar al programa, amb un seguiment personalitzat que va permetre l'elaboració de Plans Individuals de Desenvolupament.



Establiment de canals formals per a la gestió del coneixement

El Grup Gas Natural dedica nombrosos recursos humans i materials a la gestió del coneixement. La companyia impulsa i promou el treball en equip. Aquest permet un millor aprofitament de les capacitats, coneixements i recursos de l'equip humà.

Els centres de formació són el punt de trobada i el mitjà que facilita la transferència de coneixement i l'enfortiment de la cultura corporativa de la companyia. A Espanya destaquen el Campus de Puente Nuevo (Àvila), el Centre de Formació de Puente Princesa (Madrid) i els centres de Barcelona i Bens (A Coruña). Fora d'Espanya el Grup compta amb centres acadèmics a nou països.

El Grup també té una plataforma de formació *online* que permet un accés ràpid, fàcil i flexible als continguts formatius. En aquest format es va desenvolupar durant el 2009 el primer curs sobre el negoci del gas, que van cursar 2.131 persones.

La planificació anual de la Universitat Corporativa integra els programes de formació identificats per a cada negoci, els programes transversals i la formació en habilitats directives i gerencials.

Dins dels plans formatius, destaca la formació relacionada amb processos corporatius que va comptar amb 29.749 assistents i 357.590 hores impartides, i que gestiona el coneixement transversal necessari per a la consecució dels objectius de negoci. Per la seva banda, més de 1.500 professionals de la companyia van anar a les jornades d'integració.

"La nostra energia", campanya de comunicació interna

La campanya de comunicació interna "La nostra energia" va néixer amb l'objectiu de fomentar una imatge positiva del nou Grup entre els empleats de les companyies fusionades. També pretenia contribuir a disminuir la incertesa que el procés de fusió podia generar entre les persones. Es tractava, en definitiva, de recordar que la integració és un projecte il·lusionant, i de generar voluntat de permanència entre els empleats.

La campanya iniciada reforçava la idea que darrera dels grans èxits hi ha l'esforç de les persones, i que en el procés d'integració, els empleats són els veritables protagonistes.

La campanya va desenvolupar una identitat gràfica pròpia, amb logotips i colors expressament dissenyats que es van anar adaptant a cada aplicació i a les diferents peces de comunicació utilitzades. Totes elles les van protagonitzar empleats d'ambdues companyies.

Durant la campanya es van posar en marxa dos tipus d'accions: la primera, relacional i horitzontal, amb una plataforma interactiva oberta a la participació dels empleats que informava sobre el desenvolupament de la

integració a través de diferents onades informatives, i la segona, directa i descendent, en què la informació es transmetia a través dels directius i els caps d'equip mitjançant comunicacions en cascada, amb més de 1.500 reunions realitzades, i la celebració d'*off sites*, que han comptat amb més de 1.000 assistents.

La campanya s'iniciava amb un *spot* de llançament que donava accés a la plataforma "La nostra energia" i va anar evolucionant, amb nous canals i seccions, a mesura que ho feia el procés d'integració. Així mateix, es va mantenir la comunicació directa com un altre dels pilars fonamentals de la comunicació interna, amb la celebració de la I Reunió de Directius del nou Grup i de l'Amèrica Llatina i l'inici dels Esmorzars amb Directors Generals.

El dia del llançament de la campanya, la plataforma va rebre 50.000 visites. A finals de 2009, "La nostra energia" havia superat ja el milió i mig de pàgines vistes i actualment s'ha convertit en un dels principals canals de comunicació interna del nou Grup Gas Natural.

Així mateix cal ressaltar l'Escola de Lideratge, amb 9.188 participants i 111.083 hores impartides el 2009, que té com a objectiu millorar la capacitat de lideratge de persones i equips i ofereix al negoci eines adequades per desenvolupar les habilitats que requereixen els plans de la companyia i facilitar el canvi i la integració. En aquest àmbit destaca la tercera edició a Espanya, i segona internacional, del Programa de Desenvolupament de Directius, dirigit a persones d'alt potencial. També caldria ressaltar el programa de gestió de persones i la novena edició del Programa de Desenvolupament Gerencial.

Durant l'exercici 2009 es va llançar la plataforma "La nostra energia" com a canal d'integració de la fusió i peça clau per a l'intercanvi d'informació entre totes les persones del Grup i a tots els països. La plataforma conviu amb les dues intranets de les dues companyies que faciliten els continguts més locals i permeten una transició gradual al nou entorn.

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

Durant el 2009, un dels objectius bàsics en comunicació va ser que els empleats coneguessin el procés d'integració, explicant què s'espera d'ells i fent-los partícips del mateix.

A la plataforma "La nostra energia" s'han publicat vuit onades informatives i més de 600 pàgines amb informació rellevant. Així mateix, es van incloure entrevistes amb el conseller delegat i vuit directors generals. La plataforma incorpora a més mecanismes que permeten la participació dels empleats i on aquests poden manifestar obertament la seva opinió. Es van realitzar més de 100 preguntes rebent més de 20.000 respostes.

Així mateix, continuen actives altres iniciatives com el tauler d'anuncis de NaturalNet o el canal d'opinió.

Cal destacar que, per tal de realitzar un diagnòstic precís de l'impacte del procés de fusió en els empleats, es van posar en marxa termòmetres d'escolta que van ajudar a la companyia a percebre el sentiment dels empleats sobre la integració. Es van realitzar tres estudis d'opinió que van implicar la realització de més de 30 *focus group* i tres enquestes a mostres d'empleats, a més d'entrevistes a directius.

Pel que fa a la revista del Grup, el 2009 es van llançar els dos primers números de la revista única després de la integració, amb un tiratge de 20.000 exemplars en quatre idiomes. D'altra banda, el Club Esportiu es va consolidar com a activitat per fomentar la cohesió entre els empleats del Grup. El 2009 es van gestionar més de 1.600 inscripcions.

Per a garantir que la comunicació interna estigui alineada amb els objectius estratègics i amb els objectius i interessos de les diferents àrees i de negocis del Grup, durant el 2009 es van constituir tres comitès de comunicació interna com a grups de treball transversals: Comitè Corporatiu, Comitè Operatiu i Comitè Internacional. En ells es defineix l'estratègia global de comunicació interna, es contrasta la seva coherència amb l'estratègia del Grup i es validen els canals corporatius i continguts, entre altres.

Indicadors de les intranet del Grup Gas Natural

	2009
Nombre de visites a NaturalNet	1.661.629
Nombre de visites a la Intranet d'Unión Fenosa	4.116.072

Indicadors de la nova plataforma de comunicació interna "La nostra energia"

	2009
Nombre de visites	147.426
Nombre de pàgines vistes	1.507.289

(*) El mes d'abril de 2009 es llança la plataforma "La nostra energia".

Indicadors de canals de comunicació descendents(*)

	2009
Nombre de notícies publicades	94
Nombre d'entrevistes realitzades	25
Nombre de reportatges publicats	30
Nombre de vídeos	22

(*) Seccions que contempla la plataforma "La nostra energia".

Seguretat i salut

La seguretat i la salut és un dels pilars estratègics d'actuació del Grup Gas Natural en matèria de responsabilitat corporativa. La companyia manté el compromís d'esdevenir un referent en la protecció de la seguretat i la salut dels seus empleats, així com de la dels seus proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores.

Durant el procés d'integració del nou Grup, el principal repte en matèria de seguretat i salut resideix en el disseny i la implantació, en tots els àmbits d'operació, d'un servei de prevenció que respongui a les expectatives generades i que situï al nou Grup entre els primers del món en seguretat i vigilància de la salut. Així mateix, el procés de fusió ofereix l'oportunitat addicional d'aprofitar l'experiència i millors pràctiques de les dues companyies, reforçar el compromís del Grup amb una cultura preventiva i integrar i optimitzar els recursos. Tot això prenent com a punt de partida a dues companyies líders i que ja abans del procés de fusió gaudien d'objectius consolidats en matèria de prevenció de riscos i vigilància de la salut.

Gràcies al compromís individual de tots els empleats i a la implicació de proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores, el Grup Gas Natural avança cap a la construcció de la cultura de prevenció desitjada, i s'acosta al seu objectiu últim d'arribar a l'accidentalitat zero.



Principis d'actuació responsable amb la seguretat i salut

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

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

Principals indicadors

	Objectiu			
	2010	2009	2008	2007
Accidents amb baixa	320	244	85	77
Dies perduts	8.226	5.932	1.668	1.644
Víctimes mortals	–	1	0	0
Índex de freqüència	9,00	8,89	6,26	5,85
Índex de gravetat	0,22	0,22	0,12	0,12
Índex d'incidència	17,95	17,38	12,25	11,53
Taxa d'absentisme	2,43	2,56	1,94	2,23

Accions rellevants

Accions proposades 2009

Posada en marxa de la "Setmana internacional de la prevenció", amb activitats coordinades en tots els països on el Grup està present.

Desenvolupament d'una campanya internacional contra l'accidentalitat.

Implantació de la investigació del 100% d'accidents amb baixa a tot el Grup.

Creació d'espai sobre seguretat i salut al web corporatiu.

Accions realitzades 2009

Certificació en OSHAS 18000 "Sistema de gestió de la prevenció".

Desenvolupament del pla Pro TGT (Programa per a la Transformació de la Gestió segura del Treball) per a l'avaluació de la percepció de la prevenció a l'empresa.

Implantació del sistema de control d'inspeccions documentades de treballs de contractistes.

Implantació del primer projecte del mapa de riscos operacionals del gasoducte del Magrib.

Accions previstes 2010

Unificar i implantar un sistema de gestió de riscos integrat.

Establir plans operatius específics per a les unitats de major accidentalitat.

Desenvolupament d'acords de col·laboració amb organismes públics de protecció civil i emergències.

Realització del segon i tercer projecte de mapa de riscos operacionals a instal·lacions representatives.

Per al Grup Gas Natural és prioritari consolidar, en el seu nou escenari empresarial, uns resultats en l'àmbit de la seguretat industrial i la prevenció de riscos laborals que el converteixin en un referent en la matèria.

Desenvolupament d'un entorn laboral segur i saludable

El Grup Gas Natural té entre els seus compromisos assolir els més exigents estàndards en seguretat industrial i prevenció de riscos laborals.

Amb anterioritat al procés de fusió, tant el Grup Gas Natural com Unión Fenosa tenien consolidats els seus procediments, pràctiques i objectius en la matèria. Ara, el repte principal del nou Grup és orientar els seus esforços al disseny d'un sistema integrat de prevenció de riscos laborals que reculli les bones pràctiques desenvolupades anteriorment per les dues companyies. El sistema s'haurà d'adaptar a les necessitats sorgides de la nova dimensió dels negocis del Grup, i convertir-se en un protocol d'actuació d'àmbit internacional.

El disseny d'aquest sistema integrat de prevenció de riscos ha començat amb la integració d'equips humans, la reforma del model organitzatiu requerit per la fusió, l'anàlisi i adaptació dels diferents processos bàsics i la detecció de possibles sinergies també associades al procés d'integració de les dues companyies. D'acord amb les previsions, el sistema estarà implantat i operatiu durant 2010. Amb aquestes accions, el Grup aspira a construir una cultura preventiva diferencial que permeti assolir els més elevats estàndards de seguretat aconseguint la implicació de tota l'organització i dels seus proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores.

Per al Grup Gas Natural és prioritari consolidar, en el seu nou escenari empresarial, uns resultats en l'àmbit de la seguretat industrial i la prevenció de riscos laborals que el converteixin en un referent en la matèria.

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

- Acomplir estrictament la legislació vigent a cada país.
- Considerar la prevenció i la seguretat en el treball com una responsabilitat col·lectiva.
- Contemplar la informació i la formació com a pilars bàsics per a la millora contínua.
- Dotar les empreses del Grup d'una estructura específica per fomentar i potenciar la cultura preventiva.
- Estendre els principis del Grup en la matèria a proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores.
- Construir, operar i mantenir les instal·lacions industrials sota la premissa de la prevenció de riscos.
- Aconseguir l'accidentalitat zero en totes les activitats de la companyia.
- Considerar com a principis bàsics d'actuació la col·laboració, la coordinació i l'intercanvi transparent d'informació.
- Analitzar els incidents o accidents ocorreguts per tal d'extreure'n conclusions i impulsar plans d'acció.
- Comunicar missatges clars a clients i usuaris sobre seguretat i ús correcte de l'energia.

Durant el 2009 es va implantar amb èxit el lloc web d'accidentalitat del Grup, que permet investigar el 100% dels accidents d'acord al model establert per la companyia. Després del procés de fusió, s'estan incorporant al sistema la informació procedent d'Unión Fenosa. D'aquesta manera, una única eina permetrà la investigació dels accidents esdevinguts a tot el Grup.



Resum d'actuacions preventives realitzades. Espanya

	Consolidació des d'1.05			Dada proforma		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Avaluacions de risc, generals i específiques	199	160	142	212	234	175
Avaluacions de risc d'activitats singulars	122	52	35	154	134	126
Actuacions de control periòdic de condicions de treball	4.386	549	365	6.095	6.119	4.358
Actuacions relacionades amb emergències	259	126	107	320	230	143
Altres actuacions	1.260	322	270	1.594	1.242	1.090
Total	6.226	1.209	919	8.375	7.959	4.973

La integració en la prevenció en la relació del Grup amb els contractistes és una tasca constant. Es realitza, principalment, a través de la difusió d'informació, de reunions i de la tasca de supervisió del Grup. En aquest sentit, el 2009 destaca l'elaboració i difusió de la guia "Gestió de la prevenció en les obres de construcció", amb la finalitat d'aclarir conceptes i responsabilitats en la gestió d'obres per part del personal de la companyia i millorar la coordinació amb proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores.

Activitat preventiva

L'activitat preventiva del Grup és bàsica per vetllar per la seguretat i salut dels treballadors en l'acompliment de les seves activitats. Pren com a base els Plans de Prevenció de Riscos Laborals, i es basa en la identificació i avaluació periòdica dels riscos existents a les diferents activitats, així com en el control periòdic de les condicions de treball.

L'avaluació de riscos a Espanya s'actualitza amb caràcter biennal, i sempre que es detectin canvis que puguin suposar modificacions en les condicions o en els llocs de treball, més enllà del requeriment d'actualització i revisió que estableix la legalitat vigent.

Durant el 2009 a Espanya es van efectuar un total de 8.375 actuacions preventives. D'aquesta manera, el Grup va complir amb els objectius establerts, destacant l'esforç realitzat en els controls de condicions de treball.

Pel que fa a les actuacions realitzades en l'àmbit internacional, cal ressaltar que els requeriments interns del cos normatiu del Grup en matèria de seguretat excedeixen els establerts legalment en els països on la companyia desenvolupa les seves activitats. En tot cas, i com a conseqüència de la fusió, la companyia està treballant per homogeneïtzar els criteris de classificació de les diferents activitats vinculades a la prevenció de riscos. L'objectiu és, al llarg del 2010, consolidar també l'activitat internacional.

Formació i informació

La formació i informació són fonamentals per al desenvolupament de la política preventiva del Grup Gas Natural, i són el mitjà més eficaç per reforçar la sensibilitat de les persones de la companyia cap als assumptes vinculats a la seguretat i la salut.

El Grup dedica importants recursos i ofereix formació en la matèria, adaptada a les diferents funcions, a tots els seus empleats. A més, el procés de fusió amb Unión Fenosa ha aportat al nou Grup un important catàleg de cursos i unes instal·lacions d'avantguarda pel que fa a la formació corporativa.

Els cursos, desenvolupats pel Servei de Prevenció Mancomunat, estan enfocats a una formació eficient tant teòrica com pràctica, buscant l'aprofitament dels mateixos per part dels empleats. Alguns dels cursos impartits el 2009 relacionats amb la seguretat i la salut van ser els següents:

- Curs bàsic de prevenció de riscos laborals, desenvolupat segons el que estableix el Reial Decret 39/1997, millorat i adaptat amb continguts específics en funció dels riscos identificats pels treballadors del Grup.
- Cursos de formació per a noves incorporacions a Unión Fenosa Distribución i Unión Fenosa Generación. El contingut és didàctic i pretén establir una sòlida base de coneixements per a les noves incorporacions.
- Curs tècnic d'introducció a les tècniques de prevenció i protecció contra atmosferes explosives, dissenyat per a reduir els riscos que poguessin sorgir en el maneig de combustibles i altres substàncies perilloses a les instal·lacions de la companyia.

