



informe
responsabilitat
corporativa 2011



sumari

informe responsabilitat corporativa 2011

- 04 Carta del President.
- 06 Procés d'elaboració de l'informe.
- 12 Gas Natural Fenosa.
 - 13 Perfil de l'organització.
 - 20 Estratègia de Gas Natural Fenosa.
 - 22 Contribució al desenvolupament.
- 30 La responsabilitat corporativa i Gas Natural Fenosa.
 - 31 Indicadors clau de responsabilitat corporativa.
 - 34 Gestió de la Política de Responsabilitat Corporativa.
 - 38 El govern de la responsabilitat corporativa.
 - 44 Diàleg amb els grups d'interès.
- 48 Compromisos de responsabilitat corporativa.
 - 49 Orientació al client.
 - 79 Compromís amb els resultats.
 - 86 Medi ambient.
 - 124 Interès per les persones.
 - 150 Seguretat i salut.
 - 166 Compromís amb la societat.
 - 176 Integritat.
- 192 Informació addicional.
 - 193 Premis i reconeixements.
 - 194 Índex de continguts i indicadors GRI.
 - 216 Pacte Mundial, ODM i GRI.
 - 218 Declaració de nivell d'aplicació.
 - 219 Informe de revisió independent.

■ Carta del President



Senyores i Senyors Accionistes,

Gas Natural Fenosa assumeix, un any més, el repte de ser agent actiu en matèria de desenvolupament sostenible perquè no podem romandre aliens als reptes socials i ambientals als quals s'enfronta la societat. Per això, hem adquirit compromisos fermes en matèria de respecte i promoció dels drets humans, mantenint la nostra adhesió als principis del Pacte Mundial de Nacions Unides, en ètica i integritat, i en la mitigació dels efectes de les nostres activitats davant del canvi climàtic.

La nostra companyia busca construir relacions de confiança, permanents i duradores amb els clients, amb un tracte proper i accessible. Treballem al llarg de tota la cadena de valor per millorar la qualitat i seguretat dels nostres productes i serveis, i implantem nous mètodes per mesurar la satisfacció dels nostres clients, amb la finalitat de millorar progressivament la qualitat de l'atenció que reben.

Els assoliments en matèria de Responsabilitat Corporativa de la nostra companyia s'han vist confirmats per reconeixements externs. De nou, l'índex Dow Jones Sustainability Index (DJSI) va designar a Gas Natural Fenosa com un dels líders mundials entre les companyies de serveis d'aigua, gas i electricitat. La companyia està inclosa en el selectiu DJSI Europe i ha mantingut, per desè any consecutiu, la seva presència al FTSE4Good.

M'agradaria destacar l'aprovació per part del Comitè de Direcció de la Política de Drets Humans, en la qual ja han estat formats, a través de la nostra Universitat Corporativa, més de 9.000 empleats. Aquesta política ens converteix en un agent actiu en la protecció i la promoció del respecte d'aquests drets en l'àmbit d'influència de la companyia.

En matèria de canvi climàtic, el valor de les emissions totals de CO₂ permet mantenir els objectius de reducció establerts pel grup. El nostre compromís amb el medi ambient va quedar reflectit en la posició de lideratge obtinguda en l'Informe Carbon Disclosure Project Iberia 125, que analitza el comportament en transparència i gestió del canvi climàtic de les majors empreses d'Espanya i Portugal. Així mateix, Gas Natural Fenosa va ser l'empresa energètica més ben valorada en aquest mateix informe a Europa.

En l'àmbit de la R+D+i, vull fer esment a l'aposta de Gas Natural Fenosa per desenvolupar tecnologies que configuraran el futur energètic, basat en solucions d'eficiència energètica o en el desenvolupament de xarxes intel·ligents. Així mateix, s'ha mantingut l'impuls a les activitats relacionades amb l'estalvi energètic en tecnologies d'il·luminació, la gestió de generació renovable de petita potència i la domòtica. L'esforç inversor en aquestes accions s'ha incrementat en un 50% respecte l'any anterior.

Voldria també agrair el treball de totes les persones que formen Gas Natural Fenosa. La seva responsabilitat marca, dia a dia, l'excel·lència d'un gran equip. En aquest sentit, m'agradaria destacar el compromís de la companyia en matèria de desenvolupament humà i social.

Com en anys anteriors, aquest informe s'estructura al voltant dels set compromisos assumits per la companyia en la seva Política de Responsabilitat Corporativa, i recull l'acompliment de Gas Natural Fenosa en matèria econòmica, ambiental i social. La informació recollida es publica d'acord amb les recomanacions i principis de la tercera versió de la "Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat" de la Global Reporting Initiative (GRI), està verificada per PwC, i incorpora els indicadors del suplement per a empreses del sector elèctric.

Els convido a llegir el nostre Informe de Responsabilitat Corporativa, que reflecteix l'esforç col·lectiu, el compromís i la dedicació d'un equip que busca l'excel·lència en totes les seves accions. ■



Salvador Gabarró i Serra
President del Consell
d'Administració

■ Procés d'elaboració de l'informe



Abast i enfocament

La informació inclosa en aquest Informe de Responsabilitat Corporativa fa referència a totes les activitats dutes a terme per Gas Natural Fenosa durant l'any 2011 com a operador global de gas i electricitat. L'informe preveu les operacions de generació i distribució d'electricitat, les de proveïment, producció, líquüefacció, transport, distribució, emmagatzematge i regasificació de gas, les de comercialització d'energia, les d'extracció de carbó i altres activitats en l'àrea de les telecomunicacions.

L'elaboració de l'informe ha seguit les recomanacions incloses en l'última versió de la "Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat" de Global Reporting Initiative, GRI 3.1, i inclou la informació addicional requerida pel suplement d'utilitats que conté indicadors específics per a les companyies del sector elèctric, i és d'obligat seguiment per a totes aquelles companyies que desitgen obtenir la qualificació A+, atorgada per GRI als informes que segueixen les seves recomanacions. A més, a l'espera de

l'aprovació definitiva del suplement d'oil and gas, que conté indicadors específics per a les companyies d'aquest sector, aquest informe també inclou la majoria d'indicadors del suplement esmentat que li són d'aplicació. L'elaboració de l'informe també s'ha basat en la norma AA1000 APS (2008).

Les dades de Gas Natural Fenosa corresponents al 2011 presentades en aquest Informe de Responsabilitat Corporativa són consolidades i fan referència al conjunt de la companyia per a la totalitat de l'exercici.

Per tal de facilitar la comparació i permetre al lector fer-se una idea de l'evolució temporal de les dades exposades en l'informe, aquestes es presenten de manera general per als anys 2009, 2010 i 2011, encara que, en el cas de les dades de 2009, any de la fusió de Gas Natural i Unión Fenosa, poden presentar-se de dues maneres diferents.

De manera general, l'informe reflecteix la dada consolidada de Gas Natural Fenosa des de l'1 de maig de 2009, data en què va tenir lloc la integració comptable

d'Unión Fenosa que va donar lloc a l'actual companyia. No obstant això, hi ha casos en què, per la naturalesa de l'indicador, es presenta la informació com a "proforma". Aquesta opció ofereix la dada per al 2009 com si la integració de les companyies s'hagués produït l'1 de gener d'aquell any i incorpora la informació conjunta d'ambdues empreses. Aquest format de presentació de les dades és especialment significatiu en els capítols "Medi ambient" i "Seguretat i salut". En aquets capítols, 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 significativament, sense que aquestes variacions fossin fruit de la gestió, sinó resultat de la integració 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 de la companyia en aquests capítols és la denominada "proforma". En cada taula o gràfic on s'inclou la dada proforma es recorda el seu significat amb una nota al peu.

Activitats de Gas Natural Fenosa (a 31 de desembre de 2011)

	Electricitat		Gas							Comercialització d'energia	Telecomunicacions	Mineria
	Generació	Distribució	Exploració (upstream)	Producció	Liqüefacció	Transport	Distribució	Emmagatzematge	Regasificació			
Angola			●	●	●							
Argentina								●				
Austràlia	●											
Bèlgica										●		
Brasil								●				
Colòmbia		●						●				●
Costa Rica	●											
Egipte					●							
Espanya	●	●	●			●	●	●	●	●	●	
França										●		
Guatemala												●
Països Baixos										●		
Itàlia							●		●	●		
Kènia	●											
Luxemburg										●		
Marroc			●			●						
Mèxic	●							●				
Nicaragua		●										
Oman					●							
Panamà	●	●										●
Portugal	●									●		
Puerto Rico	●								●			
Rep. Dominicana	●											
Moldàvia		●										
Sud-àfrica												●

Nota: a més dels 25 països anteriors, Gas Natural Fenosa té societats instrumentals, de cartera o serveis professionals, a Irlanda, Madagascar i Uganda. L'activitat de Gas Natural Fenosa a Angola, Austràlia, Itàlia (regasificació) i Portugal (generació), es refereix a projectes concrets relacionats amb les activitats assenyalades, no a que la companyia disposi d'una infraestructura operativa o en construcció.

En matèria de recursos humans, es reporten les dades de plantilla i despeses de personal dels països on Gas Natural Fenosa és present. L'excepció a aquesta regla la constitueixen Angola, Bèlgica, Luxemburg, Oman i Portugal, països

on la companyia desenvolupa alguna activitat, però on no hi ha empleats o, en cas d'haver-los, estan adscrits a societats espanyoles. Per a la resta d'indicadors s'aporta informació, en la majoria de les ocasions i en la mesura del possible, dels països on Gas Natural Fenosa té gestió

centralitzada. Així mateix, l'informe inclou certa informació de Kènia i Sud-àfrica, països on la companyia disposa de plantilla gestionada, però no d'una gestió centralitzada. En cada cas, el perímetre està clarament indicat en el propi gràfic o taula.



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 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:

- **Inclusió:** 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 presentada per Gas Natural Fenosa en cadascun dels capítols d'aquest informe sobre les accions de diàleg amb grups d'interès.
- **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 a Gas Natural Fenosa els assumptes rellevants són aquells que s'inclouen dins la seva Política de Responsabilitat Corporativa, aprovada el mes de desembre de 2010. Aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2011 s'estructura d'acord amb aquests assumptes.
- **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 les decisions, accions i l'acompliment, així com mitjançant la comunicació amb els grups d'interès. En aquest sentit, en aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2011, s'inclouen els principals indicadors de compliment de la companyia, així com les seves principals polítiques i sistemes de gestió en els àmbits considerats.

Principis per a l'elaboració d'aquest informe

D'acord a les recomanacions de Global Reporting Initiative, la presentació equilibrada i raonable del desenvolupament de l'organització requereix de l'aplicació de certs principis per determinar el contingut de la informació pública elaborada en la matèria.

- **Materialitat.** La materialitat és el llinar a partir del qual un aspecte de la sostenibilitat té la suficient importància per ser inclòs en l'Informe de Responsabilitat Corporativa. La seva importància ve determinada pels impactes significatius de l'organització que poguessin exercir una influència substancial en les avaluacions i decisions dels grups d'interès.

Durant 2011, Gas Natural Fenosa va realitzar un estudi de materialitat amb el que va identificar els assumptes de rellevància per a una companyia del sector energètic en matèria de responsabilitat corporativa. La identificació d'assumptes es va basar en l'anàlisi dels requeriments d'inversors institucionals, i es va tenir en compte la informació extreta de documentació procedent de prescriptors sectorials, índexs de sostenibilitat, així com les propostes presentades a les Juntes Generals d'Accionistes de companyies del sector energètic. Aquests assumptes van ser classificats d'acord als compromisos de la Política de Responsabilitat Corporativa i, amb els mateixos, es va realitzar un benchmarking per contrastar l'acompliment de Gas Natural Fenosa respecte a les principals companyies del sector i altres companyies que destaquen pel seu compliment en la matèria. Aquesta anàlisi comparativa, que va ser també contrastada a través d'entrevistes als membres del Comitè

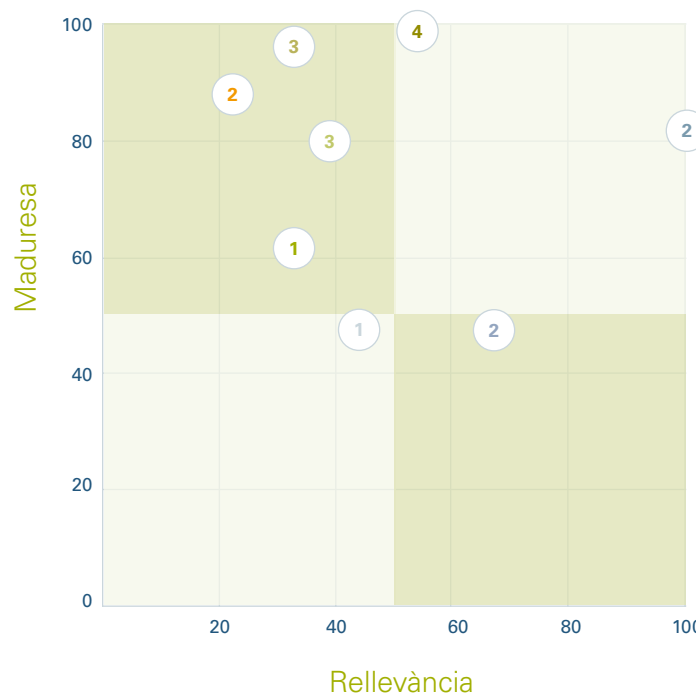
de Reputació Corporativa, una enquesta *online* i el monitoratge de xarxes socials i aquells aspectes rellevants en el marc del Pla de Reputació Online, va permetre detectar la necessitat d'incorporar més detalls de certs temes en l'informe, bé per la importància que els grups d'interès concedeixen a aquests, bé per la necessitat d'incrementar-ne la transparència de la companyia. Tots els assumptes van ser categoritzats en funció de la seva maduresa, entesa com el nivell d'atenció que les companyies del sector presten als assumptes determinats en la seva informació pública, i rellevància, entesa com la importància que els prescriptors atorguen als assumptes analitzats.

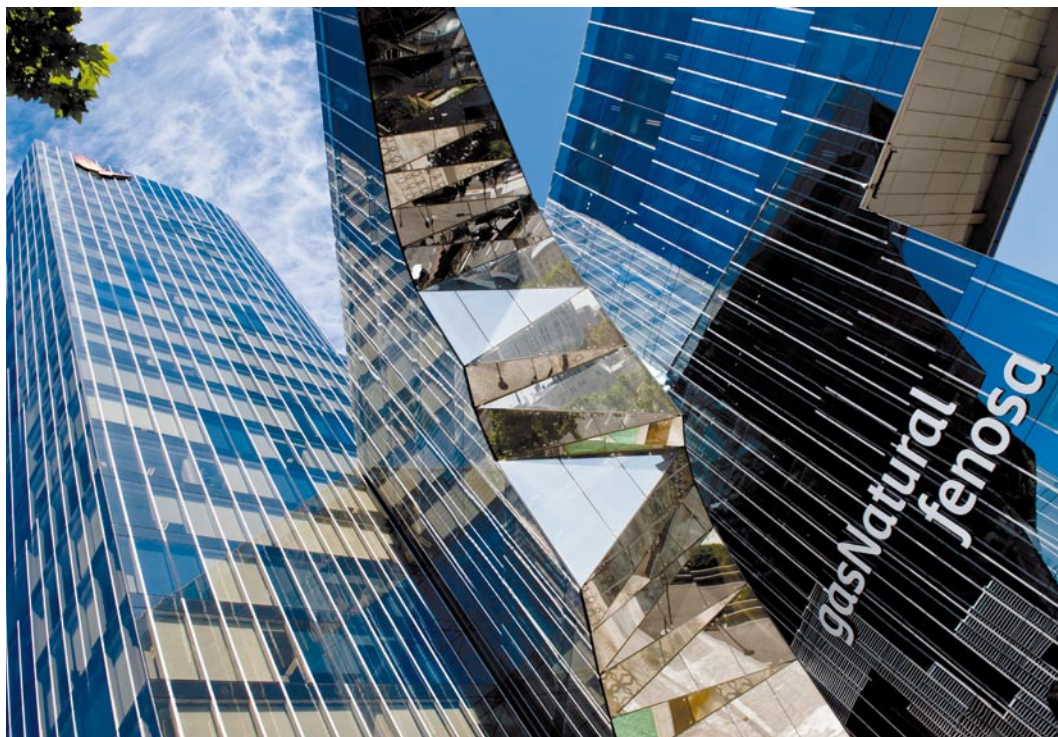
Els assumptes detectats van ser incorporats als sistemes de recollida d'informació per l'elaboració d'aquest informe i han estat afegits als textos dels capítols corresponents, enriquint-lo amb nova informació considerada material d'acord a l'estudi realitzat.

Adicionalment, Gas Natural Fenosa considera materials els aspectes inclosos en les recomanacions de Global Reporting Initiative i, en particular, aquells que poden trobar-se en el suplement d'utilitats de l'esmentada organització, així com els elements d'anàlisi de RepTrak, eina que Gas Natural Fenosa 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 les dels sectors on opera, s'inclouen en aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2011.

- Participació dels grups d'interès.**
 L'establiment d'un diàleg actiu amb els grups d'interès és un principi fonamental de l'estratègia de Gas Natural Fenosa. 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 corresponents al diàleg amb els grups d'interès i al govern de la responsabilitat corporativa.
- Exhaustivitat.** L'esquema de continguts ha estat definit amb la participació dels responsables de les principals àrees de gestió de la companyia. Això assegura que els aspectes i impactes essencials de l'activitat de Gas Natural Fenosa han estat considerats. La realització de l'estudi de materialitat esmentat ha estat molt útil per aprofundir en aquest principi.
- Context de sostenibilitat.** L'informe analitza l'acompliment de la companyia en el context de les exigències econòmiques, ambientals i socials del seu entorn social i de mercat. Aquest àmbit es tracta de manera intensa als apartats corresponents a estratègia i contribució al desenvolupament.





Qualitat de la informació divulgada

Igual que en anys anteriors, Gas Natural Fenosa ha seguit les recomanacions de Global Reporting Initiative per vetllar per la qualitat de la informació divulgada en aquest informe. 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 del desenvolupament de l'organització, fet que permet fer-ne una valoració raonable.

- **Comparació.** La informació continguda en aquest informe permet analitzar l'evolució en l'acompliment de la companyia al llarg del temps. Per això, en la mesura del possible i tenint presents les particularitats resultants del procés d'integració culminat el 2009, l'informe inclou informació d'anys anteriors. Cada indicador és reportat de la manera més adequada per tal d'oferir la possibilitat de comparar.
- **Precisió.** Tota la informació descrita en l'informe és necessària i es presenta prou detallada perquè els grups d'interès de la companyia puguin valorar-ne adequadament l'acompliment.

- **Periodicitat.** Gas Natural Fenosa publica els seus informes de responsabilitat corporativa amb periodicitat anual, tan bon punt la informació està disponible, per tal que els grups d'interès puguin fer una lectura adequada de la companyia.
- **Claredat.** La informació presentada s'exposa d'una manera comprensible, accessible i útil. Per facilitar 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 agilitar la lectura del document.
- **Fiabilitat.** Les dades recollides en aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2011 han estat verificades per PwC. 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 i exactitud, així com que el que s'ha exposat respongui 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 de Gas Natural Fenosa i té com a objectiu, entre d'altres, assegurar la correcta presentació de la informació de la companyia davant de tercers.