D'altra banda, es van preparar mòduls formatius aptes per a l'ús de noves tecnologies i per a la metodologia de formació *online* (*e-learning*).

El Grup Gas Natural exigeix contractualment a tots els seus contractistes que certifiquin que els seus empleats han rebut la formació específica en seguretat i prevenció pels treballs que els hi encomanen.

Així mateix, es van posar a disposició dels empleats altres cursos de formació que són útils tant per a una primera aproximació als assumptes de seguretat i salut com de recordatori. Prevenció, extinció i evacuació contra incendis, prevenció de riscos laborals a l'oficina, seguretat al treball amb escales portàtils o anàlisi d'accidents van ser alguns dels programes formatius oferts.

Per a cada lloc de treball, el Grup té establerta una determinada formació en matèria de seguretat i salut, que s'actualitza segons correspongui.

El 2009, un 68,9% dels empleats a Espanya van participar en activitats formatives en aquest àmbit. Per la seva banda, i com a conseqüència del procés d'integració, es van desenvolupar 514 activitats formatives, enfront de les 830 de l'any anterior. No obstant això, el nombre d'hores de formació per empleat

es va mantenir constant, a 9,36, i es va establir l'objectiu de mantenir aquests índexs pel 2010.

El Grup Gas Natural exigeix contractualment a tots els seus contractistes que certifiquin que els seus empleats han rebut la formació específica en seguretat i prevenció per als treballs que els hi encomanen. A més, mitjançant el seguiment que es fa d'aquestes empreses col·laboradores, s'ha constatat que, durant 2009, han renovat o actualitzat aquesta formació el 44% d'aquests treballadors.

Així mateix, cal subratllar la formació que va rebre el personal de seguretat del Grup en aquelles polítiques i procediments de la companyia que, relacionades amb els drets humans, són rellevants per a la seva activitat. El 2009, el 67,15% d'aquest col·lectiu va rebre formació d'aquesta naturalesa, amb un total de 1.248 hores dedicades.

Formació en matèria de seguretat (gas i electricitat). Espanya

	Consolidació des d'1.05			Dada proforma		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
% d'assistents sobre el total de la plantilla	51,6	61,91	47,7	68,9	99	86
Nombre d'actuacions formatives realitzades	367	337	243	514	830	655
Hores de formació per empleat	4,21	5,2	3,3	9,36	9,6	7,3

Formació en matèria de seguretat (negoci gas) Grup Gas Natural

	2009	2008	2007
% d'assistents sobre el total de la plantilla	57,63	61,91	47,7
Nombre d'actuacions formatives realitzades	333	337	243
Hores de formació per empleat	4,4	5,2	3,3

Formació en matèria de seguretat (negoci gas) Grup Gas Natural. Activitat internacional

	2009	2008	2007
% d'assistents sobre el total de la plantilla	80,4	47,46	48,53
Nombre d'actuacions formatives realitzades	185	100	90
Hores de formació per empleat	5,48	2,21	2,68

Monitoratge continu i registre de dades

Totes dues eines són fonamentals per a l'activitat preventiva, atès que possibiliten l'anàlisi i valoració de resultats i faciliten la detecció d'àrees de millora.

El Grup Gas Natural i Unión Fenosa comptaven, abans de la seva fusió, amb programes específics per a la gestió i homogeneïtzació de la informació en prevenció de riscos i vigilància de la salut. Disposaven, també, de procediments interns per homogeneïtzar els criteris en la recollida de dades i en la investigació d'accidents, d'acord amb les recomanacions de l'Organització Internacional del Treball i l'estadística europea d'accidents de treball. Una de les tasques del Grup durant el 2010 serà la unificació de les dues eines dins del procés de convergència iniciat arran del procés de fusió.

Periòdicament, els resultats obtinguts en aquesta matèria es recullen en informes de control. A més, la companyia elabora, amb caràcter trimestral, un informe sobre seguretat i salut, que es presenta a la direcció.

Així mateix, està previst que durant el 2010 tots els països on opera Unión Fenosa s'incorporin al lloc web

específic de l'accidentalitat laboral del Grup. D'aquesta manera es constituirà un únic dipòsit per registrar i exposar els resultats de la investigació dels accidents laborals que tinguin lloc a cada un dels països on la companyia és present.

El nivell d'accidentalitat del Grup va augmentar lleugerament el 2009, incomplint l'objectiu previst. Els resultats es van veure afectats per l'esforç realitzat per la companyia perquè cap accident quedi sense comunicar, per una major coordinació internacional en la gestió de la informació i per les millores en el sistema de registre de dades.

Per a l'any 2010, fidel al seu compromís d'oferir als seus empleats un entorn de treball segur, el Grup Gas Natural renova el seu objectiu de reduir en un 5% la seva accidentalitat laboral en relació a la registrada el 2009. Per a això s'implementaran plans operatius específics per a les unitats amb pitjors índexs de sinistralitat, i s'unificarà i s'implantarà un sistema de prevenció de riscos laborals integrat.



Indicadors de sinistralitat

	Consolidació des d'01.05				Dada proforma		
	Objectiu 2010	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Accidents amb baixa	320	244	85	77	337	313	294
Dies perduts	8.226	5.932	1.668	1.644	8.659	7.665	7.666
Víctimes mortals	-	1	0	0	1	0	3
Índex de freqüència	9,00	8,89	6,26	5,85	9,48	8,59	8,50
Índex de gravetat	0,22	0,22	0,12	0,12	0,24	0,21	0,22
Índex d'incidència	17,95	17,38	12,25	11,53	18,9	16,98	16,16
Taxa d'absentisme	2,43	2,56	1,94	2,23	-	-	-

Indicadors de sinistralitat per països

	Accidents amb baixa		Dies perduts		Víctimes mortals		Índex de freqüència		Índex de gravetat		Índex d'incidència	
	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D
Argentina	20	20	375	375	0	0	17,73	17,73	0,33	0,33	34,90	34,90
Brasil	2	2	2	2	0	0	1,72	1,72	0,00	0,00	4,14	4,14
Colòmbia	53	83	327	745	0	0	10,46	11,35	0,06	0,10	27,35	29,97
Espanya	84	110	3.375	4.891	0	0	7,08	7,43	0,28	0,33	12,03	12,82
Guatemala	7	8	57	63	1	1	6,40	4,81	0,005	0,04	12,28	9,18
Itàlia	3	3	69	69	0	0	4,31	4,31	0,10	0,10	8,42	8,42
Kenya	0	1	0	28	0	0	0,00	4,05	0,00	0,11	0,00	10,10
Madagascar	1	3	78	88	0	0	12,69	24,83	0,99	0,73	28,85	57,69
Mèxic	19	20	154	172	0	0	10,41	10,32	0,08	0,09	21,34	21,60
Nicaragua	47	74	1.129	1.644	0	0	35,07	36,02	0,84	0,88	68,05	70,48
Panamà	1	1	7	7	0	0	1,50	0,88	0,01	0,01	3,32	2,22
R. Dominicana	3	5	126	129	0	0	18,01	20,16	0,76	0,52	41,28	45,87
R. Moldàvia	4	7	76	132	0	0	2,31	2,74	0,04	0,05	4,69	5,47

C: Consolidació des d'1.05.09. D: Dada proforma.

Nota: No es té informació d'Austràlia, Xile, Egipte i Portugal. A Costa Rica, França, Marroc i Puerto Rico, els indicadors tenen valor zero.

La cultura preventiva en la cadena de valor

L'extensió de la cultura preventiva entre proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores és una altra de les línies bàsiques d'actuació del Grup Gas Natural en aquesta matèria. El 2009, aquest compromís es va dur a la pràctica, entre d'altres, amb les següents accions:

- Desenvolupament de dos cursos dins d'Aula de Prevenció de Riscos Laborals per a empreses col·laboradores. El primer, sobre la identificació de riscos en centrals de generació d'energia elèctrica. El segon, sobre procediments d'actuació segura en la realització de descàrregues i règim general d'exploació.

- Elaboració i difusió de la guia "Gestió de la prevenció en les obres de construcció", en la qual s'expliquen detalladament els rols a desenvolupar per part de cada una de les figures implicades en el procés: promotor, direcció facultativa, coordinador de seguretat, contractista i subcontractista.
- Consolidació, a Unión Fenosa, del control de l'acompliment de la normativa de prevenció de riscos en empreses contractistes i col·laboradores, segons el que s'estableix en els procediments del sistema de gestió de la prevenció OSHAS 18001. Es van supervisar 472 contractes i subcontractes, que donen feina a un total de 4.776 persones. Aquestes empreses van comunicar un total de 59 accidents, amb dues víctimes mortals.

El 2009, cal destacar que el nombre d'empreses registrades en el lloc web sobre prevenció amb contractistes va augmentar fins a les 493. Aproximadament el 98% dels que mantenen contractes vigents col·laboren habitualment en l'intercanvi d'informació. Durant el 2009, millorant els resultats de sinistralitat respecte l'any anterior, van comunicar

un total de 120 accidents amb el resultat de 1.619 dies de baixa. Es manté així un índex de freqüència de 26,87, que se situa per sota de l'índex general publicat per l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT) per al sector producció i distribució d'energia, gas i aigua. Sense considerar les dades procedents d'Unión Fenosa, no es van registrar accidents mortals entre els contractistes del Grup Gas Natural.

A Espanya es van comptabilitzar un total de 668.752 dies treballats entre els contractistes i subcontractistes de la companyia que van participar en activitats de construcció o manteniment

Participació dels representants dels treballadors

La consolidació d'una cultura preventiva en el Grup Gas Natural requereix de la participació de tots els empleats i, especialment, dels representants dels treballadors, atès que són l'engranatge de comunicació entre aquells i la direcció de la companyia.

La participació dels representants dels treballadors es concreta en els Comitès de Seguretat i Salut, que constitueixen els més importants òrgans de consulta i participació en matèria de prevenció de riscos de la companyia. Després de la signatura de diversos convenis col·lectius, avui al Grup hi ha un d'aquests comitès. És paritari i es reuneix amb una periodicitat trimestral. Representa a Gas Natural SDG, S.A., a les deu companyies del Grup Gas Natural distribuïdores de gas a Espanya, a Gas Natural Comercial, S.L. i Gas Natural Informàtica, S.A. El comitè representa el 92,75% dels empleats a Espanya. Així mateix, és destacable el paper dels 88 delegats de prevenció existents entre les empreses del Grup a Espanya.

En el cas d'Unión Fenosa hi ha un Comitè Central; 41 Comitès Locals, paritaris i que es reuneixen trimestralment, i tres comitès tècnics que assessoren al Comitè Únic en matèria de generació, distribució i vigilància de la salut. Representen el 100% dels treballadors. També exerceixen les seves funcions 83 delegats de prevenció.

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

Salut laboral

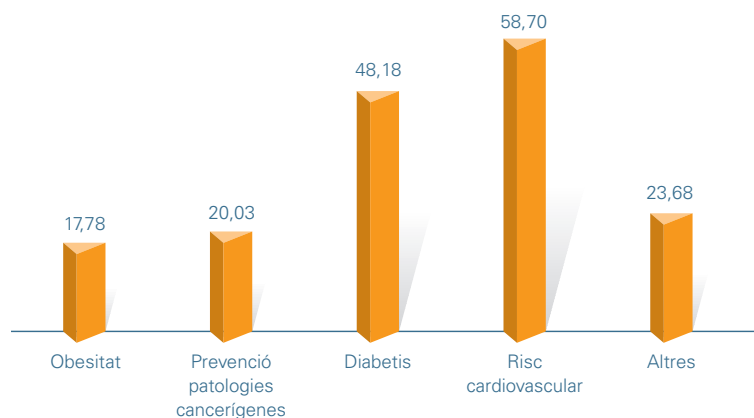
L'àrea de Vigilància de la Salut s'encarrega de definir i dirigir les polítiques a desenvolupar en matèria de salut integral, així com les encaminades a la prevenció de riscos de caràcter ergonòmic i d'índole psicosocial de les persones que integren la companyia. El seu objectiu és, per tant, garantir el benestar físic, psicològic i social en l'entorn laboral, a totes les empreses i àmbits geogràfics del Grup.

Durant el 2009, amb la finalitat de potenciar una cultura preventiva, el Grup va continuar amb les campanyes i iniciatives dirigides a fomentar la participació dels empleats en aspectes relacionats amb la prevenció i promoció de la salut. Cal destacar les dues noves consultes realitzades sobre factors de

Participants a campanyes de salut laboral

	2009	2008	2007
Campanyes de prevenció i/o detecció precoç	43.461	12.621	10.205
Campanyes de vacunació	8.158	2.392	2.006
Reconeixements	14.277	5.122	5.208
Labor assistencial	28.178	14.652	17.290

Plantilla participant a campanyes de prevenció (%)



risc psicosocial i satisfacció laboral, en què van participar 1.466 empleats. Els resultats van permetre prevenir possibles situacions de conflicte, conèixer els aspectes que més preocupen els treballadors i proposar mesures per a la seva millora.

Així mateix, i en compliment de la planificació establerta en el concert amb el servei de prevenció aliè, es van realitzar 40 estudis ergonòmics sobre els centres de treball, corresponents a la planificació quadriennal.

També mereix una menció especial la implantació del Pla de Contingència per a la prevenció, seguiment i control del risc associat a la grip A. Des del primer moment, el Grup va adoptar les mesures necessàries per minimitzar l'impacte de la malaltia i va complir els protocols establerts per les autoritats públiques. Així mateix, la companyia va constituir un comitè que, amb reunions setmanals, va realitzar l'anàlisi executiu de la situació i elaborar informes que van ser elevats a la direcció de la companyia.

Durant el 2009, amb la finalitat de potenciar una cultura preventiva, el Grup va continuar amb les campanyes i iniciatives dirigides a fomentar la participació dels empleats en aspectes relacionats amb la prevenció i promoció de la salut.

Gestió de la Grip A

El Grup Gas Natural, en compliment del seu objectiu de vetllar per la salut de tots els treballadors, i a bé de minimitzar els inconvenients que poguessin afectar a la normal prestació dels seus serveis, va desenvolupar un Pla de Contingència per a la prevenció, seguiment i control de la grip A. La companyia, d'aquesta manera, va adoptar des del primer moment totes les mesures necessàries per evitar la propagació de la malaltia, complint els protocols establerts pels organismes públics.

Des que, el juny de 2009, es pronostiqués que, en absència de mesures preventives, la malaltia podria derivar en pandèmia, tots els serveis mèdics de la companyia van iniciar els treballs pel control dels empleats amb símptomes de grip. En el procés van ser involucrades altres unitats de la companyia i es van prendre decisions encaminades a controlar la situació en cas que les perspectives respecte de la grip s'agreuessin. Aquestes actuacions es podrien resumir en:

- Confecció d'un procediment d'actuació dels serveis mèdics per a l'atenció dels pacients infectats.
- Creació del Comitè Crisi Grip A, encarregat d'informar sobre l'evolució de la pandèmia i sobre les mesures adoptades en cada moment, avaluant també les accions rellevants que havien de ser posades en marxa.
- Configuració del Pla Continuitat Negoci Pandèmia de Grip, on es definien les actuacions a posar en pràctica davant l'amenaça d'una pandèmia de grip o si els pitjors pronòstics es materialitzaven.
- Elaboració d'informes setmanals sobre la situació, elevats a la direcció de la companyia.
- Instal·lació de panells informatius en zones comunes dels edificis, dispensadors de sabó i repartiment de 1.342 kits de prevenció individuals.

- Participació a la Junta Directiva de BEQUINOR, Associació Nacional de Béns d'Equip i Seguretat Industrial, que presta serveis d'informació, documentació, suport i assessorament a empreses espanyoles interessades en la normalització i seguretat de les seves activitats i productes industrials.
- Participació als grups de treball de la Plataforma Espanyola de Seguretat Industrial (PESI).
- Desenvolupament de cursos, conferències i activitats de col·laboració sobre seguretat per a l'administració i altres organitzacions de servei públic, com el cos de bombers, protecció civil i el 112.
- Realització i implantació de projectes tecnològics específics per millorar la seguretat en la protecció contra incendis a les instal·lacions del Grup.

Així mateix, durant el 2009 es van desenvolupar 320 activitats relacionades amb el disseny i la implantació de plans d'emergència i autoprotecció. Aquestes activitats inclouen la revisió dels plans així com la realització de simulacres i l'elaboració, després d'aquests, d'informes de conclusions.

De la mateixa manera, cal destacar la formació específica que reben les brigades d'emergència per garantir la seva correcta preparació davant de qualsevol eventualitat.

Finalment, i com a conseqüència del contacte amb actius de distribució elèctrica del Grup Gas Natural a l'Amèrica Llatina i d'acord als registres de les diferents empreses a Colòmbia, Guatemala, Nicaragua i Panamà, cal esmentar que, lamentablement, es van produir 164 accidents entre el públic, dels quals 41 van ser morts. Fins a la data de finalització d'aquest informe només es coneixien quatre accions legals contra la companyia per alguna d'aquestes causes, totes elles sense resolució ferma. No consta que es produïssin accidents d'aquesta naturalesa a la República de Moldàvia.

Mesures per garantir la seguretat industrial

El Grup Gas Natural té l'objectiu d'assolir els més exigents estàndards de seguretat a les seves instal·lacions i productes, evitant possibles riscos que poguessin afectar a persones o l'entorn. Per aquesta raó, el 2007 va constituir una innovadora Unitat Corporativa de Seguretat Tècnica Industrial.

La unitat determina els criteris relatius a la seguretat, analitza els incidents i riscos i supervisa el compliment i execució de les seves conclusions i recomanacions. Per a això, entre d'altres, aplica les últimes novetats tecnològiques, adopta les mesures de seguretat més adequades, difon les millors pràctiques en l'ús de l'energia i col·labora en la formació dels agents que poden veure's involucrats a la cadena de valor.

En aquest context, algunes de les iniciatives desenvolupades són les següents:

- Realització d'un projecte específic per a la definició d'un nou model de mapa de riscos operacionals. Es va dur a terme el primer estudi de riscos en una gran instal·lació del Grup, el gasoducte del Magrib, a fi de prevenir els impactes en les persones, els béns i el medi ambient.

Col·laboració amb les institucions

La col·laboració del Grup amb altres institucions per garantir la seguretat de les persones i els béns és, a més d'una prioritat per a la companyia, un requeriment per aconseguir amb les expectatives d'excel·lència que, com a servei públic, els seus grups d'interès tenen dipositades en la companyia.

La formació i la informació als organismes que vetllen per la seguretat dels ciutadans constitueix una important línia d'actuació per al Grup. Contribueix a simplificar la coordinació necessària en aquells casos en què intervenen diferents equips d'emergències i ajut i a que els organismes públics coneguin la metodologia més apropiada d'actuació a les instal·lacions relacionades amb el subministrament d'energia.

Durant el 2009, la col·laboració amb les institucions es va fer patent a través de:

- Convenis de col·laboració per a la cooperació i coordinació amb els Serveis d'Atenció d'Emergències (112) de les comunitats autònomes de Madrid, Catalunya, València, Aragó, La Rioja, Cantàbria i Catalunya, a més d'un amb l'Ajuntament de Barcelona.
- Cursos específics per a la intervenció dels membres dels serveis públics d'emergències en sinistres en instal·lacions elèctriques o de gas. Aquests cursos van ser impartits a bombers de diferents comunitats autònomes.
- Participació en congressos, fòrums o ponències per als professionals de la protecció civil.
- Col·laboració amb l'Institut Galleg de Seguretat i Salut en dues jornades tècniques. La primera, sobre prevenció del risc elèctric i canalitzacions de gas. La segona, de formació en operacions de desbrossament, tala i treballs de poda en què s'informava sobre risc elèctric i la prevenció d'incendis forestals. Aquesta última jornada va comptar amb la participació de 200 persones i 30 empreses contractistes.

Mapa de Riscos de Seguretat Industrial del gasoducte del Magrib

El Grup Gas Natural, fidel al seu compromís de fer inseparables els conceptes "Gestió dels processos operatius" i "Seguretat a les instal·lacions", va desenvolupar durant el 2009 un projecte pilot anomenat Mapa de Riscos de Seguretat Industrial del gasoducte del Magrib. L'eina resultant permetrà la identificació i quantificació dels riscos tècnics a les instal·lacions operatives i el seu possible impacte.

El projecte es va centrar en els riscos associats a l'operació de les instal·lacions. S'entenen com a tals aquells que puguin afectar les persones, al medi natural, als béns o que poguessin tenir una repercussió pública.

L'objectiu principal d'aquest projecte era dotar el Grup d'una eina sòlida que oferís informació quantitativa, escalable i amb un sistema d'alertes partint de les premisses següents:

- Generació d'indicadors estratègics per aportar informació rellevant per a la gestió (directrius i objectius).
- Formulació d'indicadors operatius pel seguiment dels processos i activitats identificades.
- Establiment d'un procés iteratiu d'enriquiment en cada cicle que proporcionés el *know how* adequat per a una òptima gestió dels riscos.

El propòsit de l'eina era mesurar el nivell de risc a través d'un procés d'autoavaluació periòdica; facilitar la presa de decisions per a la implementació de millores encaminades a la seva reducció; garantir un nivell coherent de control i gestió dels riscos operatius en el Grup, i, finalment, possibilitar el *benchmarking* intern i extern entre instal·lacions similars.

El model implantat està basat en el desenvolupament de tres components que permeten identificar i mesurar els riscos: estat de l'art, riscos generals i riscos per a l'entorn.

Entre les conclusions assolides per la companyia després de la implantació del projecte pilot cal destacar que l'eina és escaient per a la mesura dels riscos tècnics, que el seu correcte desenvolupament depèn de la participació de les unitats de negoci, que el Mapa de Riscos de Seguretat Industrial constitueix un producte únic i innovador i una peça bàsica dins del model de gestió dels riscos operatius i que, finalment, és fàcilment adaptable a les diferents infraestructures operatives del Grup Gas Natural.

Gràcies a iniciatives com aquesta, el Grup Gas Natural disposa dels més avançats sistemes de gestió de riscos, i això deriva en un benefici final per a tots els seus grups d'interès. Durant els propers anys la companyia té com a objectiu implantar aquest nou sistema de gestió i control de riscos a altres plantes significatives.

- Cooperació amb l'Organització Iberoamericana de Seguretat Social i amb la Universitat d'Alcalá de Henares en una jornada per als alumnes del IX Màster en Prevenció de Riscos Laborals.

Responsabilitat social

Un dels pilars bàsics de l'actuació del Grup Gas Natural en matèria de responsabilitat social és el seu compromís amb el benestar, la generació de riquesa i el desenvolupament de les comunitats on desenvolupa les seves activitats.

El Grup Gas Natural contribueix a satisfer necessitats socials no cobertes, a través d'iniciatives tant pròpies com desenvolupades en col·laboració amb institucions i organitzacions socials reconegudes. El Grup disposa de procediments que li permeten conèixer quines són les principals àrees que han de ser ateses i prioritza les seves activitats en conseqüència.

Cada cop més, les accions socials de la companyia busquen un enfocament estratègic i global, que reforci l'activitat del grup i aportï millores estructurals en les societats en què actua.

No s'ha d'oblidar, a més, que la companyia també exerceix la seva responsabilitat social quan contribueix a subministrar l'energia que la societat necessita d'una manera sostenible, eficient i segura. De la mateixa manera, cal recordar que la capacitat de la companyia d'invertir i innovar genera efectes positius que transcendeixen les fronteres del Grup i resulten beneficiosos per al conjunt de la societat



Principis d'actuació responsable amb la societat

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

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

Principals indicadors

	2009	2008	2007
Evolució de l'aportació del Grup Gas Natural (milions d'euros)	15,4 ^(*)	16,8	16,1
Distribució per tipus d'acció (%).			
Social	40,7	57,6	57,7
Medioambiental	23,8	25,6	24,9
Cultural	35,4	16,8	17,4
Altres	0,1	–	–
Nombre d'activitats de patrocini i acció social	325	274	308

Nota: El 2009 han canviat els criteris per al càlcul de la dada "aportació a la societat".

(*) La xifra indicada no contempla l'aportació en l'àmbit internacional d'Unión Fenosa.

Accions rellevants

Accions proposades 2009

Suport a la candidatura de Madrid 2016 per albergar els pròxims XXXI Jocs Olímpics i Paralímpics d'estiu.

Rellançament de la nova versió de l'eina per a la gestió de la inversió social *online* a Espanya i l'Amèrica Llatina.

Ampliar l'àmbit de les revisions externes independents en els informes de Responsabilitat Corporativa del Grup.

Millora dels sistemes de mesura de l'impacte social de les accions de patrocini.

Accions realitzades 2009

Aportació de 15,4 milions d'euros a activitats socials, culturals i ambientals a les comunitats en què el Grup està present.

Avaluació i estudi del nou abast de les activitats de patrocini després de la integració d'Unión Fenosa.

Definició d'una estructura comuna i homogènia dels informes de Responsabilitat Corporativa del Grup.

Estudi dels factors que mesuren l'impacte de les inversions realitzades a les comunitats.

Accions previstes 2010

Suport als actes de celebració del Xacobeo 2010.

Disseny de la nova eina sobre la base dels paràmetres sorgits per la nova configuració de la companyia.

Definició d'un projecte tipus social a partir de les experiències d'èxit del Grup Gas Natural i Unión Fenosa

Disseny, elaboració i implantació d'una metodologia que permeti analitzar l'impacte de les activitats de patrocini.

Integració positiva en la societat

La fusió de Gas Natural amb Unió Fenosa ha convertit el Grup en una de les principals companyies internacionals del sector de l'energia. Aquesta circumstància li permet gaudir, també, d'una major capacitat d'acció i impacte a l'hora de contribuir al desenvolupament social dels llocs on opera. La companyia porta a la pràctica el seu desig d'ajudar a la millora social en el marc dels Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni i dels principis del Pacte Mundial de Nacions Unides, a través d'iniciatives encaminades, fonamentalment, a millorar les condicions de vida de col·lectius desafavorits.

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

Al llarg dels darrers anys, assumptes relacionats amb el canvi climàtic i el desenvolupament sostenible s'han incorporat també a l'agenda social de la companyia.

El Grup contempla els seus programes d'inversió social en el marc de l'estratègia de desenvolupament de negoci. Tenen com a objectiu generar un major nivell de compromís de la companyia amb la societat que l'envolta. Atesa la importància que assigna a aquestes accions, el Grup compta amb eines que li permeten mesurar l'impacte reputacional dels programes socials que desenvolupa.

En aquest sentit, i igual que en anys anteriors, el 2009 la companyia va continuar fent ús de la metodologia London Benchmarking Group (LBG), que permet obtenir una visió de conjunt de la inversió social i comparar els resultats assolits amb els d'altres companyies.

També, durant el 2009, i amb l'objectiu de millorar la gestió de les iniciatives desenvolupades a la comunitat, la companyia va realitzar un estudi dels factors que mesuren el retorn de les inversions socials. Pel que fa al patrocini, el Grup té previst desenvolupar durant l'exercici 2010 una metodologia que li permeti analitzar els impactes de les seves activitats en la matèria.

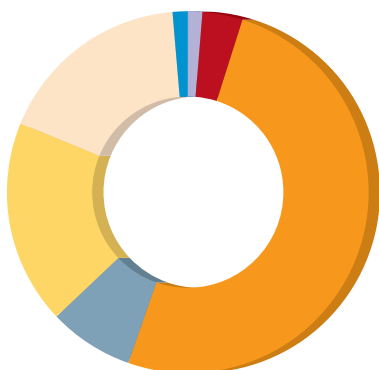
Motivació de les iniciatives (%)^(*)



54,7	Inversió social.
16,9	Aportació puntual.
28,4	Iniciatives lligades al negoci.

(*) Metodologia LBG.

Area d'actuació (%)^(*)



0,03	Ajut humanitari.
1,26	Salut.
3,57	Educació i joventut.
50,13	Desenvolupament econòmic.
7,55	Benestar social.
18,15	Medi ambient.
17,34	Art i cultura.
1,34	Esportiu.

(*) Metodologia LBG

Recolzament a l'educació


L'ús racional de l'energia i el desenvolupament sostenible continuen sent dos dels assumptes principals promoguts per Grup Gas Natural en les seves activitats educatives dirigides als joves. Destaquen les iniciatives desenvolupades en el marc del programa "El gas natural i el medi ambient", així com l'activitat *online* "El gas natural, l'energia del segle XXI". En el primer, un total de 72.646 alumnes espanyols van assistir a les conferències impartides per especialistes en la matèria. Per la seva banda, l'activitat *online* va comptar amb la participació de 977 grups escolars.

A Espanya, la companyia va entrar a formar part del patronat de la Fundació Príncep de Girona, que té per objectiu la formació professional, acadèmica i investigadora de joves.

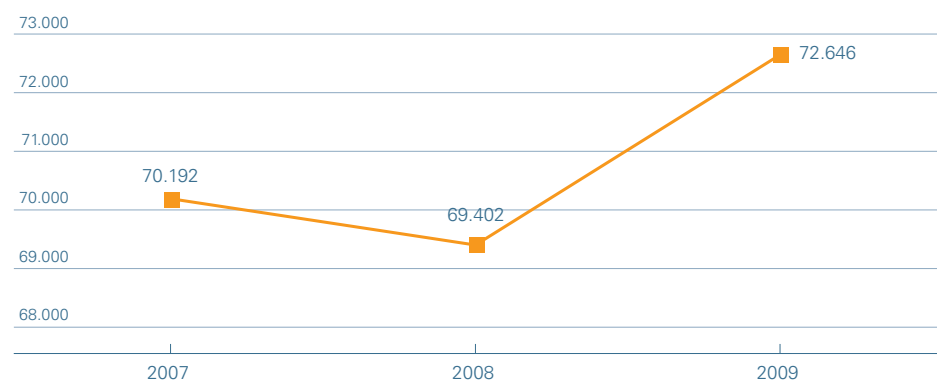
Durant 2009, i en el marc de l'acord signat el 2008 per Gas Natural Italia amb l'Ajuntament de Reggio Calabria, es va organitzar un esdeveniment per fomentar la cultura i l'educació. D'aquesta manera, 638 alumnes en situació de risc social van participar en un concurs fotogràfic sobre la relació que existeix entre l'individu, la ciutat i el medi ambient.

Per la seva banda, a l'Amèrica Llatina van continuar els programes destinats a promoure una cultura d'eficiència energètica. Entre altres accions, es va distribuir entre professors material pedagògic destacant els avantatges ambientals del gas natural així com informació útil sobre la manera d'emprar-lo correctament. Les accions desenvolupades van comptar amb la participació de 164.683 escolars.

A Colòmbia, el Grup va donar suport a la Fundació Empresaris per l'Educació constituint un fons de beques per a nens en risc d'exclusió social que cursen educació primària.

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

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



Suport a la Fundació Carolina

El Grup Gas Natural va recolzar el 2009 el Programa de Formació de la Fundació Carolina amb el patrocini de beques per al Màster de Periodisme de l'Agència EFE i el Programa d'Especialització en Gestió dels Negocis de Generació i Distribució Elèctrica. Aquesta col·laboració va ser el resultat de convenis històrics que la Fundació mantenia tant amb el Grup Gas Natural com amb Unió Fenosa.

El Grup Gas Natural venia col·laborant amb la Fundació Carolina, des de 2004, en el patrocini de sis beques pel Màster de Periodisme de l'Agència EFE. El programa, destinat a llicenciats universitaris procedents de l'Amèrica Llatina, compta amb una fase lectiva i un període de pràctiques en delegacions nacionals o internacionals de l'Agència EFE.