Dins de les esmentades polítiques, i en el marc de les recomanacions de Global Reporting Initiative, Gas Natural Fenosa encarrega anualment una verificació externa dels continguts del seu Informe de Responsabilitat Corporativa. Aquesta revisió és realitzada per un expert independent, PwC, que revisa l'adaptació dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Corporativa a allò que les recomanacions de Global Reporting Initiative i l'estàndard AA1000 APS asenyalen.

Com a resultat del procés, s'elabora un Informe de Revisió Independent on s'inclouen els objectius i l'abast del procés, així com els procediments de verificació utilitzats i les seves conclusions. Després de l'avaluació de la informació inclosa en l'informe de 2011, l'expert independent aplica el nivell d'assegurament que s'especifica a l'Informe de Revisió Independent.

Consultes i informació addicional

A més d'aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2011, Gas Natural Fenosa 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 2011. La companyia disposa també d'una pàgina web (www.gasnaturalfenosa.com) on les persones interessades poden consultar informació actualitzada de la companyia. Cal ressaltar, a més, que Gas Natural Fenosa 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@gasnaturalfenosa.com

Gas Natural Fenosa

informe **responsabilitat corporativa** 2011

- 13 Perfil de l'organització.
- 20 Estratègia de Gas Natural Fenosa.
- 22 Contribució al desenvolupament.

■ Perfil de l'organització

Gas Natural Fenosa és una utility integrada líder en gas i electricitat. És la major companyia integrada de gas i electricitat d'Espanya i de l'Amèrica Llatina, líder en comercialització de gas natural a la Península Ibèrica, així com el principal subministrador de gas natural líquid a la conca mediterrània i atlàntica. Compta amb una flota d'onze vaixells metaners(*). A l'actualitat, Gas Natural Fenosa és present a més de 25 països i té prop de 20 milions de clients i 15,4 GW de potència instal·lada.

Gas Natural Fenosa opera en tota la cadena de valor del gas a través de la participació en projectes d'exploració, distribució, producció, líquüefacció i transport. La companyia també compta amb instal·lacions per a l'emmagatzematge de gas i regasificació. En el sector elèctric, on la companyia és la tercera del mercat espanyol i un operador important a l'Amèrica Llatina, Gas Natural Fenosa genera i ven aquest recurs energètic gràcies a la producció de les seves centrals tèrmiques i instal·lacions renovables.

El mix energètic de generació de Gas Natural Fenosa és ric i diversificat, competitiu i respectuós amb el medi ambient. La companyia disposa de centrals tèrmiques de gas natural, carbó i fueloil, a més d'altres instal·lacions renovables.

L'experiència centenària de la companyia, unida al seu posicionament competitiu, fa de Gas Natural Fenosa una companyia preparada per afrontar amb èxit els reptes plantejats en un mercat globalitzat.

A aquestes fortaleeses cal unir l'actiu més important de la companyia, els seus empleats, que suposen un factor de diferenciació i fan possible l'èxit de la companyia. A finals de 2011 la companyia comptava amb 17.769 empleats, un 47% dels quals desenvolupen la seva activitat fora d'Espanya.

Els principals accionistes de Gas Natural Fenosa, a 31 de desembre de 2011, eren:

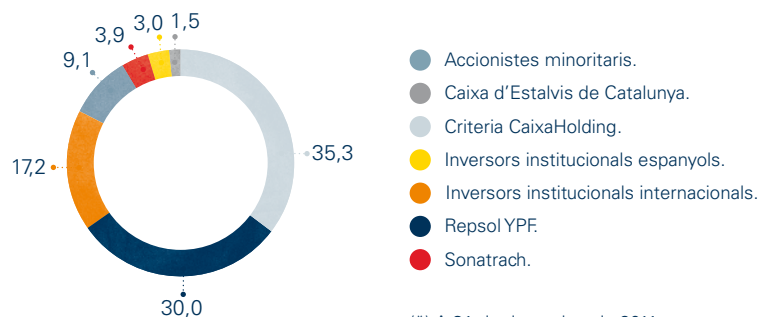
- Critería CaixaHolding: 35,3%.
- Repsol YPF, S.A.: 30%.
- Inversors institucionals internacionals: 17,2%.
- Accionistes minoritaris: 9,1%.
- Sonatrach: 3,9%.
- Inversors institucionals espanyols: 3%.
- Caixa d'Estalvis de Catalunya: 1,5%.

Si desitja una informació més detallada sobre les activitats i resultats de Gas Natural Fenosa a l'exercici 2011, pot consultar l'Informe Anual i la pàgina web corporativa

www.gasnaturalfenosa.com

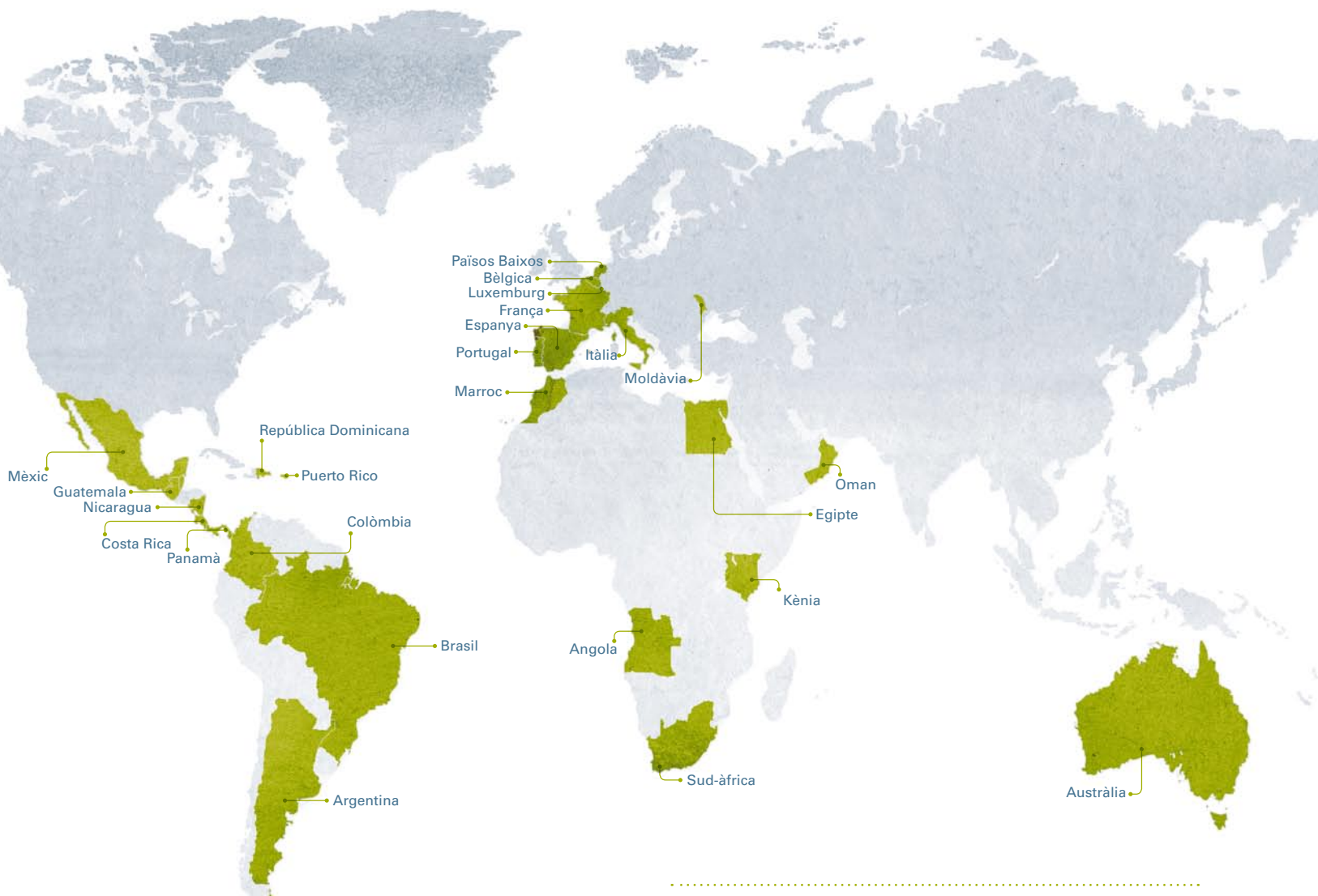


Accionistes e inversors (*) (%)

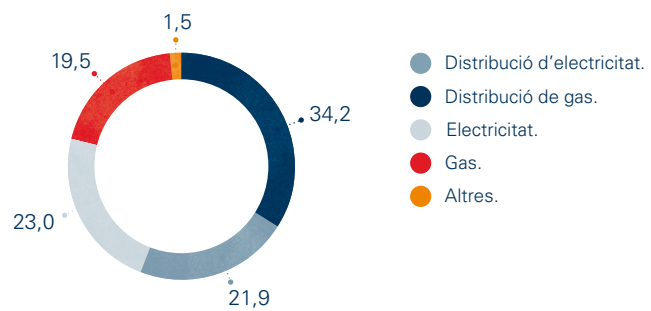


(*) Set de Gas Natural Fenosa i dos en copropietat amb Repsol, gestionats per Repsol Gas Natural LNG-Stream; i dos d'Unión Fenosa.

Gas Natural Fenosa al món



Contribució a l'Ebitda per activitats (%)



Principals magnituds de Gas Natural Fenosa

Operacions	2011	2010	2009
Vendes d'activitat de gas (GWh)	395.840	411.556	402.651
Transport de gas/Empl (GWh)	111.855	109.792	109.230
Punts de subministrament de distribució de gas (en milers)	11.372	11.361	11.534
Punts de subministrament de distribució d'electricitat (en milers)	8.133	9.436	8.663
Xarxa de distribució de gas (km)	116.438	115.271	118.658
Energia elèctrica produïda (GWh)	56.616	57.744	54.125
Contractes per client Espanya.	1,35	1,32	1,39 ⁽¹⁾
Personal	2011	2010	2009
Nombre d'empleats	17.769	18.778	19.803
Financer (milions d'euros)	2011	2010	2009
Import net de la xifra de negocis	21.076	19.630	14.879
Benefici operatiu brut (Ebitda)	4.645	4.477	3.937
Resultat d'explotació	2.947	2.893	2.448
Inversions totals	1.406	1.543	15.696
Benefici atribuïble a la companyia	1.325	1.201	1.195
Dades per acció (euros per acció)	2011	2010	2009
Cotització el 31 de desembre	13,26	11,49	15,09
Benefici	1,39 ⁽²⁾	1,30	1,48 ⁽²⁾

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

(2) Considerant el nombre mitjà d'accions de l'exercici.



La Junta General d'Accionistes de 2011 va aprovar una remuneració per a l'accionista per un import equivalent a 0,80 euros per acció



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

	Tancament 2011 (MW)	Tancament 2010 (MW)	Variació 11/10 (%)
Potència instal·lada en règim ordinari. Espanya	11.699	13.679	(14,47)
Hidràulica	1.901	1.860	2,20
Nuclear	595	589	1,02
Carbó	2.048	2.048	0,00
Fuel-oil - gas	157	617	(74,55)
Cicle combinat	6.998	8.565	(18,30)
Potència instal·lada en règim especial. Espanya	1.061	958	10,75
Renovables	1.061	958	10,75
Potència instal·lada total. Espanya	12.760	14.637	(12,82)
Potència instal·lada en règim ordinari. Internacional	2.683	2.668	0,56
Hidràulica	73	73	0,00
Fuel-oil	321	321	0,00
Cicle combinat	2.289	2.274	0,66
Potència total	15.443	17.305	(10,76)

Producció neta d'energia per font i règim de reglamentació

	Tancament 2011 (GWh)	Tancament 2010 (GWh)	Variació 11/10 (%)
Producció en règim ordinari. Espanya	35.701	35.809	(0,30)
Hidràulica	2.892	4.752	(39,14)
Nuclear	4.378	4.325	1,23
Carbó	4.464	772	478,24
Fuel-oil – gas	0	32	(100,00)
Cicle combinat	23.967	25.928	(7,56)
Producció règim especial. Espanya	2.380	2.529	(5,89)
Renovables	2.380	2.529	(5,89)
Producció total Espanya	38.081	38.338	(0,67)
Producció règim ordinari. Internacional	18.535	20.051	(7,56)
Hidràulica	380	375	1,33
Fuel-oil	1.793	1.691	6,03
Cicle combinat	16.362	17.985	(9,02)
Producció total	56.616	58.389	(3,04)

Producció d'electricitat amb fonts renovables per país (MWh)

	2011	2010	2009
Costa Rica	262.331	258.541	280.478
Espanya	2.379.506	2.528.796	–
Panamà	118.256	116.027	74.654
Total	2.762.104	2.905.374	357.141

Nota: aquest indicador s'ofereix per primera vegada el 2011. Les dades d'Espanya corresponents a l'any 2009 no es reporten, ja que els canvis ocasionats per la fusió de Gas Natural i Unión Fenosa en dificulten l'obtenció.

Eficiència mitjana per tecnologia i règim regulador

Règim	Tecnologia	Eficiència ^(*) (%)
Ordinari. Espanya	Tèrmica carbó	34,14
	Tèrmica fuel-oil	0,00
	Cicle combinat	53,83
Internacional	Cicle combinat	53,66
	Fuel-oil	39,88

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



Factor de disponibilitat mitjana per tecnologia i règim regulador

Règim	Tecnologia	Disponibilitat 2011 (%)	Disponibilitat 2010 (%)	Disponibilitat 2009 (%)
Ordinari. Espanya	Hidràulica	79,89	90,00	94,80
	Tèrmica carbó	88,04	95,14	84,60
	Tèrmica fuel-oil	88,58	60,57	76,10
	Nuclear	90,49	89,17	84,00
	Cicle combinat	94,42	93,14	94,00
	Especial. Espanya	Eòlica	98,70	98,30
Especial. Espanya	Minihidràulica	98,00	90,40	99,00
	Cogeneració	92,50	98,00	97,10
	Internacional	Hidràulica	96,92	93,41
Internacional	Motors dièsel	85,40	89,70	85,70
	Cicle combinat	88,85	93,13	91,80

Instal·lacions de distribució elèctrica de Gas Natural Fenosa per països

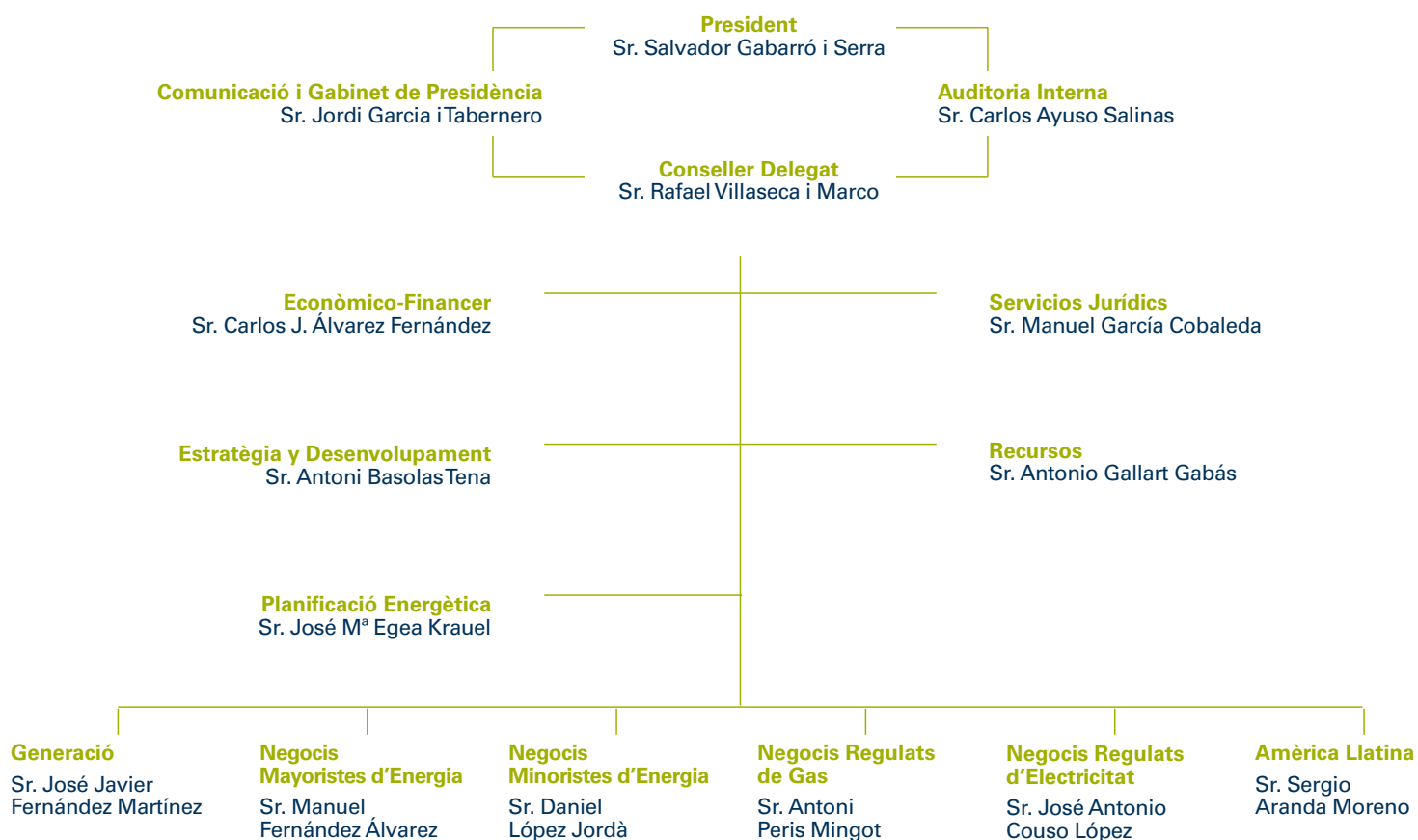
Països	Transformadors reductors		
	Nombre	Capacitat (MVA)	Longitud de línies (km)
Colòmbia	78.624	5.694	52.042
Espanya	38.733	13.314	109.880
Moldàvia	8.766	1.939	32.580
Nicaragua	48.550	1.912	15.417
Panamà	41.936	2.834	22.543
Total baixa i mitja tensió	216.609	25.693	232.462
Colòmbia	211	4.260	1.659
Espanya	837	27.459	8.724
Moldàvia	181	1.608	1.820
Panamà	80	1.123	154
Total alta tensió	1.309	34.450	12.357
Total	217.918	60.143	244.818

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

	2011	2010	2009
Règim ordinari. Espanya(*)	8,09	8,13	7,96
Colòmbia	18,25	18,35	19,33
Moldàvia	13,11	13,68	14,01
Nicaragua	20,63	21,81	22,15
Panamà	10,23	9,77	9,73

(*) Les dades d'anys anteriors s'han vist modificades per la utilització d'un criteri diferent pel càlcul d'aquest indicador.