Unión Fenosa, per la seva banda, col·laborava des de 2005 amb la Fundació tot convocant sis beques d'especialització en matèria de gestió dels negocis de Generació i Distribució elèctrica. Aquest programa, organitzat pel Club Espanyol de l'Energia i la Universitat Corporativa, té un enfocament teòric-pràctic i combina sessions formatives juntament amb un programa individualitzat de pràctiques supervisat per directius i experts de línia.

Entre els objectius de la Fundació, cal destacar la promoció de l'ampliació d'estudis de llicenciats universitaris així com l'especialització i actualització de coneixements de postgraduats, professors, investigadors, artistes i professionals procedents de l'Amèrica Llatina.

Acció social orientada a col·lectius desfavorits

El Grup Gas Natural impulsa projectes orientats a pal·liar problemes socials i a la integració de col·lectius socials en risc d'exclusió.

El Grup té establerts a Espanya diversos convenis de col·laboració amb organitzacions, com Femarec, per a la integració laboral de col·lectius desfavorits. També manté un acord de col·laboració amb la Fundació PAX, l'objecte social de lo qual és l'assistència a menors que han estat víctimes de mines antipersones. Així mateix, el 2009 el Grup va col·laborar amb la Fundació Codespa en els projectes de cooperació internacional desenvolupats per aquesta organització.

A l'Argentina, Gas Natural BAN va continuar la seva col·laboració amb l'escola Musicium per a la integració de nens discapacitats. A Mèxic, el Grup col·labora amb associacions com UNICEF i la Fundació Un Kilo d'Ajuda A.C. difonent les seves iniciatives a través de missatges inclosos en les factures enviades a clients. D'aquesta manera, el Grup facilita el contacte directe entre clients i organitzacions socials.



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

Impuls a la salut i a la recerca

El Grup Gas Natural col·labora des de 2007 amb la Corporació Tecnològica d'Andalusia (CTA), de la qual és membre fundador. Aquesta institució gestiona el Centre Tecnològic Avançat d'Energies Renovables (CTAER).

La companyia dóna suport també al Consell Superior d'Investigacions Científiques (CSIC) al programa "Estació biològica de Doñana", centrat en la investigació de la genètica de la conservació. El suport a aquest tipus de projectes és una mostra de la ferma voluntat del Grup de situar-se a l'avantguarda de la R+D+i.

El compromís del Grup amb la recerca s'orienta també cap a la millora de la qualitat de vida dels malalts i dels seus familiars. El 2006, el Grup va participar, juntament amb el Ministeri de Sanitat i altres companyies espanyoles, a la constitució de la Fundació ProCNIC. Aquesta organització, liderada per Valentí Fuster, investiga les malalties cardiovasculars, primera causa de mortalitat en el món. El 2009 el compromís es va estendre fins l'any 2020, amb l'objectiu de garantir el desenvolupament dels projectes.

A l'Amèrica Llatina, i per novè any consecutiu, el Grup va participar en es activitats de captació de fons que anualment desenvolupa la Creu Roja Mexicana. A l'Argentina, va mantenir la seva col·laboració amb la Fundació Lactància i Maternitat per al foment de la salut materno-infantil. Així mateix, la companyia va col·laborar amb diverses institucions i associacions locals orientades al foment de la salut, entre les quals destaquen l'Associació Cooperadora Hospital de Nens Ricardo Gutiérrez i la Xarxa Pediàtrica Prevenció en Salut.



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



El compromís del Grup amb la recerca s'orienta també cap a la millora de la qualitat de vida dels malalts i llurs familiars.

Voluntariat corporatiu i participació dels empleats

Els empleats són una peça clau de l'enfocament en responsabilitat corporativa del Grup Gas Natural. Amb el seu esforç ajuden a fer realitat el compromís de la companyia amb la societat i les comunitats on està present. Entre les activitats del Grup en aquesta matèria cal destacar el Dia Solidari, iniciativa desenvolupada i gestionada pels empleats, que cedeixen un dia de sou a l'any per a l'execució d'activitats de compromís social en un país determinat. Com a contrapartida, la companyia iguala els fons donats pels empleats, i assumeix a més les despeses fruit de la gestió del programa.

Des del seu llançament el 1997, l'Associació Dia Solidari s'ha convertit en l'aposta solidària de més de 2.000 persones i ha recaptat més de dos milions d'euros, que han estat destinats a projectes socials a més d'onze països.

El 2009 el projecte va aconseguir recaptar més de 290.000 euros, destinats a l'execució de quatre projectes educatius a Colòmbia que van facilitar l'accés a la universitat a més de 400 joves d'escassos recursos i alta vàlua acadèmica.

A l'Argentina, el Grup va continuar el seu pla de voluntariat corporatiu iniciat el 2002, que compta amb el suport de la Fundació Gas Natural. El programa ofereix als empleats la possibilitat de col·laborar amb projectes socials i iniciatives comunitàries. El 2009, la Fundació va finançar vuit projectes, instrumentats a través d'acords de col·laboració amb organitzacions socials i vinculats a la millora de les condicions de vida, la superació de les condicions de pobresa i el desenvolupament comunitari.

De la mateixa manera, des del 2005, el Grup compta amb un Programa de Voluntariat Corporatiu a Mèxic, la finalitat del qual és el suport a col·lectius desfavorits.



El Dia Solidari

Dia Solidari va sorgir per la iniciativa d'empleats d'Unión Fenosa ja fa més de deu anys coincidint amb el procés d'expansió internacional del Grup.

En aquell moment, els empleats que viatjaven als nous països en què la companyia operava van poder comprovar les condicions de vida i els problemes socials existents en alguns d'aquells llocs. Això va desencadenar un sentiment de solidaritat que va despertar la necessitat de posar en marxa una associació que ajudés a millorar la qualitat de vida dels llocs d'actuació de la companyia.

Dia Solidari centra els seus projectes en l'ajuda al desenvolupament infantil i juvenil, ja que creu que els projectes d'educació, formació professional i ocupació són la millor manera de contribuir al desenvolupament d'un país.

Un dels aspectes essencials del projecte és que "Dia Solidari" no és tan sols una iniciativa impulsada pels empleats, sinó que tant la gestió com l'administració del projecte està a les seves mans.

La participació del Grup, per la seva banda, es concreta en el finançament i l'aportació d'altres recursos. Pel que fa a finançament, la companyia duplica la quantitat reunida pels empleats, i pel que fa a altres recursos, assumeix les despeses derivades de la gestió, per tal que la quantitat aportada de donacions es destini íntegrament al projecte seleccionat amb el mínim cost de gestió possible.



Una part important de la inversió del Grup en matèria cultural es realitza a través del Museu d'Art Contemporani del Grup Gas Natural (MACUF).

Promoció de la cultura musical

El foment de la cultura musical es troba entre les accions de patrocini cultural desenvolupades pel Grup Gas Natural.

Entre les iniciatives desenvolupades el 2009 destaquen les realitzades amb l'Orquestra Simfònica de Barcelona i Nacional de Catalunya a Tarragona, Girona i Lleida, així com amb les Orquestres Simfòniques de Múrcia i Galícia.

Cal assenyalar, també, el patrocini de cicles musicals i temporades a diferents ciutats espanyoles. Destaquen, entre altres, la col·laboració amb el Gran Teatre del Liceu de Barcelona i amb el Teatro Real de Madrid. Així mateix, la companyia va contribuir a la celebració del Festival Internacional de Música i Dansa de Granada i del Festival Internacional de la Porta Ferrada (Girona).

A l'Amèrica Llatina, les filials del Grup Gas Natural també van contemplar la promoció de la cultura musical. Entre les activitats desenvolupades el 2009 destaca el patrocini de la setena edició del Festival Vale do Cafè al Brasil i el programa "CEG. La nostra veu", orientat a la formació musical d'empleats del Grup.



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

Foment de la riquesa cultural

Una part important de la inversió del Grup en matèria cultural es realitza a través del Museu d'Art Contemporani del Grup Gas Natural (MACUF). Amb seu a A Coruña i més de deu anys d'història, el museu reflecteix l'interès del Grup en potenciar i difondre la creativitat artística en qualsevol de les seves manifestacions. El MACUF desenvolupa activitats expositives, escèniques, de divulgació i oci. El 2009 va aconseguir atreure més de 33.000 visites, des de les prop de 9.000 que va tenir el 2005. Per la seva banda, l'espai web del museu va tenir més de 140.000 visites el 2009, en comparació amb les 38.000 del 2006.

Durant 2009, el MACUF ha presentat diverses mostres, entre les quals destaquen: "Genocidi, paisatge i memòria" de Simon Norfolk; "L'ombra habitada" de José Luis Raimond, l'exposició de tesi "Abans d'ahir i demà passat o el que és la pintura avui "o" Tan a prop, tan lluny ", una selecció d'artistes gallecs de la generació dels anys 30. Així mateix, va exhibir, juntament amb la seva col·lecció permanent, l'obra de tres dels artistes seleccionats per gaudir de les beques MACUF de creació artística, un dels trets d'identitat del museu.

El 2009, més de 6.400 alumnes de 80 centres educatius van participar en les activitats de divulgació de l'art contemporani organitzades pel Museu.

Cal esmentar que, a més de les accions dedicades a l'art, el MACUF col·labora també en activitats que fomenten l'oci saludable i que afavoreixen la integració social de persones afectades per algun tipus de discapacitat. El 2009, en el marc d'un conveni amb la Diputació Provincial d'A Coruña, ha pogut estendre aquestes iniciatives a altres centres a Galícia

Dins del seu compromís amb la cultura, el Grup Gas Natural va continuar amb la publicació de llibres sobre el patrimoni cultural i natural dels països on està present. El 2009 es van distribuir 9.934 exemplars del llibre "México. Ciudad de Luna".

El Grup també va col·laborar el 2009 amb el Festival Internacional de Cinema de Màlaga, amb l'Associació Museu Nacional d'Art Reina Sofia i amb Casa Amèrica en l'exposició "Nubes de un cielo que nunca cambia".

Així mateix, destaca el suport al Consell Xacobe en el programa d'activitats culturals que tindran lloc en el Camino de Santiago amb motiu de l'Any Sant Xacobeo 2010.

També les filials llatinoamericanes van destinar part de les seves inversions al foment de la cultura. Destaquen, entre altres, el patrocini del certamen literari "Hay festival" a Colòmbia i el conveni amb l'Institut Cultural Cidade Viva de Brasil per al patrocini del Premi Rio Sociocultural 2009.

Iniciatives alineades al negoci

Durant el 2009, el Grup Gas Natural va continuar desenvolupant nombrosos projectes destinats a combatre la pobresa energètica i a facilitar l'accés als serveis bàsics de col·lectius desfavorits.

La filosofia fonamental d'aquests programes és la de crear un nou model de gestió social on veïns, col·lectius locals, organitzacions sense ànim de lucre i empreses sumen esforços per construir un sistema d'accés a l'energia en comunitats de baixos ingressos.

Entre aquests projectes hi ha Energía Social, una comercialitzadora que, des de 2004, proporciona accés segur a l'electricitat a barris desfavorits, creats com a assentaments de població desplaçada pel conflicte bèl·lic del país,

a la costa del carib colombià. Des del seu llançament, aquesta iniciativa ha desenvolupat 27 projectes de normalització elèctrica, 35 dels quals es troben en execució i altres 178 estan en espera de ser iniciats. Els projectes desenvolupats han generat ocupació qualificada per a 1.000 persones i han facilitat l'accés segur a l'energia a més de 40.000 famílies.

Dues iniciatives emmarcades en aquest àmbit són "Cuartel V" i el "Proyecto Ráquira". La primera té per objecte proveir de gas natural una zona desafavorida de la província de Buenos Aires. La segona, consisteix en la substitució de carbó per gas natural com a combustible dels forns de la indústria tissera d'aquest municipi colombià. El canvi provoca millores en la productivitat, enfortint, d'aquesta manera, la competitivitat del teixit empresarial local.

Per la seva banda, a Mèxic es va desenvolupar el programa "Impulso para tu negocio", centrat en la formació i certificació d'instal·ladors de gas natural, electricitat i aigua. En el seu primer any de vida, el projecte ha aconseguit la certificació de 128 professionals d'acord amb les exigències de la legislació mexicana.



Durant el 2009, el Grup Gas Natural va continuar desenvolupant nombrosos projectes destinats a combatre la pobresa energètica i a facilitar l'accés als serveis bàsics de col·lectius desfavorits.



Compromís institucional

El Grup Gas Natural manté una presència activa en prestigioses institucions, sectorials i empresarials, tant nacionals com internacionals, en les que hi participa aportant experiència i recursos.

Destaquen la Cambra de Comerç Internacional, The Conference Board i les patronals del sector elèctric i de gas, UNESA i Sedigas, respectivament. El Grup també té una presència activa al Club Espanyol de l'Energia, el Consell Mundial de l'Energia, Eurogas, la Unió Internacional del Gas, l'Associació Tècnica Europea de la Indústria del Gas, l'Observatoire Méditerranéen de l'Énergie i la Florence School of Regulation. De la mateixa manera, el Grup Gas Natural és membre de la CEOE i del Foment del Treball Nacional.

En l'àmbit de la Responsabilitat Corporativa, el 2009 la companyia era membre de Forética, associació per a la gestió ètica, i de l'Associació Espanyola del Pacte Mundial de Nacions Unides, que promou l'adhesió a deu principis sobre drets humans, drets laborals, millora ambiental i lluita contra la corrupció. El Grup Gas Natural forma part dels òrgans de direcció d'ambdues organitzacions.

La companyia formava també part del Club d'Excel·lència en Sostenibilitat i de la Fundació Global Compact. A més, des de la seva constitució, és un dels socis del Fòrum de Reputació Corporativa (fRC), que promou la mesura i millora de la valoració de la reputació i la responsabilitat social corporativa.

Fundació Gas Natural

El 2009, la Fundació Gas Natural va continuar ampliant l'abast de les seves activitats, iniciant noves línies d'acció i consolidant les existents. En aquest sentit, va intensificar les seves activitats en medi ambient i reforçar les línies d'actuació en formació, protecció i difusió del patrimoni cultural. En l'àmbit internacional, destaquen la continuïtat dels nous programes iniciats per la Fundació a Colòmbia i Mèxic.

Entre els principals àmbits d'actuació de la Fundació a Espanya, caldria destacar els següents:

- Seminaris d'energia i gestió mediambiental.
- Convenis de col·laboració amb els governs de les Comunitats Autònomes.
- Publicacions d'informació mediambiental.
- Cursos de formació al Centre de Formació de l'Energia.
- Activitats al Museu i Centre d'Història del Gas.

A Colòmbia, van continuar els quatre programes impulsats l'any anterior: el programa "Petits científics", el projecte de conversió de vehicles de gas natural, el de formació i certificació d'inspectors de gas natural i de reparadors de gasodomèstics, i, per últim, el d'enfortiment empresarial de contractistes i empreses instal·ladores.

A Mèxic, la Fundació va seguir donant suport al programa "Impulso para tu negocio", iniciat el 2008. També es van intensificar les activitats del Centre de Formació de l'Energia, on es va impartir formació a 137 persones. Així mateix, es troba en desenvolupament una investigació sobre el potencial d'ús i els impactes ambientals de l'ús del gas natural com a combustible a la Vall de Mèxic i Monterrey.

De la mateixa manera, i en col·laboració amb la Universitat Nacional Autònoma de Mèxic, la Fundació va publicar el llibre "Innovació i empresa: estudis històrics de Mèxic, Espanya i Amèrica Llatina".

A l'Argentina, va continuar el suport de la Fundació al "Programa Primera Exportació". Iniciat el 2001, té com a objectiu ajudar a les Pimes argentines a desenvolupar la seva capacitat exportadora. Des del seu origen, el programa ha assessorat 7.407 companyies i ofert formació a 20.016 empresaris.

A Algèria, i en col·laboració amb l'IDEC/Universitat Pompeu Fabra, la Chambre Algérienne de Commerce et Industrie (CACI) i l'Agence national de soutien à l'emploi de jeunes (ANSEJ), es va desenvolupar un seminari sobre "Creació d'empreses: de la idea al projecte", adreçat al teixit empresarial algerià i que va comptar amb la participació de més d'un centenar de persones.

Al Brasil, juntament amb l'ONG Viva Rio, van continuar els cursos de formació per a joves i adults en les comunitats de Cantalago, Pavao i Pavaozinho, a la zona sud de Rio de Janeiro. A més, el Centre de Formació Professional Espaço Criança

Fundació Gas Natural. Activitats a Espanya

	2009	2008	2007
Nombre de convenis actius amb comunitats autònomes	13	13	12
Nombre de seminaris/ cursos realitzats	18	18	19
Pressupost destinat en actes (sobre el total) (%)	17	17	18
Nombre de publicacions	4	4	6
Fitxes d'educació ambiental	0	1	1
Fulls informatius	11	11	11

Fundació Gas Natural. Activitats internacionals

	2009	2008	2007
Nombre d'activitats	18	17	15
% sobre el pressupost total	14	17	16
Nombre de països on desenvolupa la seva activitat	7	7	6

Esperança va realitzar diversos cursos que van formar a 76 persones el 2009. Cal destacar que les instal·lacions del centre van ser visitades per Luiz Inácio Lula da Silva, president del Brasil.

A Itàlia, en col·laboració amb la Universitat degli Studi de Bari va finalitzar la investigació "Bosc i desforestació a Itàlia. L'acció per mitigar el canvi climàtic".

Al Marroc, la Fundació forma part del consell de l'"Institut Princesse Lalla Meryem pour enfants autistes", situat a Tànger. Així mateix, la Fundació va continuar amb el programa, iniciat l'exercici anterior, de formació en gas natural per a futurs enginyers de l'Escola Nacional de Ciències Aplicades.



Totes les accions desenvolupades durant 2009 són descrites a la Memòria d'Activitats de la Fundació Gas Natural. També podeu trobar informació actualitzada sobre les seves activitats i publicacions al lloc web de la Fundació, www.fundaciongasnatural.org

Integritat

Per al Grup Gas Natural, el marc d'integritat engloba el conjunt de polítiques, procediments i eines implantades per vetllar que les seves activitats, i les del conjunt dels seus empleats, es desenvolupin d'una manera conforme amb les lleis, regulacions, normes, procediments i estàndards, tant interns com externs, que li són d'aplicació en tots els seus àmbits d'operació. Així mateix, en el Grup Gas Natural, la integritat es refereix també al conjunt d'instruments dels que la companyia s'ha dotat per orientar als seus empleats en un comportament coherent amb el que estableix el seu Codi Ètic, així com en la seva declaració de Missió, Visió i Valors.

La finalitat última de les seves accions en aquesta matèria és l'establiment d'un marc d'actuació que estimuli a totes les persones a exercir les seves responsabilitats d'una manera independent, responsable i transparent.

La responsabilitat última de transmetre i vetllar pel compromís del Grup amb la integritat recau en els òrgans de govern, encarregats d'impulsar el desenvolupament de normes i procediments i en la implantació de bones pràctiques.

El Codi Ètic i els procediments establerts per a la seva difusió i salvaguarda són elements bàsics del marc d'integritat del Grup, i contribueixen de manera significativa en la consecució d'un reeixit procés d'integració del Grup Gas Natural i Unión Fenosa. La cohesió cultural és un factor crític per poder aprofitar al màxim les sinèrgies i oportunitats de la fusió. Aquesta integració, en la qual el Codi Ètic juga un paper clau, neix d'uns valors compartits, assentats en el compromís amb la integritat, la responsabilitat i la transparència.



Principis d'actuació responsable que regeixen el seu comportament

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

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

Principals indicadors

	2009	2008	2007
Comunicacions rebudes a la Comissió del Codi Ètic	25	22	22
Nombre de comunicacions per cada 200 empleats	0,75 ^(*)	0,64	0,66
Origen geogràfic de les comunicacions			
Argentina (%)	8	5	5
Brasil (%)	0	0	5
Colòmbia (%)	4	0	23
Espanya (%)	56	40	44
Itàlia (%)	4	5	0
Mèxic (%)	28	50	23
Temps mitjà de resolució de las comunicacions (dies)	48	46	42
Projectes d'auditoria analitzats en base al risc de frau	26	35	28

(*) Calculat sobre dades del Grup Gas Natural sense Unión Fenosa.

Accions rellevants

Accions proposades 2009

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

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

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

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

Accions realitzades 2009

Actualització del Codi Ètic. Introducció de casos pràctics a la intranet del Grup. Publicació del nou Codi a la plataforma de comunicació interna "La nostra energia". Disseny i definició del contingut de l'apartat del portal de proveïdors referent al Codi Ètic.

Integració d'Unión Fenosa sota les normes de govern corporatiu del Grup Gas Natural. Anàlisi de les noves tendències de govern corporatiu.

Establiment d'una estructura de facultats per a l'admissió/renovació d'operacions atenent a l'exposició i qualitat creditícia dels clients. Definició d'una metodologia per quantificar les pèrdues inesperades.

Desenvolupament ple de la Norma de Gestió del Risc Operacional en l'àmbit dels negocis del Grup Gas Natural. La norma s'està revisant a fi d'incorporar les especificacions dels negocis aportats per Unión Fenosa.

Accions previstes 2010

Millora de l'espai dedicat al Codi a la intranet del Grup i establiment d'una auto-declaració anual de compliment del Codi Ètic per part de tots els empleats. Implantació al web d'un espai per permetre als proveïdors accedir a informació relacionada amb el Codi Ètic.

Definició dels principis bàsics de govern corporatiu a implantar a totes les societats del Grup. Anàlisi de les normes de govern corporatiu aplicades en companyies cotitzades internacionals.

Avanç en la quantificació del risc de preu de mig i llarg termini, especialment en l'horitzó temporal quinquennal del Pla Estratègic que serà definit en 2010.

Disseny de models de retenció òptima en l'àmbit del risc operacional asseguable.

Grau d'acompliment: Alt ● Mig ● Baix ●

Garantir l'eficàcia i la transparència del funcionament dels òrgans de govern és una de les prioritats del Grup Gas Natural.

Govern corporatiu

Garantir l'eficàcia i la transparència en el funcionament dels òrgans de govern és una de les prioritats del Grup Gas Natural. Per això, la companyia ha adaptat els seus procediments en la matèria a les recomanacions de bon govern corporatiu de les societats cotitzades.

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


La documentació elaborada pel Grup Gas Natural en relació amb les seves pràctiques de govern corporatiu té per objecte informar sobre les normes i procediments més rellevants implantats en la matèria, així com donar a conèixer els criteris que serveixen de base per a la presa de decisions.

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

Durant 2009, els òrgans de govern esmentats es van reunir amb la freqüència següent:

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

Durant el 2009, el Consell d'Administració, les seves Comissions i el Comitè de Direcció van funcionar amb la normalitat esperada, exercint plenament i sense interferències les seves competències, sempre amb absolut respecte a la legalitat vigent i a les normes aplicables, així com al Reglament d'Organització i Funcionament del Consell d'Administració i les seves Comissions.

 Tota la informació corporativa del Grup Gas Natural es troba a disposició dels lectors al lloc web de la companyia, a www.gasnatural.com.

Diversitat del Consell d'Administració (%)



	22	Menors de 55 anys.
	33	Entre 55 i 60 anys.
	45	Més de 60 anys.

Composició del Consell d'Administració i de les diferents Comissions

(el 31 de desembre de 2009)

	Consell d'Administració	Comissió Executiva	Comissió d'Auditoria i Control	Comissió de Nomenaments i Retribucions	Naturalesa del càrrec
President	Sr. Salvador Gabarró i Serra	President			Executiu
Vicepresident	Sr. Antoni Brufau i Niubó	Vocal		Vocal	Dominical
Conseller Delegat	Sr. Rafael Villaseca i Marco	Vocal			Executiu
Vocal	Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui				Dominical
Vocal	Sr. José Arcas Romeu			President	Independent
Vocal	Sr. Demetrio Carceller Arce	Vocal			Dominical
Vocal	Sr. Santiago Cobo Cobo	Vocal			Independent
Vocal	Sr. Carlos Kinder Espinosa ⁽¹⁾	Vocal	Vocal		Dominical
Vocal	Sr. Enrique Locutura Rupérez				Dominical
Vocal	Sr. Emiliano López Achurra				Independent
Vocal	Sr. Carlos Losada Marrodán	Vocal			Independent
Vocal	Sr. Juan María Nin Génova ⁽²⁾	Vocal			Dominical
Vocal	Sr. Fernando Ramírez Mazarredo		Vocal		Dominical
Vocal	Sr. Joan Rosell i Lastortras ⁽³⁾				Dominical
Vocal	Sr. Narcís Serra i Serra ⁽⁴⁾				Dominical
Vocal	Sr. Miquel Valls i Maseda		President	Vocal	Independent
Vocal	Sr. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta				Independent
Vicesecretari no conseller	Sr. Felip Cañellas i Vilalta	Secretari	Secretari	Secretari	

(1) El Sr. Carlos Kinder Espinosa va entrar a formar part de la Comissió d'Auditoria i Control el 26 de juny de 2009, en substitució del Sr. Francisco Reynés Massanet.

(2) El Sr. Juan María Nin Génova va entrar a formar part de la Comissió Executiva el 26 de juny de 2009, en substitució del Sr. Francisco Reynés Massanet.

(3) El Sr. Joan Rosell Lastortras va entrar al Consell d'Administració el 26 de juny de 2009 en substitució del Conseller Sr. Francisco Reynés Massanet.

(4) El Consell d'Administració de 30 de gener de 2009 va prendre coneixement de la substitució com a Conseller de Caixa d'Estalvis de Catalunya pel Sr. Narcís Serra i Serra, com a persona física.

Retribucions del Consell d'Administració (en milers d'euros)

	Càrrec	Consell	Comissió Executiva	Comissió d'Auditoria i Control	Comissió de Nomenament i Retribucions	Total
Sr. Salvador Gabarró i Serra	President	550	550	-	-	1.100
Sr. Antoni Brufau i Niubó	Vicepresident	127	126	-	12	265
Sr. Rafael Villaseca i Marco	Conseller Delegat	127	126	-	-	253
Sr. Juan María Nin Génova	Vocal	127	69	-	-	196
Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui	Vocal	127	-	-	-	127
Sr. Francisco Reynés Massanet ⁽¹⁾	Vocal	58	57	6	-	121
Sr. Carlos Kinder Espinosa	Vocal	127	126	6	-	259
Sr. Joan Rosell i Lastortras ⁽²⁾	Vocal	69	-	-	-	69
Sr. Enrique Locutura Rupérez	Vocal	127	-	-	-	127
Sr. Demetrio Carceller Arce	Vocal	127	126	-	-	253
Sr. Fernando Ramírez Mazarredo	Vocal	127	-	12	-	139
Sr. Narcís Serra i Serra	Vocal	127	-	-	-	127
Sr. Carlos Losada Marrodán	Vocal	127	126	-	-	253
Sr. Santiago Cobo Cobo	Vocal	127	126	-	-	253
Sr. Emiliano López Achurra	Vocal	127	-	-	-	127
Sr. Miquel Valls i Maseda	Vocal	127	-	12	12	151
Sr. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta	Vocal	127	-	-	-	127
Sr. José Arcas Romeu	Vocal	127	-	-	12	139
Total		2.582	1.432	36	36	4.086

(1) Acceptada renúncia Junta General 26 de juny de 2009.

(2) Nomenament Junta General 26 de juny de 2009.



Per a garantir el compliment del Codi, la companyia té establertes comissions locals a l'Argentina, Brasil, Colòmbia, Itàlia, Mèxic, Guatemala, Panamà, Nicaragua i Moldàvia.

Codi Ètic

El Codi Ètic del Grup Gas Natural, unit a l'adhesió a iniciatives externes com els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, plasmen el compromís formal de la companyia amb una manera d'actuar íntegra, responsable i transparent.

El Codi Ètic estableix les pautes d'actuació dels empleats del Grup i determina els comportaments esperats en assumptes relacionats amb la corrupció i el suborn, el respecte a les persones, el desenvolupament professional, la igualtat d'oportunitats, la seguretat i la salut en el treball i el respecte al medi ambient, entre altres. També determina les pautes de relació entre els empleats del Grup i les empreses o entitats col·laboradores.

La difusió del Codi Ètic és un requisit imprescindible per facilitar el compliment del mateix. Per això, el 2005 es va constituir la Comissió del Codi Ètic, la funció principal de la qual és vetllar per la difusió, coneixement i compliment del mateix. Aquesta Comissió està presidida per la Direcció d'Auditoria Interna i compta amb un representant de Relacions Laborals, Relacions amb Inversors, de Reputació Corporativa i de Servei al Client. El secretari de la Comissió està adscrit a la Direcció de Recursos Humans.

Així mateix, per garantir el compliment del Codi, la companyia té establertes comissions locals a l'Argentina, Brasil, Colòmbia, Itàlia, Mèxic, Guatemala, Panamà, Nicaragua i Moldàvia, amb estructura similar a la de la Comissió

del Codi Ètic i amb la comesa particular de replicar a cada país les funcions que la Comissió té atribuïdes a Espanya.

Una de les principals tasques encomanades a la Comissió del Codi Ètic és la de supervisar el funcionament del procediment de consulta i notificació. Es tracta d'un canal habilitat per a que els empleats del Grup puguin resoldre els seus dubtes sobre l'aplicació del Codi o transmetre a la Comissió, de manera anònima i confidencial, conductes contràries als principis suggerits en el mateix. Totes les comunicacions rebudes són confidencials i són tractades d'acord a les exigències de la Llei 15/1999, de Protecció de Dades.

Les notificacions rebudes relacionades amb el frau, l'auditoria, o els errors en els processos comptables o de control intern, són transmeses directament a la Comissió d'Auditoria i Control del Consell d'Administració. Durant el 2009, un 56% de les notificacions rebudes van tenir com a objecte presumptes fraus, sense que cap d'elles tingués un impacte significatiu.

El Codi Ètic està disponible en nou idiomes i compta amb un espai específic a la intranet corporativa, en la qual s'ofereix informació pràctica sobre les qüestions que contempla, així com sobre el procediment de consulta i notificació.

La Comissió del Codi Ètic eleva trimestralment informes a la Comissió d'Auditoria i Control i al Comitè de Direcció, i revisa els informes realitzats per les comissions locals. El 2009 la Comissió va celebrar deu reunions de treball, mentre que les comissions locals en van celebrar quinze. En aquestes sessions es van analitzar, entre altres assumptes, les comunicacions rebudes dels empleats.

Durant el 2009, la Comissió no va rebre cap notificació que posés en evidència incidents, en el Grup Gas Natural, relacionats amb l'explotació laboral o de nens, o en relació amb els drets de les comunitats locals.

Un 14% de les notificacions rebudes per la Comissió del Codi Ètic estaven relacionades amb el respecte a les persones, sent totes elles resoltes de manera adequada. Cap va tenir relació amb la discriminació, en qualsevol de les seves formes.

La Comissió compta amb un pla de treball plurianual per al desenvolupament de les accions que tenen com a objectiu principal l'extensió del Codi Ètic. Les activitats desenvolupades el 2009 van incloure, entre altres, les següents:

- Actualització del Codi Ètic del Grup Gas Natural.
- Divulgació del Codi Ètic a tots els empleats del nou Grup resultant de la integració del Grup Gas Natural i Unión Fenosa.
- Accions formatives i divulgatives adreçades als empleats de la companyia.
- Accions divulgatives externes (participació en esdeveniments i notes de premsa).
- Activitats per a l'extensió del Codi a proveïdors, tant a Espanya com internacionalment.
- Revisió de la seguretat dels processos relacionats amb el procediment de consulta i notificació.