Organigrama de Gas Natural Fenosa



■ Estratègia de Gas Natural Fenosa



Gas Natural Fenosa va presentar el seu Pla Estratègic 2010-2014 l'any 2010. El pla fixa com a grans vectors l'enfortiment del balanç, l'optimització i la captura del creixement. Preveu una inversió de més de 9.000 milions d'euros fins al 2014, que podrien arribar als 13.000 milions, si el context econòmic internacional així ho permet.

El Pla Estratègic 2010-2014 defineix objectius en dues fases diferenciades. La primera, fins a 2012, està enfocada en l'enfortiment del balanç, l'optimització per a la consecució de sinergies i el creixement orgànic. La segona fase, que finalitza el 2014, se centra en la realització d'inversions per aprofitar oportunitats de creixement en mercats i negocis clau, però mantenint la solidesa financera. Aquesta estructura dual permet que la companyia fixi objectius concrets i quantificats per a 2012, i objectius qualitatius i adaptables per a 2014.

El pla fixa, com a objectius per al 2012, la consecució de 22 milions de punts de subministrament a tot el món, un percentatge de clients dual-fuel superior al 20% a Espanya i l'assoliment de 15,3 GW de capacitat instal·lada el 2012, després de les desinversions pactades amb la Comissió Nacional de la Competència.

En matèria econòmica, el pla preveu aconseguir, a final de 2012, un Ebitda superior als 5.000 milions d'euros, cosa que implicarà un creixement anual acumulat de l'Ebitda superior al 5% i una acceleració del creixement fins a 2014, amb un objectiu de 5.700-6.100 milions al final del període.

En aquest sentit, la previsió és situar el deute net de la companyia entre els 13.500 i els 17.500 milions d'euros, xifra que significa menys de tres vegades l'Ebitda anual, tenint com a objectiu assolir un nivell d'endeutament del 50% i una qualificació creditícia en la categoria A, a mitjà termini. Per a l'optimització dels negocis, Gas Natural Fenosa està focalitzant la seva atenció en la millora contínua, mentre que l'objectiu d'aconseguir l'excel·lència operativa, se suporta en el Pla de Sinergies, amb una dotació que puja als 750 milions d'euros.

A partir de 2012, la companyia buscarà el creixement orgànic dels seus negocis, així com el creixement addicional en mercats i negocis clau si el context econòmic internacional es desenvolupa conforme al que preveu. En aquest sentit, és rellevant el potencial de creixement de Gas Natural Fenosa a l'Amèrica Llatina, regió de la qual procedeix prop del 30% de l'Ebitda i on la companyia té una sòlida presència i un posicionament molt competitiu, que fa d'aquesta zona un dels vectors de creixement més importants, especialment en països com Colòmbia, Brasil o Mèxic.

Per al període 2013-2014, les línies estratègiques de Gas Natural Fenosa es fonamenten en la captura d'entre 2 i 3 milions de punts de subministrament addicionals, per arribar a un total de 25 milions de punts de subministrament; la consecució d'1 GW de nova potència instal·lada de generació convencional

en mercats clau i 1,2 GW de nova capacitat en renovables, fins a superar els 17 GW de potència instal·lada el 2014; i comercialitzar entre 4 i 5 bcm addicionals de gas, dels quals 3,5 bcm s'aconseguirien en mercats internacionals.

Per assolir els objectius proposats en el Pla Estratègic, Gas Natural Fenosa ha establert metes específiques per a cadascuna de les línies de negoci. En el negoci de la distribució, la companyia pretén comptar amb 700.000 punts de subministrament addicionals a final de 2014 a Espanya. Addicionalment, el pla preveu aconseguir més d'1,1 milions de clients al Brasil i Mèxic, i assolir 90.000 nous punts de subministrament a Itàlia per a aquest mateix any.

Pel que fa al negoci de gas, les bases estratègiques del pla se sustenten en la internacionalització de la comercialització de gas i en el desenvolupament d'infraestructures, aprofitant l'actual posició de la companyia a les conques mediterrània i atlàntica, per explorar noves oportunitats d'accés a infraestructures en mercats d'Europa i de l'Amèrica Llatina.

El negoci elèctric centrarà les seves prioritats a culminar projectes de generació ja iniciats, potenciar la comercialització minorista d'electricitat i serveis energètics, i enfortir el negoci de comercialització majorista. Cal destacar, en aquest àmbit, la creació de Gas Natural Fenosa Renovables, filial que agrupa tots els actius renovables de la companyia i que suposarà un impuls per a aquestes tecnologies de generació.

L'assoliment dels objectius exigents marcats pel Pla Estratègic i la satisfacció de les demandes externes, se suporta en les fortaleeses amb què compta la companyia:

- Gas Natural Fenosa és un operador best-in-class a l'àrea downstream, en la distribució i venda d'energia. La consolidació de Gas Natural Fenosa potencia les sinergies de dues companyies que ja tenien una dilatada experiència.
- El parc de generació d'energia de la companyia, d'una elevada diversificació i eficiència, li permet gestionar de manera competitiva els recursos naturals de què disposa.
- El fort posicionament a l'Amèrica Llatina i les àmplies perspectives de desenvolupament de la zona, fan preveure un important creixement de Gas Natural Fenosa en aquest àmbit geogràfic.
- L'equip humà de Gas Natural Fenosa.

La companyia continuarà comptant amb un mix energètic competitiu, diversificat i respectuós amb el medi ambient. El nou Pla Estratègic atorga una major importància al creixement de la potència instal·lada, especialment en les tecnologies eòlica i hidràulica, en què Gas Natural Fenosa disposa d'un gran *know how*, fruit de la seva àmplia experiència, que li permet ocupar una posició líder en el mercat espanyol.

D'aquesta manera, Gas Natural Fenosa donarà suport amb la seva estratègia i les seves pròpies metes als compromisos adquirits per la Unió Europea per al 2020, l'anomenat objectiu 20/20/20, amb el qual es preveu reduir un 20% les emissions de gasos d'efecte hivernacle, estalviar un 20% en el consum d'energia primària, i que un 20% de l'energia final consumida procedeixi de fonts renovables.

Gas Natural Fenosa Renovables

Amb l'esperit de convertir les energies renovables en un dels vectors de creixement de la companyia, Gas Natural Fenosa va crear la societat Gas Natural Fenosa Renovables, on s'agrupen els actius renovables i de règim especial en els àmbits nacional i internacional de la companyia.

Gas Natural Fenosa Renovables és el cinquè operador eòlic nacional. Té presència activa en catorze comunitats autònomes i projectes en operació en deu.

La potència instal·lada atribuïble al grup és de 947 MW eòlics, 69 MW en minihidràulica i 78 MW en cogeneració. Addicionalment, el grup disposa d'una cartera de més de 2.000 MW a Espanya i més de 1.000 MW en projectes internacionals en desenvolupament.

Durant 2011, les principals fites assolides per la nova filial a Espanya van ser:

- Adquisició d'un paquet de 95,5 MW nets, per la compra a ACS de la seva participació en cinc parcs eòlics, augmentant així la presència de Gas Natural Fenosa a les comunitats autònomes d'Andalusia, Catalunya i Galícia.
- Compra a Gamesa del parc eòlic Altos do Seixal, a Galícia, amb una potència instal·lada de 30 MW.
- Incorporació de totes les activitats i instal·lacions gestionades per Gas Natural Fenosa Renovables en el Sistema Integrat de Gestió (qualitat, medi ambient, i seguretat i salut).

Addicionalment, Gas Natural Fenosa Renovables ha assolit resultats excel·lents en els concursos eòlics espanyols, aconseguint un total de 1.100 MW adjudicats.

L'estratègia de creixement de Gas Natural Fenosa Renovables es basa en tres pilars: les persones, els processos i els sistemes d'informació. Cadascun d'ells té uns objectius i una planificació ajustada a les necessitats concretes.

En els propers anys, Gas Natural Fenosa Renovables espera convertir-se en un operador internacional de referència: posicionar-se com un agent rellevant en l'arc mediterrani i a l'Amèrica Llatina, i desenvolupar una plataforma estable en altres tecnologies atractives.

■ Contribució al desenvolupament

El repte de les companyies del sector de l'energia consisteix a satisfer la demanda energètica creixent d'un món en desenvolupament i, a més, fer-ho d'una manera cada vegada més neta, més segura i més fiable. El subministrament d'energia sota criteris de sostenibilitat, eficiència i seguretat és la principal contribució de Gas Natural Fenosa a la consecució d'un desenvolupament més sostenible.

Gas Natural Fenosa és líder en la comercialització de gas natural en la Península Ibèrica i primera distribuïdora de gas natural de l'Amèrica Llatina. Cal recordar que la seva composició química i propietats converteixen al gas natural en el combustible fòssil més net.

La companyia disposa d'un mix de generació elèctrica fiable i segur, capaç de respondre adequadament a la demanda d'energia de les societats on desenvolupa la seva activitat. La companyia té centrals tèrmiques de carbó, gas o fuel-oil, hidroelèctriques, parcs eòlics, plantes solars i centrals nuclears, la qual cosa la converteix en un gestor imprescindible per a la seguretat i fiabilitat del subministrament dels entorns on treballa.

Gas Natural Fenosa és la companyia líder en eficiència energètica a Espanya i és un referent en l'àmbit internacional. Per a Gas Natural Fenosa, l'eficiència és la principal eina per garantir el subministrament energètic, incrementar la seva competitivitat i millorar la sostenibilitat ambiental.

Una companyia que subministra energia neta

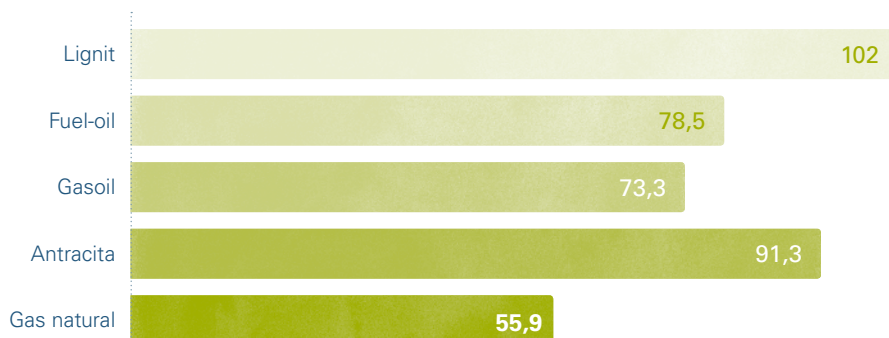
L'acompliment ambiental de les companyies energètiques està sotmès a un escrutini social creixent. Gas Natural Fenosa assumeix aquest repte de manera activa, conscient que les activitats de transport, generació i distribució d'electricitat i gas pròpies del seu negoci no es poden concebre sense cert impacte ambiental. Per aquest motiu, la companyia treballa en la prevenció dels impactes i la reducció dels contaminants, millorant l'eficiència dels processos, instal·lant equips d'alt rendiment i emprant les millors tecnologies disponibles.

En un context marcat per una sensibilitat social sobre el desenvolupament sostenible cada cop major, tant el gas natural com l'energia generada a partir de fonts renovables cobraran un protagonisme creixent en el mix energètic. La generació d'energia a partir de gas natural, la font fòssil amb menor contingut en carboni, constitueix el 71% de l'electricitat produïda per la companyia.

En l'àmbit de l'eficiència energètica i la reducció d'emissions, el gas natural és la millor, entre els combustibles fòssils, de les alternatives disponibles. Per a una mateixa quantitat d'energia produïda, el gas natural emet, en la combustió, entre un 40 i un 45% menys de CO₂ que el carbó, i entre un 20 i un 30% menys que el petroli. Així mateix, les emissions d'NOx fruit de la combustió del gas natural són molt reduïdes. Per la seva banda, les d'SOx i partícules sòlides són pràcticament nul·les.

Les seves propietats ambientals i versatilitat com a font energètica, situen el gas natural com una de les millors opcions davant del canvi climàtic i altres problemes ambientals, com la qualitat de l'aire o l'acidificació de sòls i aigües.

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



Font: IPCC-Eurogas.

Una energia eficient i amb un nombre creixent d'usos

El gas natural ofereix un rendiment energètic superior a l'obtingut amb la resta dels combustibles fòssils. Les centrals de cycle combinat que operen amb gas natural són, aproximadament, un 20% més eficients que les tèrmiques convencionals.

El gas natural ofereix una altra sèrie d'avantatges des del punt de vista de l'eficiència, que generen efectes ambientals beneficiosos. Així, les seves emissions específiques, és a dir, les emissions per unitat d'energia produïda, són inferiors a les de la resta de combustibles fòssils.

Adicionalment, el gas natural és una de les energies primàries amb un potencial de creixement major. Això és degut al seu ús creixent en tots els sectors, a l'extensió de la xarxa de gasoductes, a la utilització en els processos per a la generació d'energia i a l'ús com a combustible per a vehicles.

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

L'activitat en R+D+i de Gas Natural Fenosa està dirigida pel seu Pla de Tecnologia, en el marc del qual es desenvolupen els projectes de R+D+i de la companyia, distribuïts en diverses línies tecnològiques i programes associats.

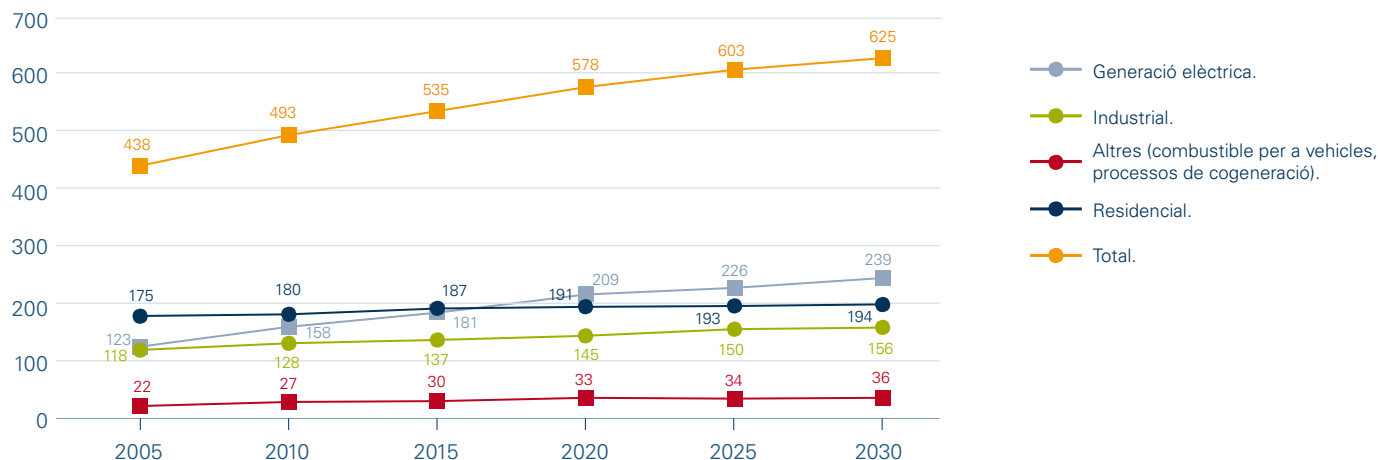
L'objectiu general dels projectes de R+D+i és la millora de les tecnologies, tècniques i processos actualment emprats i la incorporació de noves tecnologies, amb la finalitat última de millorar la seguretat, la sostenibilitat, l'impacte ambiental, la productivitat i l'eficiència de la companyia.

Els projectes de R+D+i de Gas Natural Fenosa es poden agrupar en les següents categories: eficiència energètica, energies renovables, sostenibilitat, tecnologies avançades de generació, i transport i distribució d'electricitat.

En eficiència energètica, les activitats de R+D+i, durant el 2011, van estar relacionades amb dos aspectes principals:

- Estalvi energètic, aconseguit a partir d'eines i solucions d'alta eficiència energètica en la utilització de tecnologies d'il·luminació, gestió de generació renovable de petita potència i domòtica. En aquest sentit, destaca a Espanya la reforma integral del Complex Cuzco (seu de l'actual Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme), que integra la major part de les tecnologies prèviament esmentades.
- Serveis energètics, activitats desenvolupades en la línia de les companyies que presten aquest tipus de serveis, com les auditories energètiques o els serveis d'assessorament energètic, a les quals cal afegir la figura de la Certificació de Sistemes de Gestió Energètica segons la norma UNE-EN ISO 50001 o l'ús del protocol IPMVP (Protocol Internacional de Mesura i Verificació de l'Estalvi Energètic).

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



Font: Eurogas. Natural gas demand and supply. Long term Outlook to 2030.



Quant a les energies renovables, que estan exercint un paper cada dia més rellevant en el portafoli de producció d'energia de Gas Natural Fenosa, durant el 2011, els esforços van estar orientats a l'abaratiment del cost d'aquestes energies i a ampliar, en la mesura del possible, la seva aplicació a través d'una cartera més extensa de tecnologies. Cal esmentar especialment el desenvolupament de noves tècniques de captació solar i emmagatzematge d'energia solar en forma de calor sensible, així com el desenvolupament de noves tecnologies en relació amb la biomassa i nous cultius energètics. Destaquen alguns projectes com Tesconsol, OffWindTech, Neptune i Lighthouse Industrial Energy Efficiency.

També en l'àmbit de les energies renovables, és rellevant la participació de Gas Natural Fenosa en la iniciativa europea KIC InnoEnergy, comunitat d'innovació i coneixement promoguda per l'European Institute of Innovation and Technology (EIT) () per potenciar a Europa la innovació i la tecnologia en l'àrea de l'energia sostenible. En el marc d'aquesta institució, Gas Natural Fenosa ha impulsat el centre regional ibèric, dedicat a les energies renovables i a l'eficiència industrial, àmbits en què la companyia ja compta amb projectes iniciats, especialment enfocats en l'aprofitament solar i eòlic *offshore*, i en l'eficiència energètica en àrees industrials.

En relació amb el transport i distribució d'electricitat, les principals activitats de R+D+i durant 2011 es van centrar en el desenvolupament de noves tecnologies per a les xarxes intel·ligents, considerades com un element clau en la consecució dels objectius de reducció d'emissions

de CO₂, així com en la millora de l'eficiència energètica i reducció de la dependència energètica exterior. L'activitat investigadora en aquest àmbit té com a objectiu assegurar un subministrament eficient, sostenible, econòmic i segur, que es concreta en la integració d'una quantitat creixent de generació a partir de fonts renovables (eòlica, solar, termosolar, etc.) i en la flexibilització del consum per permetre una major eficiència en el conjunt del sistema energètic. A l'actualitat, Gas Natural Fenosa destina recursos importants a la investigació, innovació i demostració, que permetran apropar al mercat les diferents tecnologies, eines i elements que componen les xarxes intel·ligents. Els projectes desenvolupats (Energos, HiperDNO, RedNA), després de diversos anys d'investigació i desenvolupament, han permès implantar projectes pilot a escala local (Scala, Price) com a pas previ a la seva implantació massiva.

En tecnologies avançades de generació, durant 2011, els esforços investigadors van estar centrats en l'experimentació amb la nova planta pilot de captura de CO₂ mitjançant cicles de carbonatació-calcinació per a combustió sobre llit fluïditzat de biomassa, situada a La Robla (Lleó). També és rellevant l'assimilació, mitjançant projectes de col·laboració i programes de transferència tecnològica, de les últimes tecnologies provades de captura i emmagatzematge de CO₂, així com altres millores en les instal·lacions de generació d'electricitat.

En sostenibilitat i serveis innovadors relacionats, l'activitat de la companyia, durant l'any 2011, es va centrar en els següents aspectes:

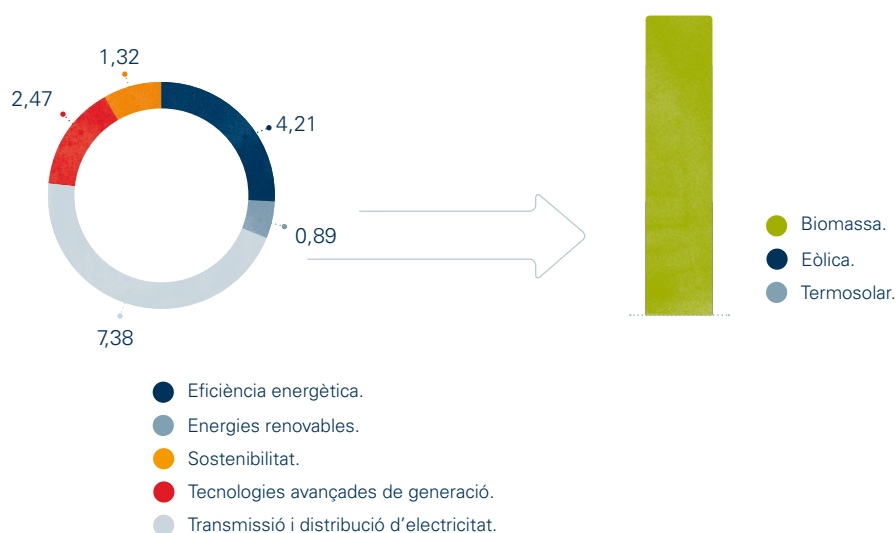
- Sistemes de distribució de gas, àmbit en què es van desenvolupar projectes destinats al coneixement de les dades de consum dels clients de les xarxes de distribució de gas, la incorporació de serveis energètics a través del comptador i la modelització de la xarxa de distribució de gas per millorar la seva seguretat.
- Aprofitament del biometà, nou vector energètic per les seves sinergies amb el gas natural i el seu caràcter renovable. Estan en marxa diversos estudis que pretenen assegurar la correcta injecció d'aquest nou combustible en els sistemes de distribució (Projecte Biogàs).

- Solucions de mobilitat sostenible, una activitat investigadora iniciada en anys previs. En aquest àmbit, destaca el desenvolupament de sistemes avançats de recàrrega de vehicles elèctrics, la implantació d'estacions de servei estàndard per a gas natural vehicular, el desenvolupament d'un vehicle urbà híbrid gas-electricitat, així com el desenvolupament i demostració de sistemes de mobilitat elèctrica complets (projectes Domocell i RIR-VE).

La dedicació econòmica de Gas Natural Fenosa als projectes i activitats prèviament descrits va ascendir a 16,27 milions d'euros, un 50% més que l'any anterior.

L'objectiu general dels projectes de R+D+i és la millora de les tecnologies, tècniques i processos utilitzats actualment, i la incorporació de noves tecnologies, amb la finalitat última de millorar la seguretat, sostenibilitat, impacte ambiental, productivitat i eficiència de la companyia

Inversió en R+D+i (%)



Una companyia compromesa amb les comunitats

Gas Natural Fenosa genera riquesa i ocupació en els països on desenvolupa la seva activitat, fet que es posa de manifest a través del pagament de salaris i impostos, mitjançant les inversions que realitza o gràcies a la creació de valor al llarg de la cadena energètica. La companyia també participa en projectes socials alineats amb el seu negoci que tenen com a objectiu contribuir al desenvolupament de les societats on opera.

Gas Natural Fenosa preveu els impactes socials, ambientals o en matèria de drets humans que puguin produir-se com a conseqüència dels seus projectes i inversions, especialment aquells relacionats amb els desplaçaments de població. En el desenvolupament dels estudis preliminars i de possible realització dels seus projectes, Gas Natural Fenosa presta una atenció especial a l'impacte social i atorga prioritat a aquelles alternatives que no afectin a poblacions properes i que minimitzin l'impacte ambiental de cada projecte. En aquest sentit, durant 2011, no es van produir desplaçaments de persones com a conseqüència dels projectes de desenvolupament d'infraestructures de la companyia.

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

En compliment del que estableix la Política de Drets Humans de Gas Natural Fenosa, aprovada el 2011, la companyia implantarà de manera progressiva una metodologia d'avaluació d'impacte social i de relació amb les comunitats en els projectes d'inversió i desinversió que realitzi.

En aquest sentit, la companyia ja ve analitzant l'impacte de la seva activitat en alguns projectes en què participa. Entre d'altres, destaca el desenvolupament del projecte hidroelèctric Torito, a Costa Rica. L'àrea d'influència directa del projecte inclou onze comunitats veïnes i la població afectada directament o indirecta pel projecte és d'unes 68.000 persones. Prèviament a la construcció de la central, la companyia està duent a terme un treball de camp per analitzar les actuacions que s'han de realitzar en les comunitats. S'han delimitat tres vectors estratègics: llocs de treball, arranjamet de camins i aportacions a infraestructures de tipus social, educatiu i de salut. Abans de l'inici dels treballs de construcció, es definirà un pla d'acció que contempli les mesures de compensació socials que s'han d'implementar en les comunitats durant el període de construcció i operació de la planta.

Població sense servei elèctric (%)

	2011	2010	2009
Colòmbia (Electricaribe)	6,10 ⁽⁴⁾	6,10 ⁽¹⁾	9,79
Nicaragua	30,20 ⁽²⁾	33,20 ⁽²⁾	39,00
Panamà	14,00 ⁽⁴⁾	14,00 ⁽³⁾	18,60

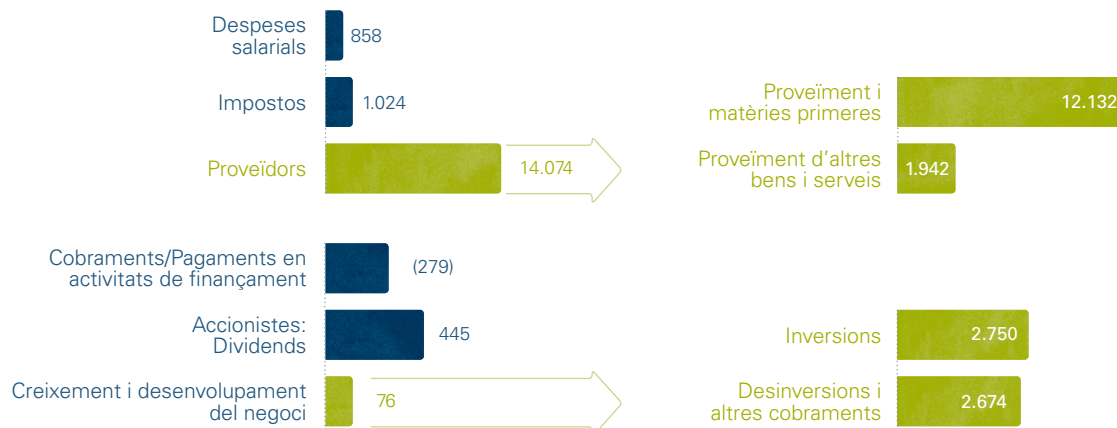
(1) Font: Unitat de Planejament Minero-Energètic del Govern de Colòmbia. Dades publicades el desembre de 2010.

(2) Font: Ministeri d'Energia i Mines de Nicaragua.

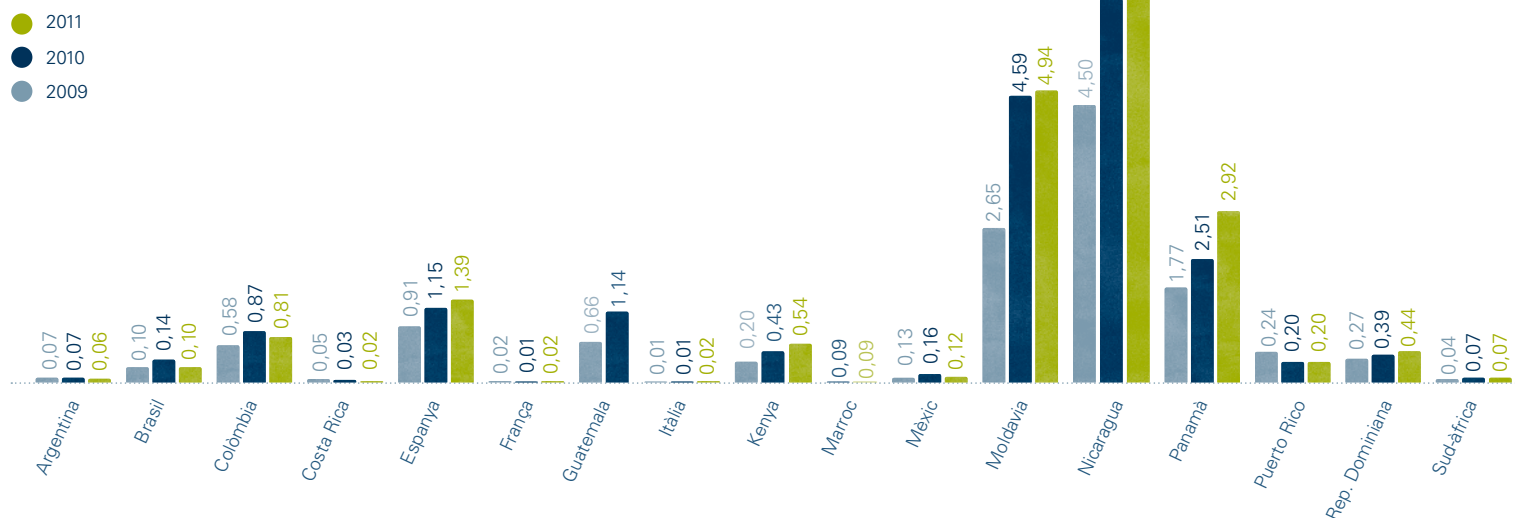
(3) Font: Contraloria General de la República de Panamá.

(4) Informació no disponible, es replica el valor de 2010.

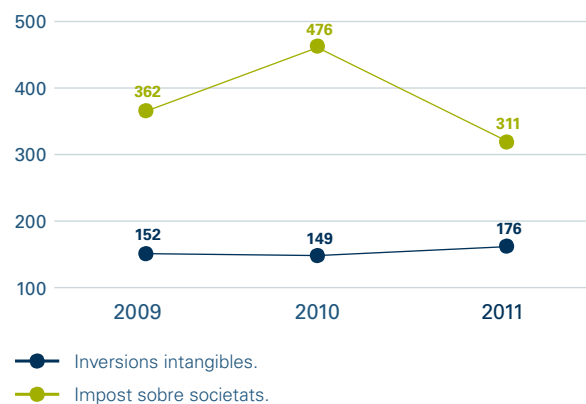
Contribució a la societat (milions d'euros)



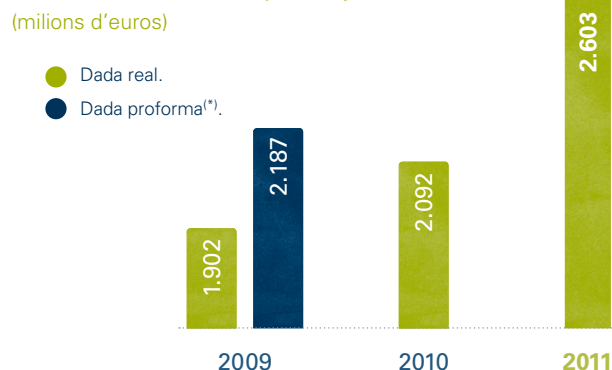
Contribució al PIB per països (%)



Aportació a la societat (milions d'euros)



Volum total de compra adjudicat



(*) La dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unión Fenosa com si s'haguessin fusionat l'1 de gener de 2009. S'ofereix aquesta dada a efectes de poder comparar amb anys posteriors.



Programes d'accés a l'energia

L'energia és motor de prosperitat i, en la seva absència, no hi ha desenvolupament. Gas Natural Fenosa opera a països que, de vegades, no tenen una infraestructura adequada per satisfer les necessitats energètiques dels seus habitants. En ells, hi ha determinades zones geogràfiques on la cobertura energètica no abasta la totalitat de la població. La companyia treballa activament per atendre a totes aquelles persones, famílies i organitzacions ubicades en àrees on la companyia disposa de llicència de distribució o de servei.

Per adaptar les seves operacions a les necessitats específiques de persones amb baixos recursos, Gas Natural Fenosa disposa de diversos programes per atendre els barris més desfavorits. Aquests barris es caracteritzen per presentar unes condicions socio-econòmiques particulars que dificulten, tant la distribució de gas o electricitat, com la gestió del cycle comercial, donant com a resultat un difícil accés a l'energia i una morositat elevada.

A Colòmbia, la comercialitzadora Energía Social, que va començar la seva activitat el 2004, s'ocupa de la gestió comercial d'aquells barris sense infraestructures elèctriques normalitzades. Les xarxes són propietat del barri, el nivell de morositat és elevat i el client del subministrament elèctric és el propi barri, per la qual cosa cal oferir noves formes de mesurament del consum, ja que la facturació individualitzada no és possible. En aquest context, Energía Social ha desenvolupat un sistema de facturació comunitari específic per a aquests clients i gestiona el Fons d'Energia Social (FOES), un subsidi que reben els barris i que es reflecteix com un descompte en la factura.

Adicionalment, Energía Social desenvolupa una important tasca educativa pel que fa a l'ús eficient i segur de l'energia i genera ocupació en aquestes comunitats a través dels recaptadors, a qui remunera per la tasca de cobrament i atenció al client que realitzen. Energía Social també té un paper catalitzador essencial per aconseguir la normalització d'aquests barris fomentant la seva inclusió en el Programa de Normalització Elèctrica (PRONE). A través del PRONE, i en col·laboració amb el Govern colombià, el 2011 es van veure beneficiades 21.707 famílies. La inversió va ascendir a més de 20 milions d'euros.

Els barris, un cop compten amb instal·lacions normalitzades, passen a ser considerats zones especials, ja que, si bé tenen millors instal·lacions, continuen existint circumstàncies socials que requereixen una gestió diferenciada d'aquests clients. En relació amb les zones especials, durant 2011 es van beneficiar 23.202 famílies. La inversió per part de Gas Natural Fenosa va ser de gairebé 9 milions d'euros, destinats a projectes sobre línies i subestacions elèctriques per millorar la fiabilitat i seguretat del servei.

Així mateix, a través del Fons de Suport a l'Electrificació Rural (FAER), disposat pel govern colombià, es van realitzar projectes per estendre la xarxa a zones no interconnectades i poblacions rurals sense servei elèctric. El 2011, les beneficiades per aquest programa van ser 1.215 famílies i la inversió va superar els 3,3 milions d'euros.

A Nicaragua, en els anomenats assentaments, té lloc una realitat similar. Les agrupacions humanes creades de forma espontània dins d'àrees urbanes generen una distribució desordenada de l'espai urbà i provoquen una manca de serveis bàsics. En col·laboració amb el Govern, s'ha elaborat un inventari que identifica les zones considerades assentaments.

Durant 2011, en coordinació amb el Ministeri d'Energia i Mines de Nicaragua, Gas Natural Fenosa va realitzar la normalització de cinc assentaments, que van afectar un total de 3.800 clients que abans tenien connexions il·legals. Addicionalment, s'han establert les bases per a l'execució del Pla Nacional d'Electrificació Sostenible i Energies Renovables (PNESER). Aquest programa, impulsat per la distribuïdora en col·laboració amb el govern, té com a objectiu incrementar la cobertura de serveis d'electricitat en zones rurals on no hi ha xarxes elèctriques i en aquells assentaments connectats de manera il·legal. El programa es desenvoluparà a partir de 2012 i té una durada prevista de quatre anys. A través d'aquest programa es beneficiaran gairebé un milió i mig de persones.

A l'Argentina, durant 2011, la companyia va continuar desenvolupant el model utilitzat per estendre la xarxa de gas a barris de baixos recursos. Juntament amb la Fundació Pro-Vivienda Social (FPVS), es va continuar ampliant la xarxa de gas al barri de Cuartel V, Etapa II. Durant 2012 i 2013, es construiran més de 60 quilòmetres de xarxa de gas, que beneficiaran més de 4.000 famílies.

Addicionalment, a través de la seva filial Gas Natural Fenosa Engineering, la companyia participa, des de 2007, com a assessora tècnica en el Programa Euro-Solar, promogut per la Comissió Europea. Es tracta d'un projecte regional de desenvolupament pels vuit països més desfavorits de l'Amèrica Llatina (Bolívia, Equador, El Salvador, Guatemala, Hondures, Nicaragua, Paraguai i Perú), l'objectiu del qual és promoure el desenvolupament, a través de l'energia renovable, de 600 comunitats rurals aïllades sense accés a l'energia elèctrica.



Euro-Solar, que beneficiarà unes 300.000 persones, consisteix en la instal·lació en cada comunitat d'un kit format per un sistema de producció d'energia renovable (solar i eòlica) i equips auxiliars per fomentar les comunicacions (antenes de connexió satel·lit a internet, mòdem, telèfon i fax), l'educació (ordinadors portàtils per a l'escola, impressores i projectors) i la salut (neveres sanitàries i purificadors d'aigua pel centre de salut). Euro-Solar és un programa integral, ja que, no només es limita a la instal·lació i posada en marxa dels equips, sinó que inclou l'acompanyament i capacitació a membres de les comunitats per a la gestió i manteniment dels equips, així com pel desenvolupament de serveis bàsics en les àrees d'educació, salut, tecnologies de la informació i foment d'activitats productives.

La durada total del programa és de 76 mesos i mig (finalitza el maig de 2012) i el seu pressupost total ascendeix a més de 36 milions d'euros, cofinançats per la Comissió Europea (80%) i els països beneficiaris (20%).

Una sostenibilitat reconeguda

L'any 2011, Gas Natural Fenosa ha assolit l'objectiu de certificació del sistema integrat de gestió de la companyia desenvolupat conforme a les normes internacionals UNE-EN ISO 14001, UNE-EN ISO 9001 i OHSAS ISO 18001.

Després d'un procés d'integració i optimització dels nombrosos sistemes de gestió que hi havia a la companyia, l'Associació Espanyola de Normalització (Aenor) va auditar, el 2011, el sistema que assegura el funcionament sostenible de la companyia.

Així, la gestió del medi ambient, la qualitat, la seguretat i la salut ha estat certificada d'acord amb els objectius plantejats. Aquest reconeixement situa a Gas Natural Fenosa com una companyia líder en l'àmbit internacional. ■

la responsabilitat corporativa i Gas Natural Fenosa

informe **responsabilitat corporativa** 2011

- 31 Indicadors clau de responsabilitat corporativa.
- 34 Gestió de la Política de Responsabilitat Corporativa.
- 38 El govern de la responsabilitat corporativa.
- 44 Diàleg amb els grups d'interès.

Indicadors clau de responsabilitat corporativa



Gas Natural Fenosa fa el seguiment del seu acompliment en matèria de responsabilitat corporativa a partir dels indicadors clau de gestió.