Així mateix, cal destacar que la Comissió del Codi Ètic va proposar diverses actualitzacions dels continguts del Codi, que finalment van ser aprovades pel Consell d'Administració. Així, el Codi Ètic va ser modificat per acord del Consell d'Administració de la companyia, en els acords del 27 de febrer i el 19 de maig de 2009, adaptant-lo als nous compromisos adquirits des de 2005 en matèria de Bon Govern i Responsabilitat Corporativa, incorporant a més les millors pràctiques internacionals en aspectes ètics i socials i donant compliment a les exigències regulatòries derivades de la integració del Grup Gas Natural i Unión Fenosa.

Capítol del Codi Ètic al que fan referència les comunicacions (%)

	Consultes	Notificacions	Total
Respecte a la legalitat, els drets humans i als valors ètics	–	6	6
Respecte a les persones	–	14	14
Desenvolupament professional i igualtat d'oportunitats	–	8	8
Corrupció i suborn	–	22	22
Ús i protecció d'actius	–	3	3
Lleialtat a l'empresa i conflicte d'interessos	–	25	25
Tractament de la informació i del coneixement	–	3	3
Relacions amb empreses col·laboradores i proveïdors	–	19	19
Total	–	100	100

Temps mitjà de resolució de les comunicacions (días)

	2009	2008	2007
Consultes	–	31	30
Notificacions	48	48	49
General	48	46	42

Accessos a continguts del Codi Ètic (nombre de visites)

	2009	2008	2007
NaturalNet	7.751	1.417	2.876
Web corporatiu.	3.066	4.838	4.246
Total	10.817	6.255	7.122

El 2009, va finalitzar el procés de divulgació del Codi Ètic entre proveïdors i empreses col·laboradors del Grup.

Entre les principals novetats introduïdes en el Codi Ètic cal destacar la incorporació de noves seccions relacionades amb la corrupció, el suborn o el blanqueig de capitals. Després de la seva actualització, el Codi presta una especial atenció a qüestions relacionades amb la prevenció de conflictes d'interès o amb el seu significat en la relació amb proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores. Així mateix, emfatitza la necessitat que tots els empleats col·laborin per prevenir l'aparició de males pràctiques.

El Codi Ètic s'inclou entre la informació que es distribueix a les noves incorporacions de la companyia, i forma part del Pla de Formació.

El 2009, va finalitzar el procés de divulgació del Codi Ètic entre proveïdors i empreses col·laboradores del Grup. L'objectiu principal d'aquesta iniciativa va ser informar sobre els compromisos adquirits per la companyia i comunicar l'existència del procediment de consulta i notificació, que també pot ser utilitzat pels col·lectius anteriors si detecten alguna anomalia o conducta inapropiada en la seva relació amb el Grup.

El 2010 està prevista la introducció d'un espai al web per a l'accés de proveïdors a continguts relacionats amb el Codi Ètic i al procediment de consulta i notificació.

Sistema de gestió del risc

Ateses les seves activitats i el context en què aquestes es desenvolupen, el Grup Gas Natural està sotmès a factors de risc de diversa naturalesa.

Per tal de minimitzar els riscos associats al negoci, la companyia ha desenvolupat mecanismes que li permeten identificar-los, caracteritzar-los i determinar-los amb el major grau d'exactitud possible. De la mateixa manera, en els darrers anys, s'ha avançat en el control i la gestió global dels riscos més rellevants, obtenint un coneixement més detallat dels mateixos, tant en la gestió diària dels diferents negocis com en els processos de reflexió i planificació estratègica.

Entre els conceptes clau de gestió del risc hi ha el de perfil de risc, entès com el nivell d'exposició a la incertesa fruit de la incidència conjunta de les diferents categories de risc tipificades pel Grup Gas Natural.

La identificació, caracterització i mesura dels riscos més rellevants permet conèixer, en tot moment, el perfil global de risc del Grup. Això, d'altra banda,

Una nova companyia, uns valors compartits

La nova companyia resultant del procés de fusió del Grup Gas Natural i Unión Fenosa, comparteix els valors ètics que ja formaven part de la cultura de les dues companyies. Cal destacar que el compromís amb la conducta ètica és un factor clau per a l'èxit de les empreses que aspiren a crear valor de manera sostinguda en el temps. Valors com la integritat, responsabilitat i transparència són ingredients imprescindibles per guanyar la confiança dels mercats i de la societat i, per tant, per assolir l'èxit empresarial.

El Grup Gas Natural va formalitzar ja fa alguns anys el seu compromís amb la integritat, la transparència i la responsabilitat, amb la publicació i aprovació d'un Codi Ètic que determina les pautes d'actuació i els comportaments esperats de tots els seus empleats. Així mateix, es va crear una Comissió del Codi Ètic, que té entre altres funcions la

de difondre'l, donar-lo a conèixer i vetllar pel seu compliment. Aquests compromisos seguiran tenint vigència i guiaran el comportament de tots els empleats del Grup Gas Natural.

El Codi Ètic està disponible en nou idiomes, i compta amb un espai específic a la intranet corporativa en el qual s'ofereix informació pràctica sobre diferents qüestions relatives al mateix. També es pot accedir al Codi a través del lloc web que ofereix informació rellevant sobre el procés de fusió de les dues companyies.

Durant el 2009 el Codi Ètic va ser revisat per tal d'adaptar-lo a la nova situació de la companyia i a les expectatives de la societat i dels seus grups d'interès, assegurant la seva coherència amb les actuals exigències en matèria d'integritat, responsabilitat i transparència.

permet determinar el màxim nivell acceptat d'exposició al risc, gestionant a través de l'assignació de límits, per categoria de risc i en termes globals, establint així el perfil global de risc objectiu.

Escometre el seguiment i avaluació de l'exposició al risc sota un enfocament integrat, permet potenciar l'eficiència de la presa de decisions, optimitzant el binomi rendibilitat-risc.

El Comitè de Riscos, el desenvolupament normatiu liderat per la Norma General de Riscos, el Mapa de Riscos Corporatiu i el Sistema de Mesura de Riscos, permeten una millora contínua en el procés d'identificació, caracterització i determinació del perfil de risc del Grup Gas Natural.

La funció del Comitè de Riscos és determinar i revisar el perfil de risc objectiu del Grup, garantint el seu alineament amb la posició estratègica de la companyia i vetllant pels interessos de tercers. S'ocupa també de supervisar que tota l'organització compregui i accepti la seva responsabilitat en la identificació, avaluació i gestió dels riscos més rellevants.

La Norma General de Riscos, d'altra banda, estableix el marc de principis i pautes de comportament que faciliten la identificació, informació, avaluació i gestió de l'exposició al risc del Grup. La seva actualització i implantació són portades a terme pel Comitè de Riscos.

El Sistema de Mesura de Riscos té com a objectiu quantificar, de forma recurrent i amb base probabilística, la posició en risc assumida a nivell global, i davant factors de risc relacionats amb matèries primeres energètiques i tipus de canvi, en cada un dels negocis rellevants. És un instrument informatiu dinàmic que reflecteix el grau d'exposició del Grup Gas Natural a diferents categories de risc. La Direcció Econòmico-Financera, en col·laboració amb la Direcció d'Auditoria Interna i les unitats de negoci, s'encarreguen de la seva actualització i elaboració. El seu contingut és debatut al Comitè de Direcció. Les conclusions són presentades al Comitè de Riscos, a la Comissió d'Auditoria i Control i, si s'escau, al Consell d'Administració. Després del procés de mesura s'elabora un mapa de riscos, que és actualitzat com a mínim anualment.

Durant el 2009, amb motiu de la integració d'Unión Fenosa al Grup Gas Natural, s'ha fet una versió d'abast limitat del Mapa de Riscos Corporatiu, orientada a caracteritzar i quantificar els riscos més rellevants. Aquest mapa pretén anticipar l'impacte de la integració en el Perfil de risc del Grup Gas Natural, a fi d'identificar quins han de

Tipus de risc

Negoci

Preu de *commodities*

Preu de l'electricitat

Volum de *commodities*

Volum d'electricitat

Regulatori

Estratègic

Financers

Tipus d'interès

Tipus de canvi

Liquiditat

Crèdit

Minorista

Majorista

Operacional

Legal/contractual

Recursos humans

Frau

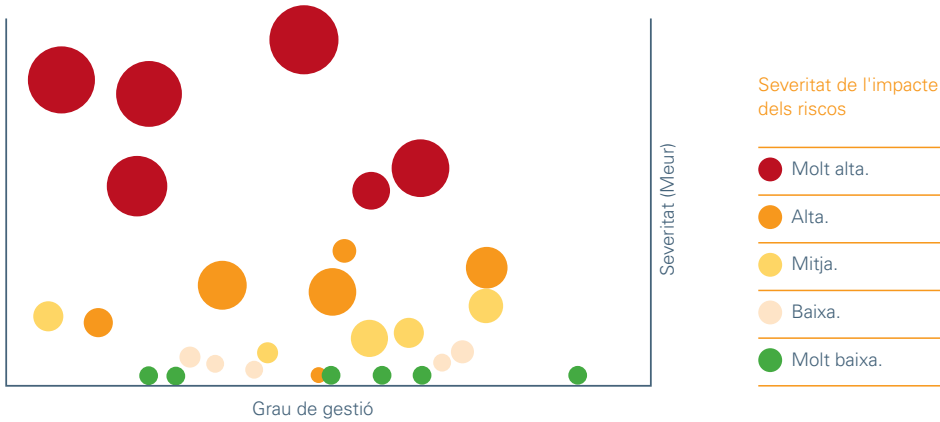
Processos

Sistemes d'informació

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

	Determinació del perfil global de risc	Proposta límit per unitat de negoci	Gestió i control del risc	Identificació de noves posicions	Informació de posicions i riscos	Evolució de posicions i riscos	Proposta alternativa	Aprovació
Òrgans de govern	•							•
Responsables del perfil de risc global		•						
Responsables de la mesura i control del risc			•			•	•	
Responsables de la gestió del risc i de l'àmbit d'actuació			•	•	•	•	•	

Mapa de riscos corporatiu



ser els nous factors que determinin la gestió eficient del risc davant la nova realitat de la companyia.

En la identificació i caracterització dels riscos es tenen en compte les característiques de la posició en risc, les variables d'impacte, la severitat potencial quantitativa i qualitativa, la probabilitat d'ocurrència i el grau de gestió i control. Els diferents riscos són caracteritzats en termes absoluts i relatius, generant una il·lustració gràfica dels mateixos.

El Sistema de Medició del Risc està concebut com una eina de suport a les unitats de negoci, garantint que compten amb un nivell d'autonomia òptim en la presa de decisions i assegurant, alhora, que el nivell de risc assumit pel Grup i per cada unitat de negoci és congruent amb el perfil establert pels òrgans de govern.

Posicions en risc Grup/Negocis



Adicionalment, el sistema de mesura utilitzat per la companyia permet identificar l'existència de cobertures naturals entre les diferents unitats de negoci, garantint l'eficiència en termes econòmics i de risc en la presa de decisions, salvaguardant els interessos dels grups d'interès concurrents.

Gràcies a la flexibilitat del sistema, s'ha pogut incorporar amb agilitat la posició en risc derivada dels negocis aportats per Unión Fenosa, permetent quantificar en base recurrent l'exposició al risc probabilística, tot i capturant la complementarietat dels negocis resultants de la integració.

Volatilitat resultats Grup/Negocis



En base als resultats obtinguts s'han impulsat una sèrie de polítiques que han permès accelerar la integració i enteniment dels negocis des del punt de vista del risc.

Caldria destacar també les iniciatives dutes a terme en l'àmbit de Risc de Crèdit i Risc Operacional Assegurable, orientades a l'avaluació de l'exposició al risc integrada i a la homogeneïtzació de la política de gestió del nou Grup. En particular, es podrien ressaltar les següents:

- **Risc de crèdit.** Es va realitzar una revisió de la qualitat creditícia de la cartera comercial aportada per Unió Fenosa sota els models estadístics de mesura de la qualitat creditícia emprats pel Grup Gas Natural, accelerant el coneixement del perfil de risc de la cartera comercial integrada i facilitant, per tant, el procés d'homogeneïtzació de les polítiques d'admissió, facturació i cobrament.
- **Risc operacional assegurable.** Es va analitzar l'exposició operacional assegurable de les dues companyies, estudiant les principals heterogeneïtats. Després d'aquest anàlisi i després de la seva fusió, es va procedir a establir una política de gestió de risc operacional homogènia per a tot el Grup Gas Natural a través de la integració en un programa d'assegurances únic.

Auditoria interna

L'auditoria interna és per al Grup Gas Natural una eina de valoració independent i objectiva. La Direcció d'Auditoria Interna reporta a la Comissió d'Auditoria i Control, dependent del Consell d'Administració, el President i el Conseller Delegat.

La principal missió de la funció d'auditoria interna és supervisar i avaluar sistemàticament l'eficàcia del sistema de control intern de la companyia, aportant un enfocament metòdic i rigorós tant per al seguiment i millora dels processos com per a l'avaluació dels riscos operacionals i els controls associats a aquests.

La Direcció d'Auditoria Interna té establerta una metodologia de valoració dels riscos operacionals, basada en el Marc Conceptual de l'Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) i pren com a punt de partida la tipologia dels riscos definits en el Mapa de Riscos Corporatiu. S'acompleixen d'aquesta manera les recomanacions internacionals en matèria de govern corporatiu.

La Direcció d'Auditoria s'encarrega de verificar el compliment de les normes, polítiques i controls establerts directament pel primer nivell de direcció, per tal d'avaluar els riscos operacionals dels processos i prevenir i identificar debilitats de control intern, incloent les relacionades amb assumptes d'ordre ètic com el frau, la corrupció i el suborn. En funció dels resultats obtinguts, es dissenyen plans d'acció per a la implantació de mesures correctores.

Durant el 2009 es van desenvolupar 186 projectes d'auditoria interna, 26 d'ells per a la revisió de processos vinculats als principals riscos operacionals de les direccions generals de negoci i corporatives del Grup Gas Natural.

Així mateix, atès el caràcter independent i transversal de les funcions de la Direcció d'Auditoria Interna, aquesta participa o lidera altres projectes rellevants des del punt de vista del compliment de les normes internes de conducta, i presideix la Comissió del Codi Ètic.

Incompliments i multes

El 2009 el Grup Gas Natural no va registrar cap sanció o multa de caràcter administratiu, nacional o internacional, per (i) incompliments de la normativa legal o de codis voluntaris relacionats amb l'impacte dels seus productes i serveis en la seguretat i la salut dels clients; (ii) el respecte a la privacitat i la fuita de dades personals de clients; (iii) d'incompliment de les lleis i regulacions (entenen per sanció o multa administrativa aquelles que són fermes per haver esgotat tots els recursos tant administratius com judicials i la quantia de les quals superi els seixanta mil euros). No obstant, cal fer esment de les resolucions d'abril de 2009 de la Comissió Nacional de Competència per infracció de la llei 15/2007 de defensa de la competència que imposa multes a les principals empreses elèctriques, entre elles al Grup Gas Natural per un import de 5 milions d'euros. La companyia ha recorregut aquesta resolució.



La informació anterior que s'ofereix en aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2009 sobre aquesta matèria prové dels llistats disponibles a la Direcció de Serveis Jurídics del Grup Gas Natural.

Cal ressaltar que totes les activitats del Grup Gas Natural s'adeqüen a la legislació local vigent. El Grup Gas Natural fa especial èmfasi en comunicar d'una manera adequada i transparent la informació sobre els productes i serveis que ofereix.



Informació addicional

142	Premis i reconeixements.
144	Índex de continguts i indicadors GRI.
154	Pacte Mundial, ODM i GRI.
155	Informe de revisió independent.



Informació addicional

142	Premis i reconeixements.
144	Índex de continguts i indicadors GRI.
154	Pacte Mundial, ODM i GRI.
155	Informe de revisió independent.

Premis i reconeixements



Reconeixements en els índexs d'inversió responsable

- El Grup Gas Natural, constituent de l'índex de sostenibilitat FTSE4Good per vuitè any consecutiu.
- El Grup Gas Natural va ocupar aquest any la posició capdavantera en el sector de distribució de gas de DJSI World, i va ser l'única empresa del sector que està inclosa també en l'europeu DJSI STOXX.
- El Grup Gas Natural va resultar la companyia espanyola del sector *utilities* millor posicionada en l'informe Carbon Disclosure Project Global 500.
- El Grup Gas Natural, constituent del KLD Climate 100 Index, compost per 100 companyies globals destacades per la seva contribució contra el canvi climàtic.
- El Grup Gas Natural, inclòs en l'índex borsari ECO10 creat per Dow Jones per al diari econòmic El Economista.