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

Orientació al client	2011	2010	2009
Percentatge de clients satisfets ⁽¹⁾			
Espanya	75,8 ⁽²⁾	83,00	85,60
Itàlia	78,2	73,80	78,50
Amèrica Llatina	86,9	87,40	86,00
Proveïdors amb contractes en vigor existents	9.411	8.203	11.249
Volum total de compra adjudicat (milions d'euros)	2.603	2.092	1.902
Compromís amb els resultats	2011	2010	2009
Import net de la xifra de negocis (milions d'euros)	21.076	19.630	14.879
Benefici operatiu brut. Ebitda (milions d'euros)	4.645	4.477	3.937
Inversions totals (milions d'euros)	1.406	1.543	15.696
Benefici net (milions d'euros)	1.325	1.201	1.195
Dividend (milions d'euros)	821 ⁽³⁾	742 ⁽³⁾	730
Evolució de la qualificació de Gas Natural Fenosa al DJSI	85	85	83
Medi ambient	2011	2010	2009
Emissions directes de gasos d'efecte hivernacle (GEH) (t CO ₂ eq)	23.177.112	19.371.616	20.988.306
Emissions de GEH/generació electricitat (t CO ₂ eq/GWh)	371	314	342
Emissions de metà en transport i distribució (t CO ₂ eq/km xarxa)	11,76	11,79	11,50
Emissions d'SO ₂ /electricitat generada (g/kWh)	0,315	0,125	0,145
Emissions d'NO _x /electricitat generada (g/kWh)	0,716	0,497	0,462
Emissions de partícules/electricitat generada (g/kWh)	0,027	0,020	0,022
Generació de residus perillosos (t)	7.333	7.297	7.348
Reciclat de cendres (%)	25	272 ⁽⁴⁾	82
Interès per les persones	2011	2010	2009
Índex de plantilla. Nombre d'empleats	17.769	18.778	19.803
Homes/dones (%)	71/29	73/27	74/26
Dones en càrrecs de direcció (%)	22,52	21,70	19,70
Despeses de personal (milions d'euros)	858	798	600
Hores de formació per empleat	52,20	47,80	42,20
Inversió en formació anual (euros)	8.827.857	8.057.570	8.505.000

(1) Les dades de 2009 i 2010 inclouen només clients de gas.

(2) Dada corresponent a clients residencials.

(3) Import total equivalent.

(4) S'han reciclat més cendres de les que s'han generat en haver enviat a reciclar cendres emmagatzemades en la central tèrmica d'Anllares.

Seguretat i salut	2011	2010	2009
Accidents amb baixa	174	228	244
Dies perduts	4.853	5.147	5.932
Víctimes mortals	1	2	1
Índex de freqüència	5,43	6,80	8,89
Índex de gravetat	0,15	0,15	0,22
Índex d'incidència	11,25	13,68	17,38
Taxa d'absentisme	2,94	3,30	2,56

Compromís amb la societat	2011	2010	2009
Evolució de l'aportació de Gas Natural Fenosa (milions d'euros)	13,80	13,70	15,40 ⁽⁵⁾
Distribució per tipus d'acció (%)			
Social	41,70	39,90	40,70
Ambiental	13,30	14,80	23,80
Cultural	45,00	45,30	35,40
Altres	–	–	0,10
Nombre d'activitats de patrocini i acció social	439	388	325

Integritat	2011	2010	2009
Comunicacions rebudes per la Comissió del Codi Ètic	40	45	25
Nombre de comunicacions per cada 200 empleats	0,45	0,48	0,75 ⁽⁶⁾
Origen geogràfic de les comunicacions (%)			
Argentina	–	2	8
Brasil	5	2	0
Colòmbia	12	13	4
Espanya	45	42	56
Guatemala	–	7	–
Itàlia	–	2	4
Kènia	–	2	–
Mèxic	25	16	28
Nicaragua	13	11	–
Panamà	–	2	–
Temps mitjà de resolució de les comunicacions (dies)	45	40	48
Projectes d'auditoria analitzats en base al risc de frau	34	32	26
Comunicacions rebudes en matèria de drets humans	0	–	–

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

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

Gestió de la Política de Responsabilitat Corporativa

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



Orientación al cliente

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

Els nostres principis

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



Medi ambient

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

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

Els nostres principis

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



Compromís amb els resultats

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

Els nostres principis

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



Interès per les persones

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

Els nostres principis

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



Compromís amb la societat

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

Els nostres principis

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



Seguretat i salut

Impulsem estratègies per a la contínua integració de la prevenció en la nostra cultura empresarial, garantint les millors condicions per a la protecció de la seguretat i salut en tota la cadena de valor.

Els nostres principis

- Garantir que la seguretat és una responsabilitat assumida col·lectivament.
- Formar adequadament i establir canals d'informació, consulta i participació, com a element clau de prevenció.
- Incorporar criteris preventius en les decisions i processos de l'empresa, nous projectes, productes i serveis, tot garantint la millora continua.
- Rebutjar qualsevol comportament que pugui generar un entorn laboral insegur, intimidador o ofensiu.



Integritat

Fomentar que totes les persones que conformen el grup actuïn amb ètica, honestetat i integritat, respectant els valors, principis i codis de conducta professional que impulsa la companyia, contribuint així a l'augment de la confiança de la societat cap a la nostra empresa.

Els nostres principis

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



A Gas Natural Fenosa, l'adequada relació amb l'entorn constitueix un aspecte estratègic de primer ordre, ja que és percebut com un assumpte capaç de generar valor en el llarg termini. En aquest sentit, la responsabilitat corporativa es planteja com un avantatge competitiu i un element crític per vetllar per la sostenibilitat de la companyia, permetent la creació de relacions de confiança amb els seus grups d'interès.

En aquest principi es basa la Política de Responsabilitat Corporativa, aprovada pel Consell d'Administració el 2008 i actualitzada el 2010, que està alineada amb els objectius del Pla Estratègic 2010-2014.

Així mateix, la Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa posa de manifest l'existència d'un sistema de gestió que engloba tota la companyia i formalitza els compromisos i la seva posició davant dels grups d'interès. Recull els set compromisos assumits per la companyia, impulsats de manera efectiva des de l'alta direcció i que determinen l'estructura del present Informe de Responsabilitat Corporativa:

- Orientació al client.
- Compromís amb els resultats.
- Medi ambient.
- Interès per les persones.
- Seguretat i salut.
- Compromís amb la societat.
- Integritat.

Gas Natural Fenosa compta amb mecanismes que li permeten fer un seguiment efectiu de la seva Política de Responsabilitat Corporativa. La companyia ha fixat objectius concrets de millora per a cada un dels compromisos inclosos en la política i informa sobre el grau de compliment a través d'un sistema d'indicadors publicats en l'Informe de Responsabilitat Corporativa.

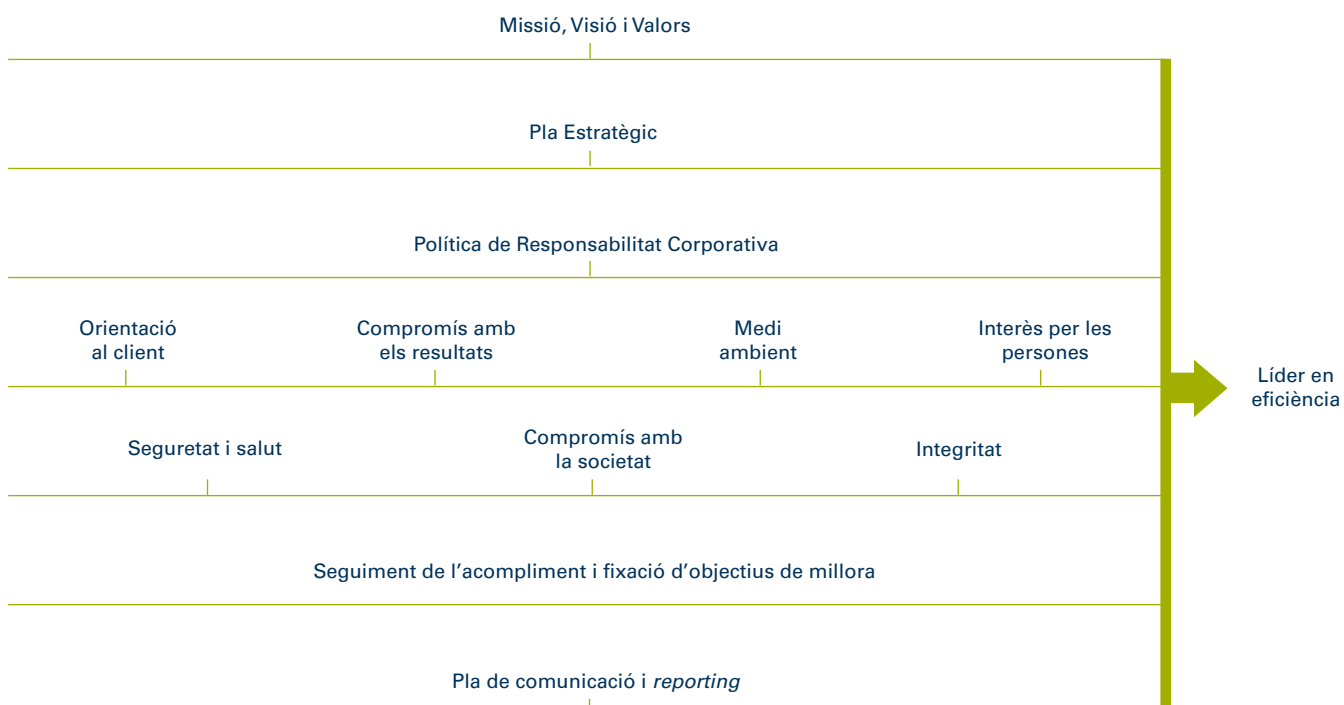
La comunicació interna de la Política de Responsabilitat Corporativa correspon, fonamentalment, al Comitè de Reputació Corporativa i a la Comissió del Codi Ètic. El 2011, Gas Natural Fenosa va desenvolupar una campanya de comunicació entre els seus empleats per tal de donar a conèixer a tota la plantilla els compromisos inclosos en aquesta política.

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.



Per a Gas Natural Fenosa, la responsabilitat corporativa es planteja com un avantatge competitiu i un element crític per vetllar per la sostenibilitat de la companyia, permetent crear relacions de confiança amb els seus grups d'interès

Gestió estratègica de la responsabilitat corporativa a Gas Natural Fenosa



■ El govern de la responsabilitat corporativa



Accions proposades pel 2011	Accions realitzades el 2011	Accions previstes pel 2012
Elaboració del Pla Director de Responsabilitat Corporativa.	● Realització d'una anàlisi de materialitat.	Aprovació del Pla Director de Responsabilitat Corporativa i definició d'eines d'implantació i govern.
Definició d'una metodologia per mesurar la reputació <i>online</i> .	● Elaboració de balanços de reputació <i>online</i>	Consecució de les accions del Pla Director previstes per al 2012.
Implantació d'indicadors homogenis de medició i report en filials amb informes de Responsabilitat Corporativa.	● Evolució de l'Informe de Responsabilitat Corporativa a la versió 3.1 de GRI.	Evolució del sistema de <i>reporting</i> cap a un enfocament més integrat.

Grau d'acompliment: ● Alt ● Mitjà ● Baix

Òrgans de govern

En l'estratègia de negoci de Gas Natural Fenosa, el compromís amb la responsabilitat corporativa té un paper essencial. El Consell d'Administració és l'òrgan encarregat, d'acord amb el que disposa el seu reglament i a les recomanacions establertes pel Codi Unificat de Bon Govern, de supervisar les actuacions desenvolupades per la companyia en aquesta matèria.

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

Comitè de Reputació Corporativa

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

Les principals funcions del Comitè de Reputació Corporativa aborden el desenvolupament de les polítiques i procediments en responsabilitat corporativa, la coordinació de l'elaboració dels informes en la matèria i la supervisió del procés de revisió externa de la informació que s'hi publica. El comitè reporta al Comitè de Direcció, que, a la seva vegada, informa al Consell d'Administració.



Funcions del Comitè de Reputació Corporativa

- Implantar la gestió de la responsabilitat i la reputació corporatives 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 de reputació 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.

Comissió del Codi Ètic

La tasca de la Comissió del Codi Ètic és propiciar el coneixement, la comprensió i el compliment del Codi Ètic de la companyia.

La comissió està formada per representants d'algunes de les unitats més directament involucrades en els assumptes previstos en el Codi Ètic. La presidència correspon a la Direcció d'Auditoria Interna. La Comissió del Codi Ètic reporta al Comitè de Direcció i a la Comissió d'Auditoria i Control.

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



Funcions de la Comissió del Codi Ètic

- Fomentar la difusió i coneixement del Codi Ètic.
- Facilitar una via de comunicació a tots els empleats que desitgin enviar consultes o comunicar incompliments del codi.
- Facilitar la resolució de conflictes relacionats amb l'aplicació del Codi Ètic.

Composició comissions locals^(*)

Argentina, Brasil, Colòmbia, Itàlia, Mèxic, Moldàvia, Nicaragua, Panamà

President	Recursos Humans
Vocal	Auditoria Interna
Vocal	Comunicació
Vocal i secretari	Assumptes Jurídics

(*) Les consultes i notificacions procedents de països diferents als anteriors són gestionades per la Comissió del Codi Ètic.

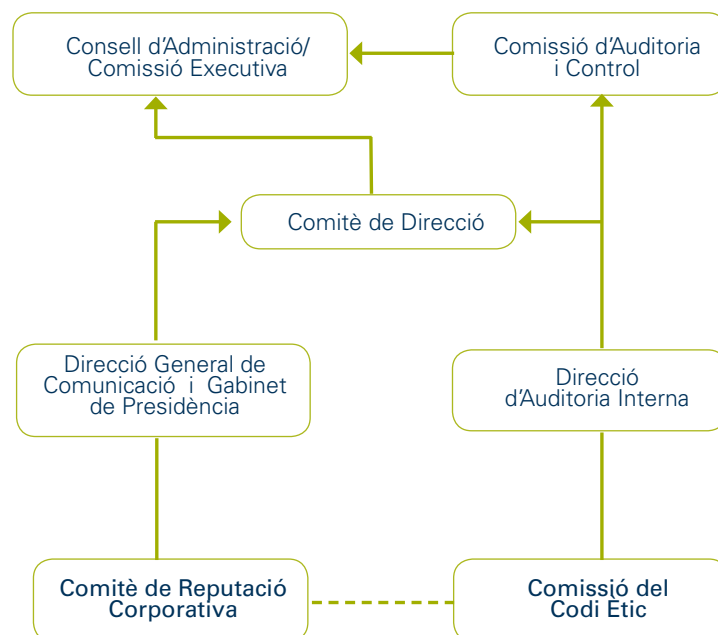
Membres del Comitè de Reputació Corporativa

- Comunicació i Gabinet de Presidència (Presidència del Comitè).
- Administració i Fiscal.
- Assumptes de Govern Corporatiu.
- Auditoria Interna.
- Qualitat, Seguretat, Salut, Medi Ambient i Serveis Generals.
- Compres.
- Estratègia Corporativa.
- Estratègia i Desenvolupament Amèrica Llatina.
- Estratègia i Desenvolupament Negocis Majoristes.
- Gestió Comercial Amèrica Llatina.
- Govern i Projectes Transversals de Recursos Humans.
- Mercat Terciari i Solucions Energètiques.
- Operacions Mèxic.
- Relacions amb Inversors.
- Relacions Institucionals i Gabinet de Presidència.
- Riscos.
- Servei al Client.
- Serveis Jurídics Comercialització Majorista.

Membres de la Comissió del Codi Ètic

- Auditoria Interna (Presidència de la Comissió).
- Institut de Lideratge (Secretaria).
- Finançament i Mercat de Capitals.
- Relacions Institucionals i Gabinet de Presidència.
- Relacions Laborals.
- Servei al Client.

Estructura de govern de la responsabilitat corporativa a Gas Natural Fenosa



RepTrak

El model RepTrak, desenvolupat per Reputation Institute, és l'eina emprada per Gas Natural Fenosa per avaluar, d'una manera sistemàtica i rigorosa, la seva reputació.

RepTrak mesura la reputació emocional (RepTrak Pulse) en funció de l'afecció, admiració, confiança i percepció de la companyia en la societat. Així mateix, desenvolupa una anàlisi racional (RepTrak Index) de la reputació de la companyia valorant 27 atributs agrupats en set dimensions: oferta, treball, govern, lideratge, innovació, ciutadania i finances.

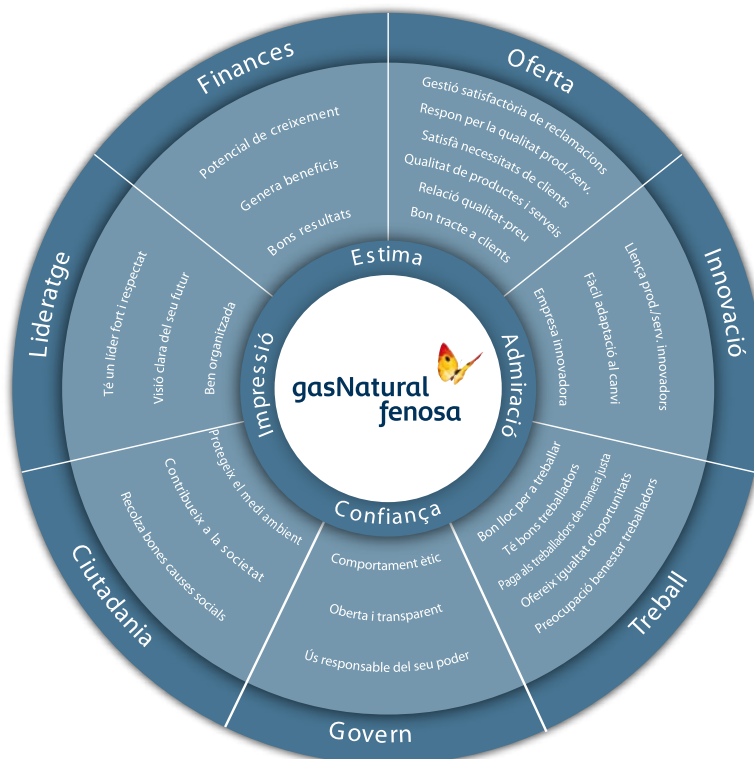
El model permet una avaluació contínua que, a la seva vegada, fa possible el desenvolupament d'iniciatives específiques per a l'avanç en els aspectes clau de la reputació.

La companyia va començar a utilitzar RepTrak el 2007 i els seus resultats són presentats al Comitè de Reputació Corporativa.