Premis i reconeixements al Grup Gas Natural

- Gas Natural BAN i la Fundació Gas Natural a l'Argentina van ser reconegudes pel seu compromís social, tasca solidària i bones pràctiques en responsabilitat corporativa. Entre les organitzacions que van aplaudir el paper de la companyia es troben la Cambra de Comerç dels Estats Units a la República Argentina, que li va concedir el Premi Ciutadania Empresarial a la categoria "Comunitat", i la Cambra Espanyola de Comerç de la República Argentina (CECR), que li va lliurar el premi a la "Labor Solidària 2008".
- El president del Grup Gas Natural, Salvador Gabarró, va rebre el premi atorgat pels lectors del seminari Mi Cartera de Inversión a la millor operació financera de 2008.
- Unión Fenosa va ser guardonada pels lectors del seminari Mi Cartera de Inversión com el millor valor borsari de 2008.
- El president del Grup Gas Natural, Salvador Gabarró, va ser guardonat amb el premi Micròfon d'Or 2009, que concedeix la Federació d'Associacions de Ràdio i Televisió, en reconeixement a la seva trajectòria al capdavant de la companyia.
- El Fòrum Responsabilitat Social Empresarial (RSE), creat a Confindustria de Bari el 2008, va reconèixer a Gas Natural Italia com a model pilot per a tot el territori italià.

- El laboratori d'aparells de gas de CEG va rebre per quart any consecutiu el Trofeu Qualitat Conpet, que atorga el Programa Brasiler d'Etiquetatge.
- El Centre Mexicà per a la Filantropia va lliurar a Gas Natural México el premi Empresa Socialment Responsable per quarta ocasió consecutiva.
- Les empreses del Grup Gas Natural es van situar entre les millors del Brasil segons la revista Examen, que inclou un rànquing del miler d'empreses més rellevants en aquell país. Les empreses del Grup se situen en la llista de les 100 primeres, distingint-se també entre les millors dins del sector del gas i l'energia.
- Gas Natural México va ser reconeguda, per tercer any consecutiu, com "Super Empresa", una de les millors empreses per treballar, segons la revista Expansión i la consultora Top Companies.
- Red Unión Fenosa a Moldàvia va rebre el Premi 2008 a l'empresa preferida en aquell país per desenvolupar la trajectòria professional.
- El responsable de Noves Tecnologies en R+D d'Unión Fenosa va rebre el premi a la Transferència de Tecnologia atorgat per l'Institut de Recerca Elèctric dels EUA.
- El Grup Gas Natural va obtenir el premi especial a la excel·lència financera "Gonzalo Quiroga" de l'Associació Espanyola de Financers i Tresorers d'Empresa (ASSET), pel seu èxit en la fusió amb Unión Fenosa.
- El Grup Gas Natural va ser guardonat per la Fundació Adecco pel seu compromís amb la integració laboral.
- El rànquing d'energètiques "Platts Top 250" va situar al Grup Gas Natural com la primera companyia del món en el sector del gas.
- El Grup Gas Natural va ser guardonat per l'Associació Internacional de Relacions Públiques (IPRA) amb un Golden World Award, en la categoria de Financial Services & Investor Relations, per la seva estratègia de comunicació durant l'operació de fusió amb Unión Fenosa.
- El Grup Gas Natural va obtenir per segon any consecutiu la distinció "Gold Class", que qualifica a les millors empreses del sector en l'Anuari de Sostenibilitat 2009 elaborat per Sustainable Asset Management.
- Gas Natural Navarra va obtenir el premi ASTER de Trajectòria Empresarial pel Business & Marketing School (ESIC).



Índex de continguts i indicadors GRI

Índex de continguts

La següent taula identifica els capítols i les pàgines de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2009 del Grup Gas Natural on es recullen els diferents requisits establerts per Global Reporting Initiative (G3, Guia 2006).

1. Estratègia i anàlisi		Pàgines
1.1	Declaració del president.	4-5
1.2	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	21-25, 136-139
2. Perfil de l'organització		Pàgines
Perfil de l'Organització		
2.1	Nom de l'organització.	14
2.2	Principals marques, productes i/o serveis.	14-17, 53-54
2.3	Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (<i>joint ventures</i>).	14, 15, 18
2.4	Localització de la seu principal de l'organització.	Contraportada
2.5	Localització i nom dels països on es desenvolupen activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria.	6, 7, 14
2.6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	14
2.7	Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que proveeix i els tipus de clients/beneficiaris).	6, 7, 14, 45
2.8	Dimensions de l'organització informant (incloent nombre de treballadors, vendes o ingressos nets, capacitat total, quantitat de producte o servei subministrat).	14, 15, 28, 29, 62, 63
2.9	Canvis significatius durant el període cobert per l'informe a la mida, estructura i propietat de l'organització.	4-5, 14
2.10	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	142, 143
3. Paràmetres de l'informe		Pàgines
Perfil de l'informe		
3.1	Període cobert per la informació continguda a l'informe.	6
3.2	Data de l'informe anterior més recent.	6
3.3	Cicle de presentació d'informes (anual, biennal, etc.).	6
3.4	Punt de contacte per qüestions relatives a l'informe o el seu contingut.	11

Abast i cobertura de l'informe

3.5	Procés de definició del contingut de l'informe.	6-10
3.6	Cobertura de l'informe.	6, 7
3.7	Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de l'informe.	6, 7
3.8	Informació sobre negocis compartits (<i>joint ventures</i>), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades, i altres entitats que puguin afectar significativament a la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.	6, 7
3.9	Tècniques de mesura de dades i bases per realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades a la recopilació d'indicadors i altra informació de l'informe	6-10
3.10	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació pertanyent a informes anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reexpressió.	6, 7
3.11	Canvis significatius relatius a períodes anteriors a l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a l'informe.	6, 7

Índex del contingut del GRI

3.12	Taula que indica la localització dels Continguts bàsics de l'informe.	144-153
------	---	---------

Verificació

3.13	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de l'informe.	11, 155
------	---	---------

4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès**Govern**

4.1	Estructura de govern de l'organització.	132-133
4.2	Indicar si el president ocupa un càrrec executiu.	133
4.3	Nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	133
4.4	Mecanismes d'accionistes i treballadors per comunicar recomanacions i indicadors al màxim òrgan de govern.	33, 65, 108-109, 134
4.5	Víncle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'acompliment de l'organització.	IGC-16
4.6	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos al màxim òrgan de govern.	IGC-36,37
4.7	Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per guiar l'estratègia de l'organització en aspectes socials, ambientals i econòmics.	IGC-18,19
4.8	Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i polítiques referents al desenvolupament econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implantació.	19, 134
4.9	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, inclosos els riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis.	33-34
4.10	Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, en especial pel que fa a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	IGC-43

Compromisos amb iniciatives externes

4.11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	30-31, 136-139
4.12	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra organització que subscriu o aprovi.	120-129
4.13	Principals associacions a les que pertany i / o ens nacionals i internacionals a les quals la organització recolza.	128

Participació dels grups d'interès

4.14	Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	8-9
4.15	Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els que l'organització es compromet.	35-37
4.16	Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès .	8, 9, 35-37
4.17	Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en què ha respost l'organització als mateixos en l'elaboració de l'informe.	8, 9, 35-37

Indicadors d'acompliment

Indicadors d'acompliment econòmic

Pàgines

Indicadors d'acompliment econòmic

20, 21, 30-32, 61-63

Codi GRI	Descripció GRI	Pàgines
Aspecte: acompliment econòmic		
EC1 (P)	Valor directe generat i distribuït.	15-16, 23-24
EC2 (P)	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització degut al canvi climàtic.	20-21, 136-138
EC3 (P)	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	100-101
EC4 (P)	Ajuts financers significatius rebuts de governs.	IA-142
Aspecte: presència al mercat		
EC5 (A)	Rang de les relacions entre el salari inicial i estàndard i el salari mínim local a llocs on es desenvolupin operacions significatives.	99
EC6 (P)	Política, pràctiques i promoció de la despesa corresponent a proveïdors locals a llocs on es desenvolupin operacions significatives.	57
EC7 (P)	Procediment per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local a llocs on es desenvolupin operacions significatives.	94, 96
Aspecte: impactes econòmics indirectes		
EC8 (P)	Desenvolupament i impacte de les inversions a infraestructures i serveis prestats principalment pel benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bono, o en espècie.	23, 120-121
EC9 (A)	Entesa i descripció del impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	24, 85-89, 128-129

Indicadors d'acompliment ambiental

Pàgines

Enfocament de gestió

30-32, 68-74

Codi GRI	Descripció GRI	Pàgines
Aspecte: materials		
EN1 (P)	Materials emprats, per pes o volum.	80
EN2 (P)	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valorats.	80
Aspecte: energia		
EN3 (P)	Consum directe d'energia, desglossat per fonts primàries.	79
EN4 (P)	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	79
EN5 (A)	Estalvi d'energia degut a la conservació i a millores en l'eficiència.	78-80
EN6 (A)	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	88-89
EN7 (A)	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	88-89

Codi GRI	Descripció GRI	Pàgines
Aspecte: aigua		
EN8 (P)	Captació total d'aigua per fonts.	78
EN9 (A)	Fonts d'aigua afectades de manera significativa per la captació d'aigua.	78
EN10 (A)	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	78
Aspecte: biodiversitat		
EN11 (P)	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Indiqueu la localització i la mida dels terrenys en propietat, arrendats, o que són gestionats d'alt valor en biodiversitat a zones alienes a àrees protegides.	87
EN12 (P)	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat, a espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat a zones alienes a les àrees protegides.	87-88
EN13 (A)	Hàbitats protegits o restaurats.	87
EN14 (A)	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	88
EN15 (A)	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses a la Llista Vermella de la IUCN i a llistats nacionals i els hàbitats es troben en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie.	86
Aspecte: emissió, abocaments i residus		
EN16 (P)	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	69, 83
EN17 (P)	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	83
EN18 (P)	Iniciatives per reduir l'emissió de gasos d'efecte hivernacle i reduccions assolides.	83
EN19 (P)	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	75
EN20 (P)	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	74
EN21 (P)	Vessament total d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destinació.	78
EN22 (P)	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament	76-77
EN23 (P)	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	88
EN24 (A)	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es considerin perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII i percentatge de residus transportats internacionalment.	77
EN25 (A)	Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per abocaments i escolaments d'aigua de l'organització informant.	78
Aspecte: productes i serveis		
EN26 (P)	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	88, 89
EN27 (P)	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'emalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	(Nota 2)
Aspecte: compliment normatiu		
EN28 (P)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	72
Aspecte: transport		
EN29 (A)	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com el transport de personal.	83
Aspecte: general		
EN30 (A)	Desglossament per tipus total de despeses i inversions ambientals.	73

Indicadors d'acompliment social: pràctiques laborals i treball decent

Pàgines

Enfocament de gestió

30-32, 92-94, 110-112

Codi GRI	Descripció GRI	Pàgines
Aspecte: treball		
LA1 (P)	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió.	94, 97
LA2 (P)	Nombre total de treballadors i rotació mitjana de treballadors, desglossats per grups d'edat, sexe i regió.	93-95, 102
LA3 (A)	Beneficis socials pels treballadors amb jornada completa, que no s'ofereixen als treballadors temporals o de mitja jornada, desglossats per activitat principal.	100-101
Aspecte: relacions empresa/tr treballadors		
LA4 (P)	Percentatge de treballadors coberts per un conveni col·lectiu.	98
LA5 (P)	Període (s) mínim (s) de preavis relatiu (s) a canvis organitzatius, inclús si aquestes notificacions són especificades als convenis col·lectius.	98-99
Aspecte: salut i seguretat a la feina		
LA6 (A)	Percentatge del total de treballadors representat en comitès de salut i seguretat conjunts de direcció-treballadors, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat a la feina.	117
LA7 (P)	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió.	115
LA8 (P)	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquen als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.	112-113, 117
LA9 (A)	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	117
Aspecte: formació i educació		
LA10 (P)	Promig d'hores de formació, desglossat per categoria de treballadors.	105
LA11 (A)	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.	104
LA12 (A)	Percentatge de treballadors que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional.	102
Aspecte: diversitat i igualtat d'oportunitats		
LA13 (P)	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat	93, 132-133
LA14 (P)	Relació entre salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.	97

Indicadors d'acompliment social: drets humans

		Pàgines
Enfocament de gestió		30-31, 130-131
Codi GRI	Descripció GRI	Pàgines
Aspecte: pràctiques d'inversió i proveïment		
HR1 (P)	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	134-136
HR2 (P)	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència.	136
HR3 (A)	Total d'hores de formació dels treballadors sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per les seves activitats, incloent-hi el percentatge de treballadors formats.	134-136
Aspecte: no discriminació		
HR4 (P)	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	134-136
Aspecte: llibertat d'associació i convenis col·lectius		
HR5 (P)	Activitats de la companyia en les quals el dret d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius puguin córrer importants riscos, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets.	98-99
Aspecte: explotació infantil		
HR6 (P)	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	134
Aspecte: treballs forçosos		
HR7 (P)	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	134
Aspecte: pràctiques de seguretat		
HR8 (A)	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats.	114
Aspecte: drets dels indígenes		
HR9 (A)	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	134

Indicadors d'acompliment social: societat

Pàgines

Enfocament de gestió

30-31, 120-121, 130-131

Codi GRI	Descripció GRI	Pàgines
Aspecte: comunitat		
SO1 (P)	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions a les comunitats, incloent entrada, operació i sortida de l'empresa.	20-24, 122-123
Aspecte: corrupció		
SO2 (P)	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.	139
SO3 (P)	Percentatge de treballadors formats a les polítiques i procediments anti-corrupció de l'organització.	134-136
SO4 (P)	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.	134-136
Aspecte: política pública		
SO5 (P)	Posició en polítiques públiques i participació al desenvolupament de les mateixes i d'activitats de <i>lobbying</i> .	128
SO6 (A)	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	(Nota 3)
Aspecte: comportament de competència deslleial		
SO7 (A)	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	139
Aspecte: compliment normatiu		
SO8 (P)	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de d'incompliment de les lleis i regulacions.	139

Indicadors d'acompliment social: responsabilitat de producte

		Pàgines
Enfocament de gestió		30-31, 42, 43, 110-111
Codi GRI	Descripció GRI	Pàgines
Aspecte: salut i seguretat del client		
PR1 (P)	Fases del cicle de vida dels productes i serveis que s'avaluen, per si s'escau, ser millorats, els impactes dels mateixos sobre la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categoria de productes i serveis significatius subjectes a tals procediments d'avaluació.	46, 118
PR2 (A)	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis a la salut i seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultats d'aquests incidents.	139
Aspecte: etiquetatge de productes i serveis		
PR3 (P)	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	(Nota 4)
PR4 (A)	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	139
PR5 (A)	Pràctiques pel que fa a la satisfacció del client, incloent els resultats dels estudis de satisfacció del client.	46
Aspecte: comunicacions de màrqueting		
PR6 (P)	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.	53
PR7 (A)	Nombre total d'incidents fruit de d'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	139
Aspecte: privacitat del client		
PR8 (A)	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals del client.	139
Aspecte: compliment normatiu		
PR9 (P)	Cost d'aquelles multes significatives fruit de d'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització	139

Notes:

- (1) El gas natural no es considera un material reciclable (veure Indicador Protocol set. EN1 de la "Guia per a l'elaboració de memòries de Sostenibilitat" de GRI).
- (2) Els sistemes de refrigeració i equips d'extinció d'incendis del Grup Gas Natural compleixen amb la legislació ambiental vigent pel que fa a la no utilització de substàncies clorofluorcarbonades. Addicionalment l'ús de sistemes de refrigeració per absorció amb gas natural facilita l'adopció de mesures de supressió de CFC's, usats en els cicles de refrigeració per compressió. L'absorció emprada refrigerants amb un ODP (Ozone Depletion Potential) nul sobre la capa d'ozó. Els cicles de refrigeració d'absorció per gas (utilitzant barreges amoníac-aigua o bromur de liti-aigua) contribueixen a la política internacional de supressió de l'ús dels CFC's.
- (3) L'activitat comercial del Grup Gas Natural no inclou productes manufacturats.
- (4) No es detallen més beneficis que els inclosos a l'apartat referit a les pàgines 102 i 103.
- (5) El Grup Gas Natural, a través del seu Codi de Conducta, es declara contrari a les compensacions impròpies i el tràfic d'influències.
- (6) El Grup Gas Natural es regeix per la legislació espanyola que regula la informació que han de proporcionar les empreses subministradores sobre l'ús segur del gas.

IA: Informe Anual 2009.

IGC: Informe de Govern Corporatiu 2009.

Indicadors del sector elèctric

Pàgines

Enfocament de gestió

30-31, 42, 43, 68-69, 92-93, 110-111

Codi GRI	Descripció GRI	Pàgines
Aspecte: perfil de l'organització		
EU1	Capacitat instal·lada, desglossada per font d'energia primària i règim regulador.	16
EU2	Energia neta produïda, desglossada per font d'energia primària i règim regulador.	16
EU3	Nombre de clients residencials, industrials, institucionals i comercials.	45
EU4	Longitud de línies de transmissió i distribució, aèries i subterrànies, per règim regulador.	17, 51
EU5	Assignació de drets d'emissió de CO ₂ o equivalents, desglossada per mercat de carboni	83
Aspecte: informació sobre l'enfocament de gestió econòmica		
EU6	Enfocament de gestió per assegurar la fiabilitat i disponibilitat d'electricitat a curt i llarg termini.	58, 59
EU7	Programes de gestió de la demanda, incloent programes residencials, comercials, institucionals i industrials.	84
EU8	Activitats de R + D i inversió destinada a proveir de fiabilitat al sistema elèctric i a promoure el desenvolupament sostenible.	21-22
EU9	Provisions per al desmantellament de centrals nuclears.	74
EU10	Capacitat projectada per satisfer l'increment de la demanda d'electricitat prevista a llarg termini, desglossada per font d'energia i règim regulador.	58-59
EU11	Eficiència de generació mitjana en plantes tèrmiques, desglossada per font d'energia i règim regulador.	16
EU12	Percentatge de pèrdues d'energia en transmissió i distribució sobre el total d'energia.	17
Aspecte: medi ambient		
EU13	Biodiversitat dels hàbitats d'àrees circumdants a aquelles àrees que s'han vist afectades per activitats de la companyia	85-86
Aspecte: enfocament de gestió sobre pràctiques i estàndards laborals		
EU14	Programes i processos per assegurar la disponibilitat de mà d'obra qualificada.	107-108
EU15	Percentatge d'empleats que s'acolliran a plans de jubilació en els propers cinc i deu anys, desglossat per categoria i regió.	103-104
EU16	Polítiques i altres requeriments relacionats amb seguretat i salut per a empleats, tant propis com de contractistes i subcontractistes.	112-113
Aspecte: indicadors de desenvolupament laboral		
EU17	Nombre de dies treballats per empleats de contractistes i subcontractistes que s'hagin vist involucrats en activitats de construcció, operació o manteniment.	116
EU18	Percentatge d'empleats de contractistes i subcontractistes que han rebut formació rellevant en seguretat i salut.	114
Aspecte: enfocament de gestió amb les comunitats		
EU19	Participació dels grups d'interès en el procés de presa de decisions respecte de la planificació i desenvolupament d'infraestructures energètiques.	24
EU20	Enfocament de gestió dels impactes per desplaçaments.	24
EU21	Plans de contingència, plans i programes d'emergències, plans de restauració / recuperació.	118

Codi GRI	Descripció GRI	Pàgines
Aspecte: indicador d'acompliment social		
EU22	Nombre de persones física o econòmicament desplaçades i compensació rebuda, desglossada per tipus de projecte.	24
Aspecte: enfocament de gestió sobre la responsabilitat de producte		
EU23	Programes, incloent aquells desenvolupats en col·laboració amb governs, per millorar o mantenir l'accés a l'electricitat i els serveis prestats al client.	25, 27
EU24	Pràctiques per afrontar barreres lingüístiques, culturals, d'alfabetització o de discapacitat per fer accessible i segur l'ús de l'energia i els serveis d'atenció al client.	52
Aspecte: indicadors de responsabilitat de producte		
EU25	Nombre de ferits o víctimes entre el públic a causa de activitats de la companyia, incloent resolucions judicials, compensacions i casos legals derivats de malalties.	118
EU26	Percentatge de població sense servei en àrees la llicència de distribució o servei de les quals ha estat concedit a la companyia.	23
EU27	Nombre de desconnexions a clients residencials per impagaments, desglossats per durada de les desconnexions i per règim regulador.	46
EU28	Freqüència de talls d'energia elèctrica.	47
EU29	Durada mitjana de talls d'energia.	47
EU30	Disponibilitat mitjana de les centrals, desglossada per font d'energia i règim regulador.	17

Pacte Mundial, ODM i GRI

Principis	Indicadors GRI (rellevància directa)	Indicadors GRI (rellevància indirecta)	Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni
Drets humans			
Principi 1. Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència	HR1-9	LA4, LA13, LA14; SO1 EU16, EU18, EU20, EU24, EU26	Objectiu 1: Eradicar la pobresa extrema i la fam Objectiu 2: Assolir l'ensenyament primari universal Objectiu 3: Promoure la igualtat entre els gèneres i l'autonomia de la dona Objectiu 4: Reduir la mortalitat infantil Objectiu 5: Millorar la salut materna Objectiu 6: Combatre el VIH / la SIDA, el paludisme i altres malalties Objectiu 7: Garantir la sostenibilitat del medi ambient Objectiu 8: Fomentar una associació mundial pel desenvolupament.
Principi 2. Les empreses han d'assegurar-se que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.	HR1-2, HR8	EU16, EU18, EU20, EU26	
Treball			
Principi 3. Les empreses han de donar suport a la llibertat d'afiliació i al reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	HR5; LA4, LA5		Objectiu 2: Assolir l'ensenyament primari universal Objectiu 3: Promoure la igualtat entre els gèneres i l'autonomia de la dona.
Principi 4. Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tot tipus de treball forçós o realitzat sota coacció.	HR7	HR1-3	
Principi 5. Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil.	HR6	HR1-3	
Principi 6. Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en l'ocupació i l'ocupació.	HR4; LA2, LA13, LA14	HR1-2; EC5, EC7; LA3	
Medi ambient			
Principi 7. Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.	4.11	EC2 EU9	Objectiu 7: Garantir la sostenibilitat del medi ambient.
Principi 8. Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.	EN2, EN5-7, EN10, EN13-14, EN18, EN 21-22, EN26-27, EN30 EU8, EU13	EC2; EN1, EN3-4, EN8-9, EN11-12, EN15-17, EN19-20, EN23-25, EN28-29; PR3-4	
Principi 9. Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27 EU7, EU8		
Lluita contra la corrupció			
Principi 10. Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn	SO2-4	SO5-6	

Nota: Els indicadors GRI subratllats corresponen als inclosos en el Suplement Sectorial per al sector d'utilitats.



PricewaterhouseCoopers
Auditors, S.L.
Edifici Caja de Madrid
Avinguda Diagonal, 640
08017 Barcelona
Espanya
Tel: +34 932 532 700
+34 902 021 111
Fax: +34 934 059 032
www.pwc.com/es

INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT DE L'INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA 2009

Al Comitè de Direcció de Gas Natural SDG, S.A.

Abast del treball

Hem realitzat la revisió dels següents aspectes de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2009 (en endavant IRC 2009) de Gas Natural SDG, S.A. i el seu Grup de Societats (en endavant Gas Natural) per a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2009:

- l'adaptació dels continguts de l'IRC 2009 a allò assenyalat a la Guia per l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI) versió 3.0 (G3) (en endavant, Guia GRI-G3), així com la validació dels indicadors d'acompliment principals i addicionals proposats en aquesta Guia i en el suplement del Sector Electric Utilities de GRI.
- l'adequació dels continguts de l'IRC 2009 als principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma AA1000 *AccountAbility Principles Standard 2008* emesa per *AccountAbility, Institute of Social and Ethical Accountability* (en endavant, AA1000APS (2008)).

La preparació de l'IRC 2009, el seu contingut i l'auto declaració del nivell d'aplicació A+ de la Guia GRI-G3 atorgat per GRI, és responsabilitat de la Direcció de Gas Natural, la qual també és responsable de definir, adaptar i mantindre els sistemes de gestió i control intern dels que s'obté la informació. La nostra responsabilitat es emetre un informe independent basat en els procediments aplicats en la nostra revisió.

criteris i procediments aplicats per realitzar la verificació

Hem dut a terme el nostre treball de revisió d'acord amb la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emesa per l'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* de la *International Federation of Accountants (IFAC)*, en el seu nivell d'assegurament limitat sobre les evidències que suporten la informació facilitada sobre els indicadors d'acompliment principals i addicionals de l'exercici 2009. Tanmateix, hem realitzat el nostre treball d'acord amb la Norma AA1000 *Assurance Standard 2008 d'AccountAbility* sota un encàrrec d'assegurament moderat Tipus 2, que considera no només la naturalesa i l'abast de compliment per part de l'Organització dels principis de la Norma AA1000APS (2008), sinó que a més avalua la fiabilitat de la informació referent a l'acompliment en sostenibilitat de Gas Natural, tal i com s'indica en l'abast del treball.



El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats de Gas Natural que han participat en l'elaboració de l'IRC 2009, i en l'aplicació de certs procediments analítics i altres dirigits a recopilar les evidències que suporta la informació presentada en l'IRC 2009. L'abast d'un treball de revisió limitat com aquest, és menor que el d'un treball de seguretat raonable i en conseqüència, el nivell de seguretat proporcionat. En el nostre treball hem realitzat els següents procediments:

- Reunions amb el personal de Gas Natural per conèixer els enfocaments de gestió aplicats i obtenir la informació necessària per la revisió externa.
- Anàlisis dels processos per recopilar i validar les dades presentades en l'IRC 2009.
- Anàlisis de l'adaptació dels continguts de l'IRC 2009, en el seu nivell d'auto-declaració A+, assenyalats en la Guia GRI-G3 i al suplement del Sector *Electric Utilities* de GRI, així com als principis de la Norma AA1000APS (2008).
- Anàlisis de la documentació i actuació realitzada en relació a l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma AA1000APS (2008) sobre la informació inclosa en l'IRC 2009, en funció dels requeriments dels diferents grups d'interès.
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats a cada grup d'indicadors.
- Comprovació mitjançant l'execució de proves de revisió analítiques i substantives, en base a la selecció de mostres, sobre la consistència i raonabilitat de la informació quantitativa i qualitativa dels indicadors principals i addicionals inclosos en l'IRC 2009 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de Gas Natural.

Independència

Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerides pel Codi Ètic de la International Federation of Accountants (IFAC). El treball ha estat realitzat per un equip d'especialistes en sostenibilitat amb ampla experiència en la revisió d'aquest tipus d'informes.

Conclusió

Com resultat de la nostra revisió no hem identificat desviacions ni omissions en el que respecte a:

- la raonabilitat i consistència de la informació reportada en l'IRC 2009 referent a indicadors d'acompliment, principals i addicionals.
- la preparació de l'IRC 2009 de Gas Natural, en el nivell d'auto-declaració A+ atorgat per GRI, d'acord en tots els seus aspectes significatius, amb la Guia per l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI-G3 i amb el Suplement del Sector *Electric Utilities* de GRI.



Tanmateix, no hem identificat desviacions ni omissions significatives en la preparació de l'IRC 2009 d'acord amb els principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta establerts en la Norma AA1000APS (2008). En concret:

- En quant al principi bàsic d'inclusivitat, no s'ha posat de manifest cap desviació ni omissió significativa en la informació presentada per la Direcció de Gas Natural referent a l'establiment d'un procés d'implicació i participació dels grups d'interès i comprendre de forma equilibrada i exhaustiva quines son les seves expectatives, així com la manera d'implicar-se amb ells.
- En quant al principi de rellevància, no s'ha posat de manifest cap desviació ni omissió significativa en la informació presentada per la Direcció de Gas Natural conforme es disposa d'una comprensió equilibrada dels assumptes de sostenibilitat rellevants per a l'organització i els seus grups d'interès.
- En quant al principi de capacitat de resposta, no s'ha posat de manifest cap desviació ni omissió significativa en la informació presentada per la Direcció de Gas Natural conforme es disposa d'un procés per a desenvolupar les respostes apropiades als assumptes rellevants i les expectatives dels grups d'interès, o un sistema de comunicació als grups d'interès en relació amb l'establiment, gestió i seguiment de polítiques i objectius de sostenibilitat.

Recomanacions

Adicionalment, durant el procés de verificació realitzat han sorgit algunes observacions i recomanacions relatives a les millores en l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta que seran presentades a la Direcció de Gas Natural en un document intern. A continuació es presenta un resum de les recomanacions més significatives, les quals no modifiquen les conclusions expressades en el present informe.

Inclusivitat

Gas Natural desenvolupa accions que li permeten conèixer les inquietuds i expectatives dels seus grups d'interès per a avaluar els principals riscos i oportunitats associats als seus negocis. Des d'aquest punt de vista, Gas Natural presenta en l'IRC 2009 les principals accions de diàleg específiques per Grups d'interès i alguns indicadors relatius a l'evolució d'aquestes expectatives.

Es recomanable que Gas Natural segueixi avançant en el procés d'implantació d'una sistemàtica global de gestió de les relacions amb els seus grups d'interès que li permetin millorar l'avaluació actual de les percepcions i expectatives de cada un dels seus grups d'interès clau.

Rellevància

Gas Natural actualitza periòdicament un estudi de materialitat realitzat amb la finalitat d'identificar aquells aspectes considerats rellevants pels seus grups d'interès. El citat estudi ha incorporat principalment en l'exercici 2009 els aspectes rellevants provinents de la fusió del Grup Gas Natural i Unión Fenosa, de la informació requerida per DJSI i FTSE4Good, de les qüestions incloses per GRI per al Sector *Electric Utilities* i dels elements d'anàlisi de Reprtrak.

Es recomanable que Gas Natural segueixi amb el procés d'actualització periòdica del citat estudi de materialitat a fi d'establir un procediment sistematitzat per avaluar els assumptes materials per a cada grup d'interès, tant a nivell corporatiu com en totes les seves geografies.

Capacitat de resposta

El Consell d'Administració va aprovar la política de RC a finals de l'exercici 2008. Aquesta política formalitza els set compromisos de la companyia enfront dels seus grups d'interès, prenent com a base la Missió, Visió i Valors, i les prioritats estratègiques de Gas Natural. En l'IRC 2009 Gas Natural presenta per a cadascun dels seus compromisos, les accions proposades en 2009, les accions realitzades, una valoració del compliment i les accions previstes per a 2010.

De cara a propers exercicis, es recomanable que Gas Natural amplii en l'IRC la informació sobre casos pràctics de com ha donat respostes directes a expectatives concretes dels seus grups d'interès i revisi la seva política de RC en línia amb el nou pla estratègic de Gas Natural.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

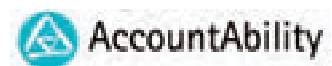


Ferran Rodríguez
Soci
Barcelona, 28 de març de 2010

Edició:
Direcció General de Comunicació
i Gabinet de Presidència
www.gasnatural.com

Disseny gràfic:
Gabinete Echeverría
www.gt-echeverria.es

Fotografies:
Grup Gas Natural





Gas Natural SDG, S.A.

Domicili social

Plaça del Gas, 1
08003 Barcelona
Tel.: 902 199 199

Seu a Madrid

Avenida de San Luis, 77
28033 Madrid
Tel.: 902 199 199