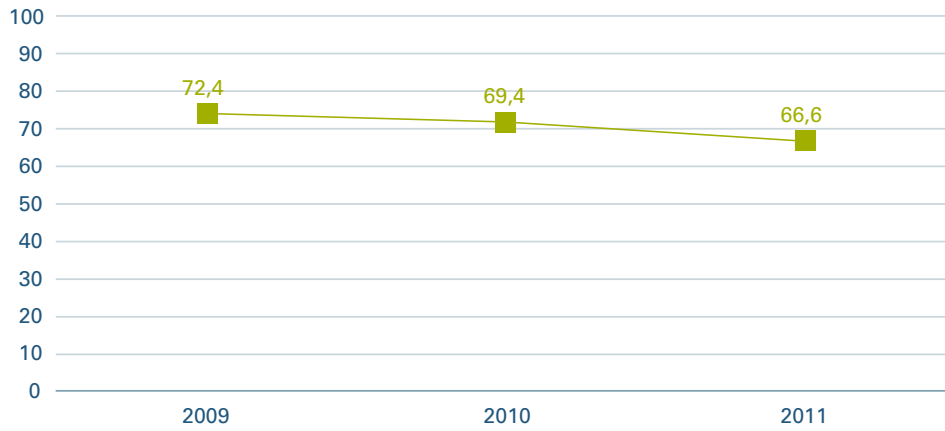
Durant el 2011, per tal de tenir un coneixement més complet de la reputació de la companyia als països on realitza la seva activitat, s'ha ampliat l'ús de RepTrak a Colòmbia i Panamà. A Mèxic, ja s'utilitza des del 2010.

Gas Natural Fenosa continua sent la companyia energètica més ben valorada, tot i que els resultats obtinguts mostren una tendència a la baixa, en línia amb els resultats generals d'altres companyies del sector.

Metodologia Rep Trak

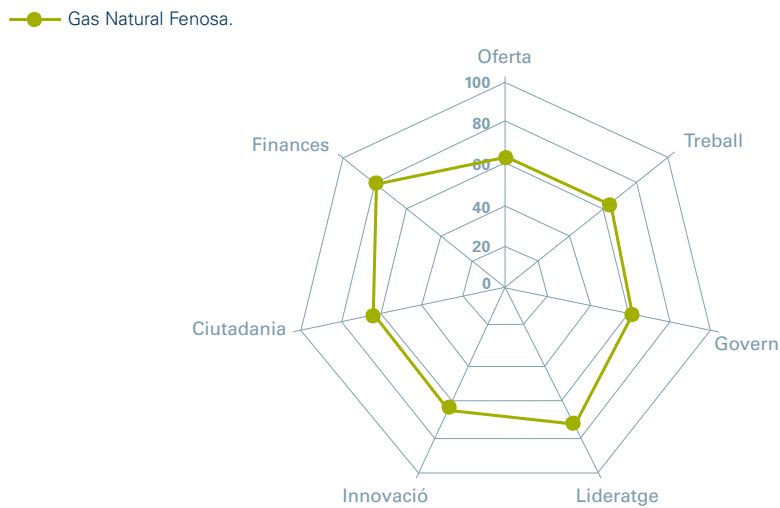


RepTrak Pulse: la percepció de Gas Natural Fenosa en la societat



Nota: A causa de l'actualització dels paràmetres d'estandardització de les puntuacions, a les dades prèvies a 2011 se'ls ha aplicat un coeficient de -1,9 per permetre la comparació amb les dades de 2011.

RepTrak Pulse: la reputación de Gas Natural Fenosa por dimensiones^(*)



(*) Resultat acumulat en 2011.

■ Diàleg amb els grups d'interès



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

Les accions de diàleg de Gas Natural Fenosa 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 de Gas Natural Fenosa i les seves filials.
- **Accions divulgatives:** Unidireccionals, on la companyia transmet informació als seus grups d'interès.

Les principals accions de diàleg desenvolupades per Gas Natural Fenosa, el 2011, han estat:

Accions de consulta

Clients

Enquestes a clients de la companyia i clients dels competidors per valorar la satisfacció d'uns i altres i per identificar necessitats i expectatives en tots els segments (residencial, pimes i grans clients), productes (gas, electricitat i duals) i processos (atenció telefònica, reclamacions, etc.).

A Reggio Calàbria (Itàlia), estudis per conèixer les principals causes de no instal·lar el gas natural a les llars i conèixer possibles estímuls perquè els clients potencials en procedeixin a la instal·lació.

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

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.

Test previs al llançament de nous productes amb clients actuals, per contrastar possibilitats d'acceptació en el mercat.

Diàleg actiu amb organismes representants dels clients per a la resolució de consultes en segona instància i altres accions de col·laboració.

Accionistes i inversors

Contacte amb les principals firmes d'anàlisi borsària per a l'elaboració d'informes de percepció de mercat i estimacions de resultats.

Reunions *one on one* celebrades amb inversors.

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

Empleats

Gestió de la bústia de la Universitat Corporativa per a la resolució de dubtes i enviament d'informació.

Enviament de l'enquesta de percepció sobre la formació i els processos de la Universitat Corporativa a 167 directius de dotze països.

Enquesta d'avaluació de satisfacció amb la formació, contestada per més de 27.000 alumnes.

Elaboració de més de 2.000 avaluacions d'aplicació de la formació al lloc de treball, en onze països.

Difusió de l'informe d'eficàcia de la formació a responsables dels negocis, corporatius i *business partners*.

Reunions mensuals de la Comissió Interna de Prevenció d'Accidents (CIPA) de Ceg i Gas Natural SPS, al Brasil.

Proveïdors

Inici del Projecte de Desenvolupament de Proveïdors, amb la finalitat d'incrementar-ne la productivitat i la qualitat de servei, i de potenciar-ne el creixement com a empresa.

Implantació del Model de Qualitat de Proveïdors en el negoci de generació d'Espanya, sobre condicions i normativa a complir pels productes i serveis contractats.

Coordinació centralitzada de la gestió de la qualitat de proveïdors de productes de compra global.

Al Brasil, després de la realització de les auditories laborals, enviament d'un informe als contractistes auditats amb les oportunitats de millora i desenvolupament en l'àmbit social i laboral.

Al Brasil, contacte amb els titulars del contracte marc de canalització integral per a la difusió de la Política de Drets Humans de Gas Natural Fenosa.

Societat

Recepció i anàlisi de 1.048 propostes de col·laboració i atenció a organitzacions i entitats per a major coneixement dels seus projectes

Accions divulgatives

Clients

Jornades de formació i sensibilització en l'ús de l'energia i per a la millora de la qualitat del servei, així com informació relacionada amb la possibilitat d'incorporar noves tecnologies eficients per millorar la competitivitat i reduir les emissions.

Llançament de la nova web majorista, amb informació sobre els nous continguts i els avantatges de l'àrea privada de clients.

Signatura d'acords amb altres companyies amb l'objectiu de promoure comportaments eficients entre els seus clients. Les campanyes han permès a gairebé cinc milions de clients accedir a descomptes en productes eficients com làmpades de baix consum, *leds* o detergents per rentar en fred.

Distribució de 15.000 guies d'eficiència energètica a la llar.

Difusió de l'Índex d'Eficiència Energètica, en col·laboració amb associacions de consumidors.

Informació als clients a través de la factura sobre canvis i novetats de la pàgina web, i consells per estalviar energia elèctrica.

Accionistes i inversors

Retransmissió via Internet de les presentacions trimestrals de resultats.

Realització de *road shows*, a iniciativa de Gas Natural Fenosa, visitant inversors de renda fixa i renda variable, i informant-los dels resultats, situació actual i plans de la companyia.

Atenció a les sol·licituds d'informació de petits accionistes, tant per Internet, telèfon o correu, com de forma presencial.

Empleats

Publicació del Pla Universitat Corporativa 2011 a la intranet, comunicació individual mitjançant correu electrònic a tots els empleats de la companyia i distribució del pla en paper imprès als centres de formació de Gas Natural Fenosa.

Llançament del Curs de Drets Humans i les seves convocatòries de realització: gestió de dubtes i incidències.

Publicació d'informació corporativa i pràctica a la intranet Naturalnet, en l'espai destinat a la Universitat Corporativa.

Posada en marxa del canal de comunicació amb la Fundació+Família.

Al Brasil i Nicaragua, celebració de la Setmana de la Prevenció de Riscos.

Proveïdors

A l'Argentina, amb l'objectiu de difondre la Política de Drets Humans de Gas Natural Fenosa, es van dur a terme seminaris informatius als col·laboradors dels centres del gas, on es van comunicar els principis de la política a proveïdors i pimes amb els quals treballa la companyia.

A l'Argentina, realització de seminaris, en què es va oferir de manera gratuïta formació en temes relacionats amb la innovació, comunicació interna, treball en equip, etc.

Societat

Participació en esdeveniments per a la divulgació d'assumptes relacionats amb l'eficiència energètica: cursos de formació municipals, jornades sobre enllumenat eficient i presència en fires especialitzades en energia, medi ambient, combustibles alternatius i serveis energètics i vehicles.

Signatura d'acords amb instituts tecnològics i organitzacions sense ànim de lucre per col·laborar en campanyes de formació, informació i sensibilització als usuaris en matèria d'estalvi i eficiència energètica.

Gas Natural Fenosa patrocina diferents organitzacions científiques i conservacionistes, amb la finalitat de donar suport a les seves iniciatives en defensa de la natura. Entre les desenvolupades el 2011, cal destacar la seva contribució en el Congrés Europeu d'Ecologia celebrat a la ciutat d'Àvila (Espanya).

La Fundació Gas Natural Fenosa va analitzar els avantatges ambientals i els usos industrials del CO₂ en el seminari "El CO₂ com a recurs: captació, emmagatzematge i reutilització del diòxid de carboni".

Gas Natural Fenosa va promoure l'estalvi i l'eficiència energètica en una jornada sobre el Pacte d'Alcaldes de la Unió Europea. La sessió va abordar les estratègies per millorar l'eficiència energètica, abaratir costos i reduir emissions de gasos d'efecte hivernacle que permetin assolir l'objectiu 20-20-20 de la Unió Europea.

compromisos de responsabilitat corporativa

informe **responsabilitat corporativa** 2011

- 49 Orientació al client.
- 79 Compromís amb els resultats.
- 86 Medi ambient.
- 124 Interès per les persones.
- 150 Seguretat i salut.
- 166 Compromís amb la societat.
- 176 Integritat.

Orientació al client



Gas Natural Fenosa té com a funció social contribuir al desenvolupament i benestar de tots els països on opera a través d'un subministrament energètic sostenible, eficient, segur i respectuós amb els drets humans i amb l'entorn.

El client és la raó de ser de la companyia. Per aquest motiu, la garantia d'un correcte subministrament i la satisfacció del client constitueixen els eixos centrals de l'estratègia de negoci.

Gas Natural Fenosa disposa de procediments, eines i canals adequats que li permeten proporcionar un servei excel·lent i oferir una resposta ràpida i eficaç. En aquest sentit, hi ha tres línies d'actuació principals: construir relacions de confiança, escoltar les opinions dels clients i millorar contínuament la qualitat i seguretat dels productes i serveis mitjançant un procés continu d'innovació.

Principis d'actuació responsable amb els clients

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

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

Principals indicadors

	2011	2010	2009
Percentatge de clients satisfets(*)			
Espanya	75,8 ⁽¹⁾	83,00	85,60
Itàlia	78,2	73,80	78,50
Amèrica Llatina	86,9	87,40	86,00
Proveïdors amb contractes en vigor existents	9.411	8.203	11.249
Volum total de compra adjudicat (milions d'euros)	2.603	2.092	1.902

(*) Les dades de 2009 i 2010 inclouen només clients de gas.

(1) Dada corresponent a clients residencials.



Accions rellevants

Accions proposades pel 2011	Accions realitzades el 2011	Accions previstes pel 2012
<p>Incorporació dels segments pimes i grans clients.</p> <p>Extensió del model a tots els països de l'Amèrica Llatina.</p>	<p>●</p> <p>Millora de model de mesura (canvi d'escala semàntica a numèrica i augment del nombre de competidors amb què ens comparem).</p> <p>Llançament del Premi La Nostra Energia a la Millora Contínua i la Innovació.</p>	<p>Certificació global del sistema integrat de gestió de qualitat, medi ambient i seguretat i salut.</p>
<p>Increment del portafoli de serveis de manteniment, tant preventiu com correctiu.</p>	<p>●</p> <p>Divulgació a clients de les iniciatives en sostenibilitat ambiental de Gas Natural Fenosa mitjançant la publicació del llibre "Cap a una societat baixa en carboni".</p>	<p>Adaptació dels canals d'atenció al client fins a aconseguir un Sistema de Gestió d'Accessibilitat certificat a nivell nacional i europeu.</p>
<p>Desenvolupament de l'atenció a distància: implementació d'aplicacions mòbils per a clients, desenvolupament de fórmules de contractació de productes i serveis <i>online</i> i realització d'accions per intensificar l'ús de l'Oficina Virtual i de l'e-factura.</p> <p>Desenvolupament d'una web amb una calculadora de l'empremta de carboni per a clients.</p>	<p>●</p> <p>Desenvolupament d'una aplicació de l'Oficina Virtual per a dispositius iPhone / iPad, Android, Blackberry.</p> <p>Desenvolupament de web "mobi", per a la navegació a través de telèfon mòbil, amb vista a facilitar la comunicació i la informació als clients.</p>	<p>Unificació dels serveis d'Oficina Virtual i Oficina Directa, facilitant l'accés únic als clients, independentment de la seva procedència de subministrament de gas o electricitat.</p>
<p>Dur a terme el Model de Desenvolupament de Proveïdors de Gas Natural Fenosa.</p> <p>Iniciar la implantació de desenvolupament de proveïdors a Mèxic i Brasil.</p>	<p>●</p> <p>Desenvolupament d'un sistema d'avaluació <i>online</i> Total Supplier Management Solution (TSMS) de proveïdors en aspectes legals, qualitat, ambientals o de responsabilitat corporativa, dirigit a petits proveïdors.</p>	<p>Implantació a Espanya del sistema d'avaluació <i>online</i> (TSMS) dirigit a petits proveïdors.</p>

Grau d'acompliment: ● Alt ● Mitjà ● Baix

Durant el 2011, Gas Natural Fenosa ha implementat millores en el seu model de mesurament de la satisfacció de clients, per obtenir una informació més detallada i per orientar-ne els processos de millora



Satisfacció del client a través de la qualitat del servei

Gas Natural Fenosa estableix, com un dels seus pilars bàsics de gestió, la satisfacció dels seus clients a través de la qualitat del servei. Per tal d'oferir el millor servei, la companyia fa un seguiment continu de la qualitat percebuda i dels aspectes més crítics per millorar l'experiència dels clients. Aquest procés de millora contínua és percebut de manera positiva pels clients, que un any més han fet que Gas Natural Fenosa sigui líder en satisfacció en el segment residencial.

Durant el 2011, Gas Natural Fenosa va implementar millores en el model de mesurament de la satisfacció de clients per obtenir una informació més detallada, i orientar-ne els processos de millora. El model consta de dues visions complementàries. D'una banda, la visió general de tots els clients de la companyia, que constitueix l'índex de satisfacció global, i, de l'altra, una visió de procés, on s'entrevista a clients que han estat usuaris d'un determinat servei i tenen un record recent del tracte rebut.

Altres millores implementades en el model de mesurament han estat l'evolució d'una escala semàntica a una escala numèrica, incrementant el nombre de competidors amb els quals contrastar, o la revisió dels aspectes més crítics del servei, incloent aspectes intangibles com la imatge, la recomanació o la fidelitat. Les dades de satisfacció incloses en aquest informe són presentats en ambdues escales, semàntica i aritmètica. Aquestes millores han permès unificar el model de mesurament per a tots els productes i països, incorporant addicionalment tots els segments de clients de la companyia: residencials, pimes i grans clients.

El 2011, en l'índex de satisfacció global de Gas Natural Fenosa, el percentatge de clients del segment residencial a Espanya que es van manifestar satisfets o molt satisfets va arribar al 75,8%, mentre que aquest percentatge va ser del 64,5% en l'àmbit de les pimes. La companyia és líder del seu sector en ambdós segments. Per la seva banda, en el negoci majorista, el 66% dels clients, integrant gas i electricitat, estan satisfets o molt satisfets.

Per tal de millorar els resultats dels índexs de satisfacció, Gas Natural Fenosa va posar en marxa, el 2011, en l'àmbit d'atenció a grans clients, diverses iniciatives. Entre elles, destaquen la formació sobre l'Oficina Virtual, el llançament de la Plataforma d'Atenció d'Incidències 24 hores i la nova web majorista. Cal assenyalar que la companyia va rebre el Premi Servei al Client 2012 en un certamen organitzat per l'agència Sotto Tempo Advertising, en la categoria de Proveïdors d'Energia.

Per països, a Itàlia, la companyia va implantar iniciatives de millora per a la reducció de temps de gestió de reemborsaments a clients o per la demora en els enviaments de les factures. A Moldàvia, Gas Natural Fenosa va llançar la nova pàgina web corporativa que millorarà els serveis d'atenció al client. Per la seva banda, a Colòmbia, destaquen les millores realitzades en la gestió, administració i resolució de peticions, queixes i reclamacions escrites, la incorporació dels clients d'electricitat al model de mesurament de la satisfacció dels clients i la posada en marxa del Projecte Passió pel Servei, que ha aconseguit reduir significativament el nombre de reclamacions. Al Brasil, destaca el Projecte Atenció amb Excel·lència, que té com a objectiu estrènyer llaços entre

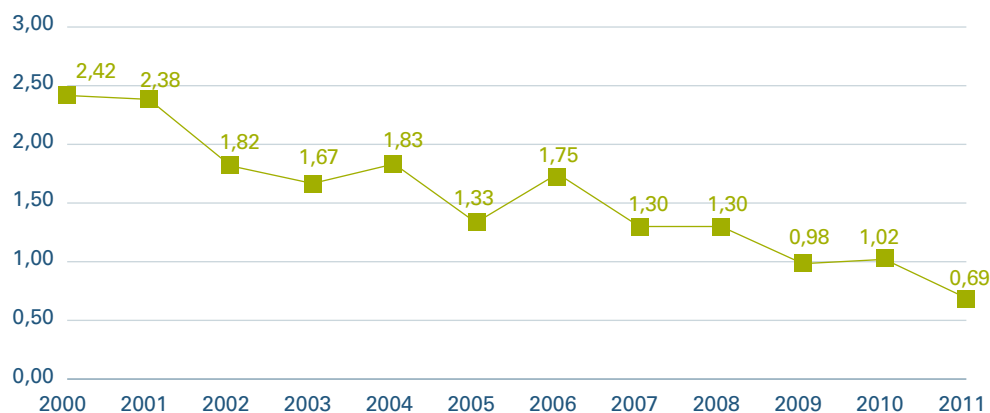
companyia i clients. Cal esmentar que la filial del Brasil va ser guardonada, per segon any consecutiu, amb dos premis: el primer en la categoria de Call Center Terceritzat, i el segon, en la XIa edició del Premi Associação Brasileira de Telesserviços, en la categoria de Servei d'Atenció al Client.

En relació amb la qualitat del servei elèctric, Gas Natural Fenosa va millorar el seu TIEPI (Temps d'Interrupció Equivalent de la Potència Instal·lada) a Espanya, disminuint d'1,02 hores el 2010 a 0,69 el 2011.

La dada obtinguda, el 2011, per a Espanya, mostra una fiabilitat del subministrament d'energia elèctrica del 99,992%.

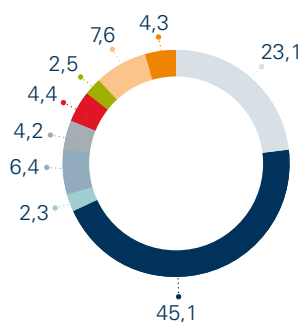


Temps d'interrupció equivalent de la potència instal·lada (TIEPI) (hores)^(*)



(*) Dades de negoci elèctric per a Espanya.

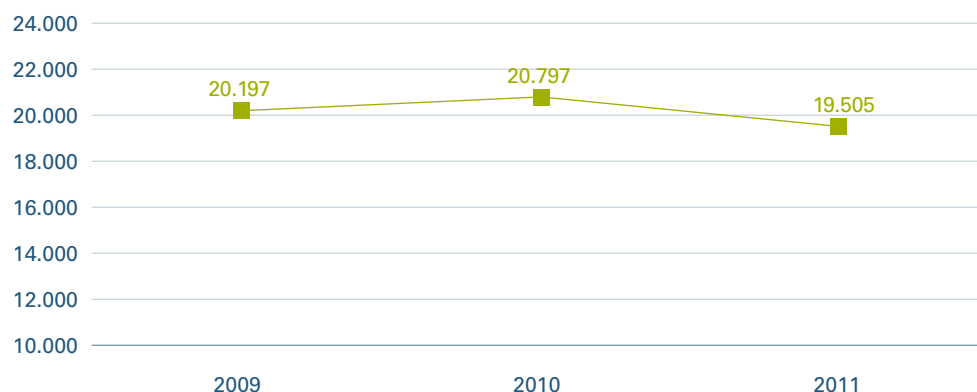
Punts de subministrament (gas i electricitat) per país (%)



Nota: dades a 31 de desembre de 2011.

- Argentina.
- Brasil.
- Colòmbia.
- Espanya.
- Itàlia.
- Mèxic.
- Moldàvia
- Nicaragua.
- Panamà.

Punts de subministrament gas i electricitat (milers)



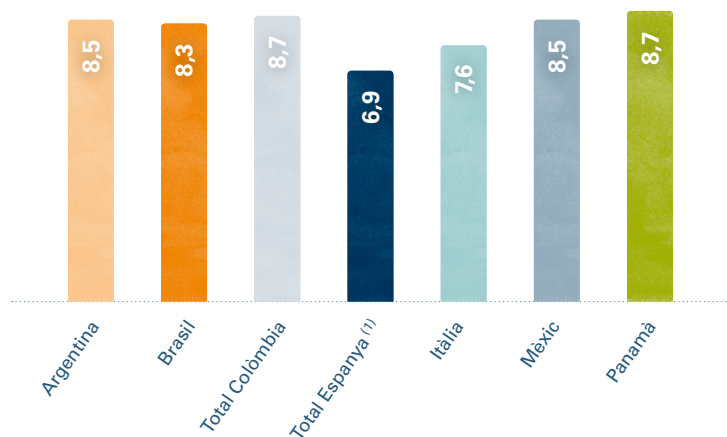
Clients de gas i electricitat (milers)^(*)

	2011	2010	2009 ⁽¹⁾
Clients gas			
Tarifa d'últim recurs	2.146	2.461	2.716
Mercat liberalitzat (consums > 50.000 kWh/any fins a 500 MWh/any en alta pressió, i fins a 1.000 MWh/any en baixa pressió)	32	31	27
Mercat liberalitzat (resta consums)	2.187	1.872	1.720
Total	4.365	4.364	4.463
Clients electricitat			
Tarifa d'últim recurs	3.074	3.256	3.353
Mercat liberalitzat (potència <10 kW)	723	410	323
Mercat liberalitzat (potència > 10 kW i vendes fins a 0,75 GWh) (pimes i altres)	274	221	145
Total	4.071	3.887	3.821

(*) Dades d'Espanya.

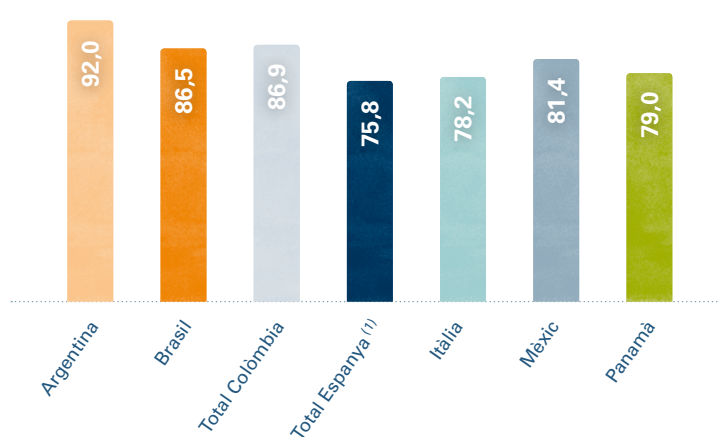
(1) Les dades de 2009 han estat actualitzades, ja que les que es tenen d'anys anteriors van ser calculades segons estimacions.

Satisfacció de la qualitat del servei global.
Escala numèrica



Nota: dades corresponents a l'exercici 2011. A Moldàvia i Nicaragua encara no es realitzen processos de mesurament de la satisfacció del client. El 2011, Gas Natural Fenosa va començar a mesurar la satisfacció dels seus clients d'acord a una nova metodologia que incorpora factors addicionals que permeten conèixer-la amb major certesa.. L'escala de mesura passa de ser semàntica a ser numèrica, de 0 a 10.
(1) Dada corresponent a clients residencials.

Satisfacció de la qualitat del servei global.
Escala semàntica (%)



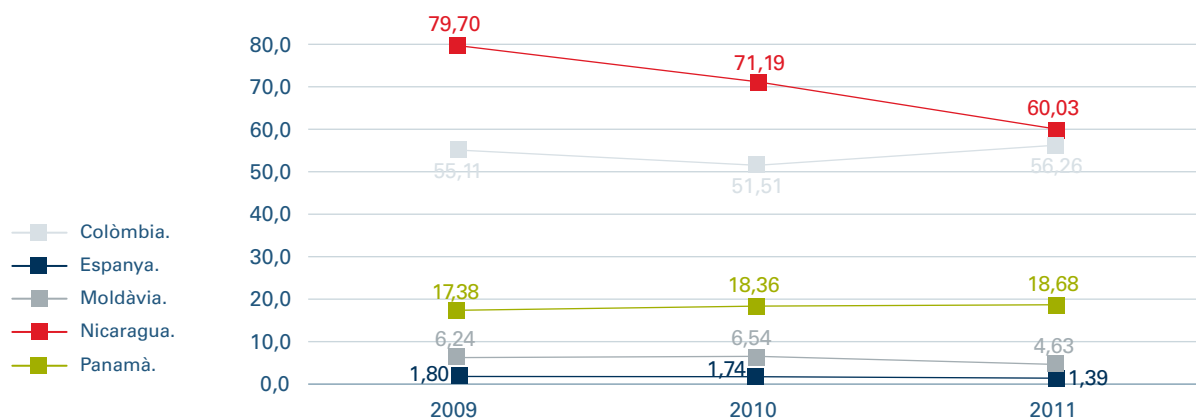
Nota: dades corresponents a l'exercici de 2011. A Moldàvia i Nicaragua encara no es realitzen processos de mesurament de la satisfacció del client.
(1) Dada corresponent a clients residencials.

Temps d'Interrupció Equivalent de la Potència Instal·lada (TIEPI) i Nombre d'Interrupcions Equivalent de la Potència Instal·lada (NIEPI) per països (*)

	2011				2010				2009			
	Colòmbia (Elèctrica- ribe)	Moldàvia (Red Unión Fenosa)	Nicaragua (Disnorte/ Dissur)	Panamà (Edeme/ Edechi)	Colòmbia (Elèctrica- ribe)	Moldàvia (Red Unión Fenosa)	Nicaragua (Disnorte/ Dissur)	Panamà (Edeme/ Edechi)	Colòmbia (Elèctrica- ribe)	Moldàvia (Red Unión Fenosa)	Nicaragua (Disnorte/ Dissur)	Panamà (Edemet/ Edechi)
TIEPI (hores)	71,00	8,12	89,94	22,83	91,31	8,71	108,27	21,49	93,22	7,07	124,23	18,65
NIEPI (Nombre d'interrupcions)	59,98	6,66	36,55	13,11	50,03	5,83	36,12	12,8	53,3	4,76	46,41	10,88

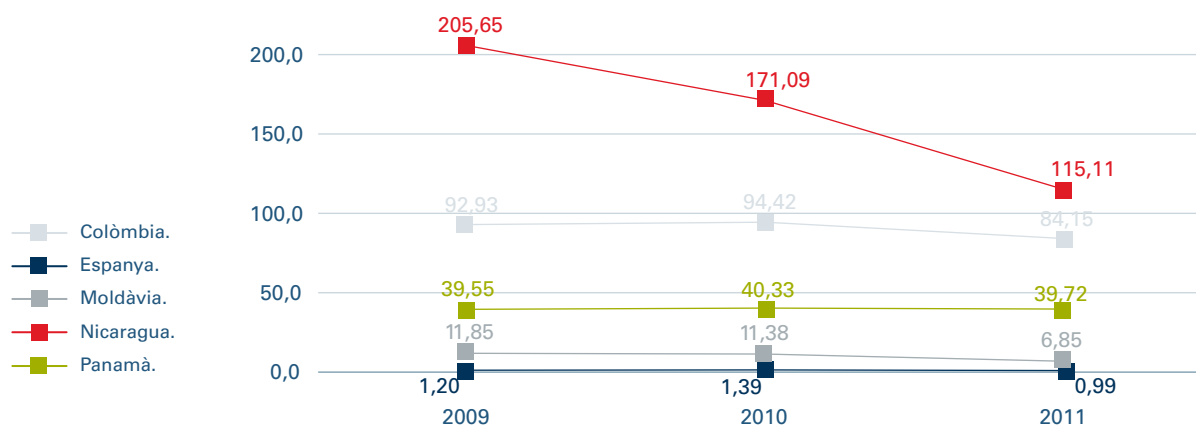
(*) Dades relatives al negoci elèctric.

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



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

Durada mitjana dels talls elèctrics. (hores)^(*)



(*) Nota: la durada mitjana dels talls elèctrics es calcula com el sumatori del producte de clients afectats pel temps d'interrupció (la legislació considera com interrupcions aquelles superiors a tres minuts) expressat en hores i dividit pel nombre de clients totals. Els clients s'han assimilats a punts de subministrament.

Desconnexions del segment residencial per impagament

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

	Negoci de gas				Negoci elèctric		
	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Colòmbia	Nicaragua	Panamà
Menys de 48 hores	15.278	15.154	240.139	79.901	303.384	78.796	36.371
Entre 48 hores i una setmana	2.219	3.869	62.163	31.969	7.032	20.059	8.388
Entre una setmana i un mes	2.124	4.192	25.625	26.649	43.411	22.906	5.871
Entre un mes i un any	1.293	9.028	8	63.233	13.709	24.184	16.703
Més d'un any	0	0	0	14.832	16.440	0	9.744

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

	Negoci de gas				Negoci elèctric		
	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Colòmbia	Nicaragua	Panamà
Menys de 24 hores	532	0	270.293	136.694	303.480	114.876	71.483
Entre 24 hores i una setmana	20.338	32.243	57.518	73.995	8.628	30.861	5.585
Més d'una setmana	44	0	124	5.895	71.868	208	9



Impuls de la millora contínua dels processos

Durant 2011, Gas Natural Fenosa va continuar promovent la millora contínua dels processos a fi d'incrementar-ne l'eficiència, amb el focus sempre posat en oferir el millor servei al client final. L'impuls de la millora contínua dels processos se suporta sobre tres pilars fonamentals: la metodologia, la comunicació i les persones.

La metodologia, basada en Lean Six Sigma, s'ha potenciat durant 2011 mitjançant la formació impartida sobre la mateixa. Va consistir en el desenvolupament d'un curs *online* bàsic de millora i de formació específica sobre eines relacionades.

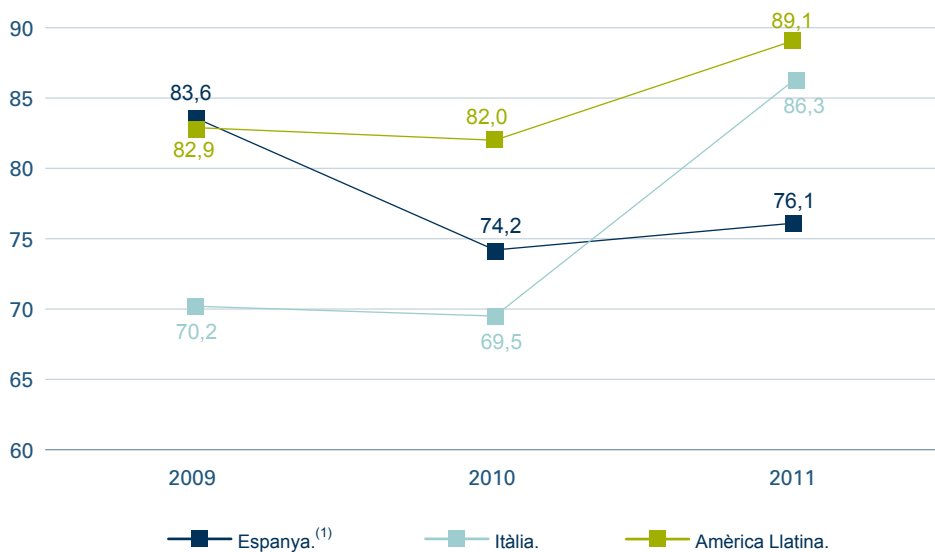
Pel que fa a la comunicació, es va habilitar un espai a la intranet dedicat a la millora contínua, destinat a promoure la difusió de coneixements i bones pràctiques. Així mateix, la companyia va convocar

Imatge de la companyia. Escala numèrica



Nota: dades corresponents a l'exercici de 2011. El 2011, Gas Natural Fenosa va començar a mesurar la imatge de la companyia d'acord a una nova metodologia que incorpora factors addicionals que permeten conèixer amb major certesa la satisfacció del client. L'escala de mesura passa de ser semàntica a ser numèrica, de 0 a 10.
(1) Dada corresponent a clients residencials.

Imatge de la companyia. Escala semàntica (%)



Nota: percentatge de clients satisfets o molt satisfets. A causa del canvi de metodologia en el mesurament de la satisfacció del client, les dades en escala semàntica corresponents a l'exercici de 2011 no són totalment equiparables a les d'anys anteriors. Es consideren clients satisfets i molt satisfets aquells que han valorat entre 6 i 10, d'acord amb el nou model de mesura de la satisfacció del client.
(1) Dada corresponent a clients residencials.

els Premis La Nostra Energia, en les categories Millora Contínua i Innovació, per fomentar la creació d'idees que aportin resultats millors i més amplis.

Quant a les persones, la companyia va reconèixer l'esforç desenvolupat pels qui van participar amb èxit en els projectes de millora mitjançant el lliurament d'un guardó, a Colòmbia, Mèxic, l'Argentina i Brasil. En aquest sentit, durant 2011, van començar 49 nous projectes on la finalitat comuna és millorar l'eficàcia i eficiència de diferents processos de negoci de la companyia.

Cadascun dels països va desenvolupar projectes concrets adaptats a les seves condicions i necessitats de millora. A Espanya, van tenir lloc nombrosos projectes de millora en l'àmbit de la distribució de gas i electricitat, i en altres àrees corporatives com compres o servei al client. A Itàlia, destaquen les iniciatives realitzades per reduir els temps de gestió de nous punts de subministrament i per incrementar l'eficiència en els processos de manteniment de vàlvules i vigilància de xarxa, mentre que, a Brasil, la companyia va introduir millores que van optimitzar la posada en servei de nous clients i va implantar plans per millorar l'eficiència del servei dels proveïdors. A Colòmbia, van millorar els serveis d'atenció i l'efectivitat de les operacions de reconexió i, a l'Argentina, es va redissenyar l'estratègia de cobrament per tal de fer més efectiu aquest procés. Finalment, cal esmentar els projectes realitzats a Mèxic per millorar la recuperació de comptadors, el desenvolupament de proveïdors, la reducció en les reclamacions de Gas Natural Servicios o el Projecte Lean d'assignació/certificació i pagament a proveïdors.

Comercial majorista ibèrica: ADN comercial

La comercialitzadora majorista ibèrica vol refermar el seu lideratge comercial, mitjançant la consolidació d'una cultura innovadora i de criteris de millora contínua que traslladin als clients confiança en la relació i el servei, a través de la definició de l'anomenat ADN comercial.

Aquest projecte va començar el 2010, amb una fase de preanàlisi per identificar àrees de millora i informació que hauria de contenir l'ADN comercial des del punt de vista conceptual (cultura, valors i estils) i operatiu (model comercial). El resultat de la preanàlisi va servir per definir els passos per a l'elaboració de l'ADN comercial, els pilars del qual són el lideratge comercial, desenvolupat per les persones i les seves bones pràctiques, i l'eficiència.

Per a la implantació de l'ADN comercial, basat en una estratègia amb objectius i tasques específiques per a cada segment de client, equip i unitat, els

esforços s'han centrat en garantir una adequada gestió del canvi, mitjançant un pla de comunicació i formació específic dirigit a la totalitat de l'equip, unes 300 persones, incloent la direcció i comandaments intermedis.

El projecte s'ha desenvolupat amb un enfocament global i participatiu i ha comptat amb una estratègia de comunicació i formació. Els objectius generals són presentar i compartir l'ADN comercial, interioritzar les palanques comercials sota el prisma de l'eficiència, optimitzar les relacions en l'equip comercial i desenvolupar les competències de gestió d'equips i gestió en el dia a dia.

Per verificar l'avanç en la consecució dels objectius plantejats, la companyia compta amb un pla de seguiment per a l'avaluació del compliment dels compromisos assumits i el grau d'implantació de l'ADN comercial.

Beneficis

- Establir els senyals d'identitat de l'equip comercial majorista.
- Definir els valors, actituds, bones pràctiques i coneixements de l'organització.
- Configuració del perfil de l'equip comercial i la seva capacitació per mantenir el lideratge de mercat.
- Desenvolupar un model adaptable als canvis, capaç de connectar amb les expectatives dels clients.

Les claus del projecte

- Lideratge de la direcció.
- Enfocament participatiu.
- Model basat en les persones i les bones pràctiques.
- Comunicació i formació específica a la totalitat de l'equip.
- Compromís de l'organització amb els objectius del projecte.

Avançament en la gestió de la qualitat

L'objectiu principal de Gas Natural Fenosa en matèria de gestió de la qualitat és la implantació d'un sistema integrat de gestió de la qualitat, medi ambient i seguretat i salut, en tots els processos, negoci i països en què opera. Per això, la companyia ha dissenyat un Pla Director que pretén aconseguir aquest objectiu en el període 2011-2012.

Durant 2011, els avanços en qualitat s'han centrat en la planificació, integrant criteris de gestió i implantant eines comunes, com el navegador de normativa, que permet accedir a la documentació interna (procediments, normes, etc.) i externa (normes UNE, ISO, etc.) de la companyia; l'eina NorMA, que dona accés a tots els requisits legals d'obligat compliment en els àmbits de qualitat, seguretat industrial, medi ambient, prevenció de riscos o protecció civil; o SPA-Enablon, que permet la gestió integrada d'objectius.

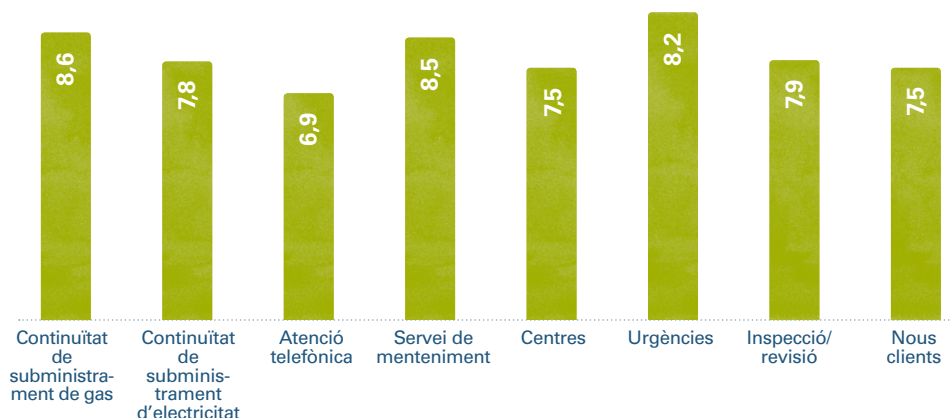
Pel que fa a renovació de certificacions, tots els sistemes de qualitat i medi ambient certificats en anys anteriors d'acord amb les normes UNE-EN ISO 9001 i UNE-EN ISO 14001 van renovar la seva validesa durant 2011, després de les corresponents auditories.

També es van incorporar al sistema integrat de gestió empreses com Gas Natural SUR (Espanya) o la central de cycle combinat de Durango (Mèxic). Itàlia va aconseguir la certificació del sistema integrat per als processos de distribució, i a Brasil, Panamà i l'Argentina, Gas Natural Fenosa va mantenir l'acreditació dels seus respectius laboratoris segons la norma UNE-EN ISO 17025.

Adicionalment, Gas Natural Fenosa va renovar, a Espanya, la marca "Madrid Excelente", en superar els requisits d'excel·lència en la gestió exigits per obtenir-la.

Cal destacar que Gas Natural Fenosa pertany a l'Associació Espanyola per a la Qualitat, on participa activament, tant en el seu Comitè d'Indústries Energètiques, com en el de Seis Sigma, i a la Comissió de Certificació del Centre de Registre i Certificació de Persones (Cerper), amb qui va organitzar per quart any consecutiu el Fòrum Cerper. Representants de la companyia, a més, 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).

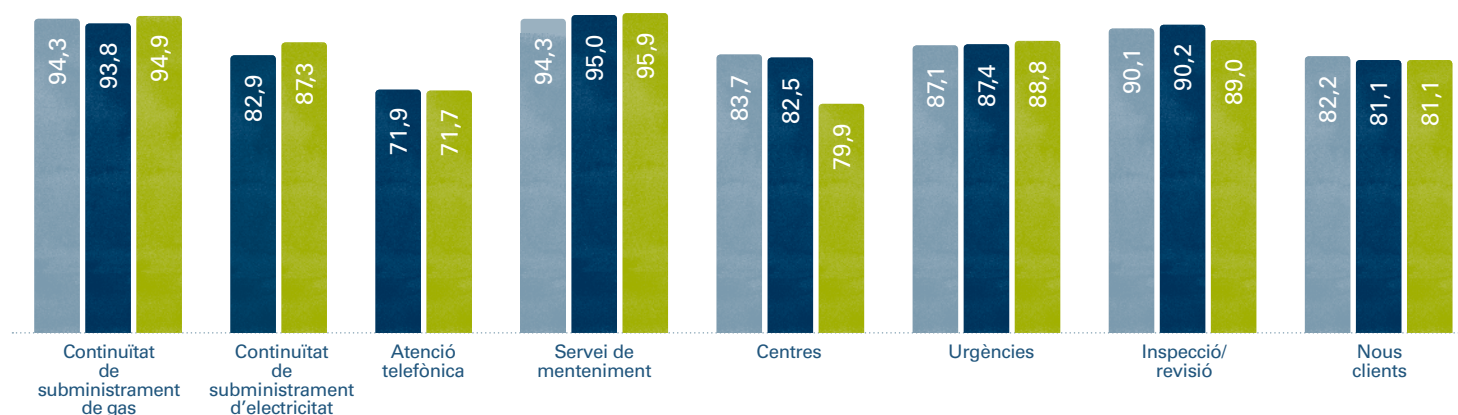
Índex de satisfacció dels principals processos. Escala numèrica. Espanya



Nota: dades corresponents a l'exercici 2011 per a clients residencials. La informació corresponent als serveis de manteniment, urgències, inspecció/revisió i nous clients, fa referència a processos de gas. El 2011, Gas Natural Fenosa va començar a mesurar la satisfacció amb els processos de la companyia d'acord amb una nova metodologia que incorpora factors addicionals que permeten conèixer amb major certesa la satisfacció del client. L'escala de mesura passa de ser semàntica a ser numèrica, de 0 a 10.

Índex de satisfacció dels principals processos. Escala semàntica. Espanya (%)

● 2011
● 2010
● 2009



Nota: percentatge de clients residencials satisfets o molt satisfets. La informació corresponent als serveis de manteniment, urgències, inspecció/revisió i nous clients, fa referència a processos de gas. A causa del canvi de metodologia en el mesurament de la satisfacció del client, les dades en escala semàntica corresponents a l'exercici 2011, per a la continuïtat de subministrament de gas, no són totalment comparables amb les d'anys anteriors. El 2011, es consideren clients satisfets i molt satisfets aquells que han valorat entre 6 i 10, d'acord amb el nou model de mesura de la satisfacció del client.

Índex de satisfacció dels principals processos. Internacional (%)

Resultats 2011	Argentina	Brasil	Colòmbia	Itàlia	Mèxic	Panamà
Continuïtat del subministrament de gas	8,82	8,71	9,05	8,90	8,91	–
Continuïtat del subministrament d'electricitat	–	–	8,34	–	–	8,72 ⁽³⁾
Facturació i cobrament	8,55	8,53	8,57	7,12	8,48	–
Atenció telefònica	8,31	7,65	7,92	7,89	7,96	–
Centres	8,16	8,57	8,15	8,21	7,05	–
Urgències	8,59	8,37	8,81 ⁽¹⁾	– ⁽²⁾	8,64	–

Nota: dades corresponents a l'exercici 2011. El 2011, Gas Natural Fenosa va començar a mesurar la satisfacció amb els processos de la companyia d'acord amb una nova metodologia que incorpora altres factors addicionals que permeten conèixer amb major certesa la satisfacció del client. L'escala de mesura passa de ser semàntica a ser numèrica, de 0 a 10.

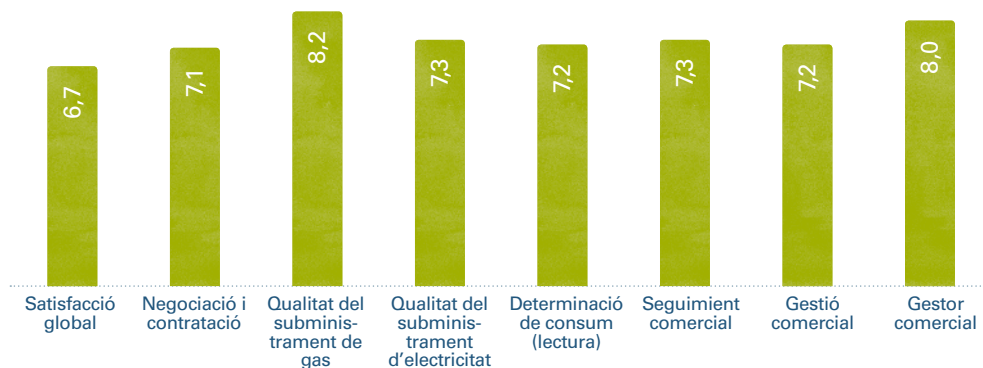
(1) Aquesta dada es refereix únicament a gas, que és on aquest procés s'aplica.

(2) No es disposa de la dada de satisfacció amb el servei d'urgències d'Itàlia, ja que es mesura anualment i, a la data de publicació d'aquest informe, no es disposava de la dada mesurada segons la nova metodologia.

(3) A Panamà, únicament es realitzen mesuraments de la continuïtat del subministrament elèctric. No hi ha dades disponibles per a la resta de processos.

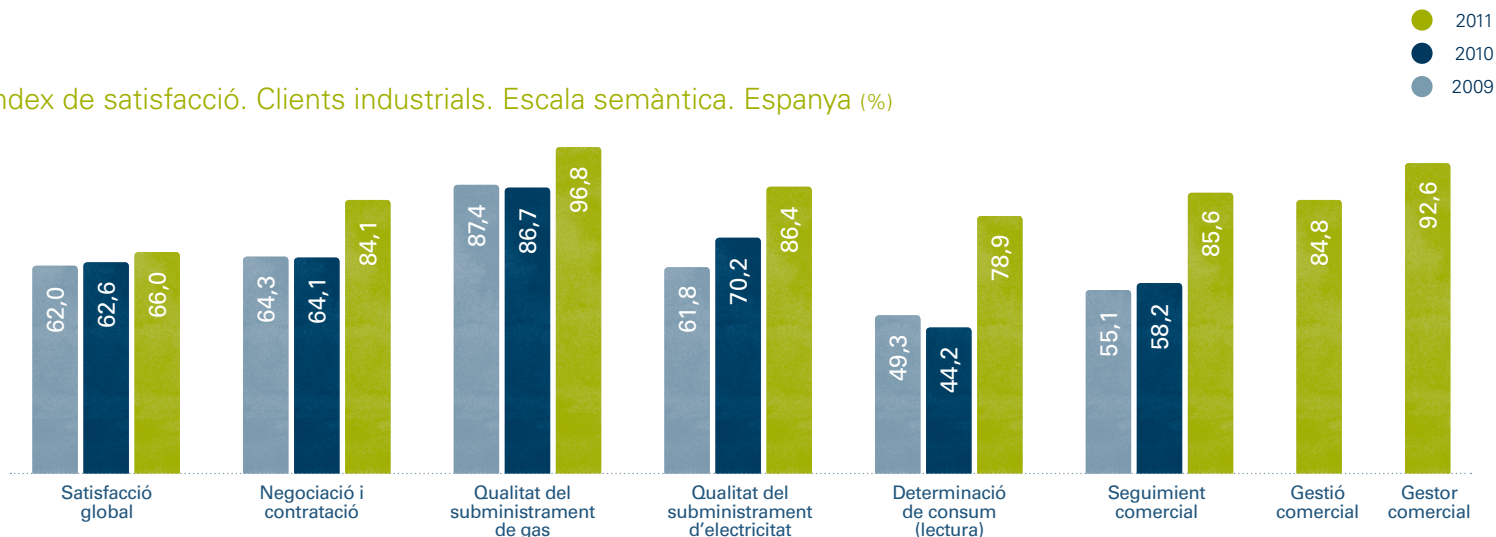


Índex de satisfacció. Clients industrials. Escala numèrica. Espanya



Nota: dades corresponents a l'exercici 2011. El 2011, Gas Natural Fenosa va començar a mesurar la satisfacció amb els processos de la companyia d'acord amb una nova metodologia que incorpora factors addicionals que permeten conèixer amb major certesa la satisfacció del client. L'escala de mesura passa de ser semàntica a ser numèrica, de 0 a 10.

Índex de satisfacció. Clients industrials. Escala semàntica. Espanya (%)



Nota: percentatge de clients satisfets o molt satisfets. A causa del canvi de metodologia en el mesurament de la satisfacció del client, les dades en escala semàntica corresponents a l'exercici 2011 no són totalment equiparables a les d'anys anteriors. El 2011, es consideren clients satisfets i molt satisfets aquells que han valorat entre 6 i 10, d'acord amb el nou model de mesura de la satisfacció del client.

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

Per a Gas Natural Fenosa és d'especial importància comptar amb una metodologia de desenvolupament de proveïdors que permeti a les diferents unitats identificar punts de millora i elaborar plans de desenvolupament en àrees clau. Aquesta metodologia permet identificar ineficiències en la relació de Gas Natural Fenosa amb el proveïdor, que es resolen implantant estratègies i plans de desenvolupament d'activitats i productes clau, locals o globals, tot això amb la finalitat d'assolir certs nivells de millora en qualitat, eficiència en costos i productivitat.

La metodologia global és definida específicament per a cada país i activitat, fet que deriva en projectes de desenvolupament de proveïdors amb un elevat nivell d'especificitat. La nova metodologia desenvolupada ha tingut una primera aplicació a Mèxic i Brasil, amb un projecte pilot de captació de punts de subministrament.

Des de la Direcció de Compres, s'està desenvolupant un projecte amb el qual es pretén conèixer la qualitat de servei que ofereixen les principals empreses proveïdores de serveis en les àrees més crítiques de negoci. Aquest projecte servirà com a eina de mesura del nivell de satisfacció de les unitats de negoci, en cadascun dels diferents aspectes que marquen la relació client-proveïdor, per tal de detectar ineficiències que es poden resoldre a través de plans de millora conjunts que redundaran en benefici de l'eficiència integral en tota la cadena de valor.

Cal destacar també que a Brasil, durant el 2011, es va iniciar un estudi per a la implantació d'una nova metodologia de gestió de contractistes, que està previst que es faci efectiva durant el 2012.

Una gamma de productes i serveis adaptada a les necessitats del client

L'àmplia experiència de Gas Natural Fenosa en els sectors elèctric i gasista fa que la companyia pugui oferir als seus clients una àmplia varietat d'ofertes, productes i serveis que facilita la contractació de la combinació que millor satisfaci les seves necessitats. En aquest sentit, durant el 2011, la companyia va presentar a Espanya diverses campanyes, que inclouen ofertes de gas i electricitat, tant per al client actual com per al potencial. Les campanyes posen un èmfasi especial en el Pla Energia Dual amb ServiGas i ServiElectric, que ofereix gas i electricitat de manera conjunta.

Les tarifes de gas que actualment ofereix Gas Natural Fenosa són les següents:

- Gas Mini, per a nous clients de gas natural amb molt baix consum.
- Gas Bàsica, per a consumidors sense calefacció.
- Gas Òptima, per a clients amb calefacció.
- Gas Família, per a llars amb un consum de gas elevat.
- Gas Negoci, per a petits negocis.
- Gas Plus, per a gran residencial, petits negocis i indústries.
- Gas Supra, per a negocis i indústries amb unconsum elevat.





Per la seva part, les tarifes d'electricitat són les següents:

- Óptima Elèctrica, per a nous clients domèstics elèctrics fins a 10 kW de potència instal·lada.
- Pla Negoci Intel·ligent, per a gran residencial i petits negocis.
- Pla Negoci Estalvi, per a negocis amb un consum mitjà.
- Pla Negoci a Mida, per a negocis amb consum elevat i indústries mitjanes.

Durant 2011, la companyia ha posat èmfasi en promoure el Pla Estalvi Online, que ofereix descomptes en la factura als clients que optin per rebre les comunicacions de la companyia en format electrònic, premiant així el seu comportament ambiental sostenible, ja que redueix el consum de paper i minimitza l'impacte ambiental, permetent a més que els clients guanyin en comoditat.

Així mateix, durant 2011, Gas Natural Fenosa va presentar nous productes i serveis en l'àmbit del manteniment correctiu, reforçant els ja existents. Entre aquests, destaquen Servigas Expres, Servigas Complet, ServiElectric Expres i ServiElectric Complet. A finals de 2011, la companyia comptava amb més d'1.682.000 contractes de serveis de valor afegit al subministrament bàsic d'energia, dada que reflecteix la importància que estan adquirint aquest tipus de productes i serveis.

En el context de promoció i desenvolupament del gas natural, la companyia va prestar serveis de gestió energètica integrada a 1.854 clients d'empreses i mercat terciari, amb l'objectiu de seguir assegurant els nivells màxims de qualitat en aquest tipus de serveis per als clients més rellevants.

També en l'àmbit de la gestió energètica, destaca la posada en servei del Projecte Cuzco, una iniciativa puntera i de gran valor, modèlica en la gestió i eficiència energètica, gràcies a la qual els edificis pertanyents als Ministeris d'Economia i Competitivitat, i Indústria, Energia i Turisme, situats al complex Cuzco de Madrid (Espanya), es veuran doblement beneficiats amb una reducció de costos econòmics i d'emissions a l'atmosfera.

Quant al gas natural vehicular (Espanya), el 2011, la companyia TMB (Transports Metropolitans de Barcelona) va ampliar amb 80 autobusos de línia la seva flota actual de vehicles que funcionen amb aquest combustible, i va signar, a més, un conveni per a l'ampliació progressiva de la flota fins a les 500 unitats l'any 2015, la qual cosa suposarà el 50% de la flota total de la companyia. Addicionalment, el 2011, es va inaugurar l'estació de gas natural comprimit de Sanchinarro (Madrid), que permetrà proveir a 400 autobusos i 700 vehicles lleugers d'ús intensiu.

Per la seva banda, la comercialitzadora majorista defineix propostes de valor diferencials i específiques per a cada segment de clients (grans clients, grans consums, clients multisubministrament i Administració Pública), adequant-se a les seves necessitats i expectatives, amb un tractament diferenciat en la gestió comercial i amb una oferta de productes i serveis de valor afegit diferents per a cadascun d'ells.

Gas Natural Fenosa, activament implicada en la implantació de la Xarxa Elèctrica Intel·ligent entre els seus clients

Les xarxes intel·ligents canviaran substancialment la relació que les companyies elèctriques mantenen amb els seus clients. Les companyies elèctriques coneixeran el consum de tots els seus clients en temps real, i podran ajustar de manera més precisa producció i demanda. Conscient d'aquesta realitat, Gas Natural Fenosa està realitzant importants inversions per experimentar amb les noves tecnologies que seran d'implantació obligatòria en els propers anys.

Durant el 2011, Gas Natural Fenosa va invertir 50 milions d'euros en l'àmbit de les xarxes intel·ligents i estan previstes noves inversions en els propers anys. La destinació d'aquests imports és, principalment, la substitució de comptadors tradicionals per comptadors intel·ligents, així com el desenvolupament de projectes pilot en determinades zones per investigar sobre el funcionament d'aquests equips i d'infraestructures associades, per guanyar experiència quan estigui a punt la implantació total d'aquestes tecnologies.

Els comptadors intel·ligents possibilitaran a les distribuïdores agilitar les operacions sol·licitades pels clients i permetran millorar la qualitat del servei, ja que aportaran informació sobre les incidències més ràpidament, oferint al client un tracte més proper i personalitzat.

Les xarxes intel·ligents incorporaran tecnologies de la informació i la comunicació que donaran resposta a les necessitats dels clients i milloraran l'eficiència del sistema elèctric. Amb aquest objectiu, han d'integrar totes les accions dels usuaris que es troben connectats a la xarxa, tant generadors com consumidors, de manera que el subministrament elèctric sigui més eficient, segur i sostenible.

Entre els projectes de recerca en l'àmbit de les xarxes intel·ligents que Gas Natural Fenosa té en marxa, destaca el projecte Energos, emmarcat en el Programa Genit del Ministeri de Ciència i Innovació. Addicionalment, per tal de compartir experiències i millors pràctiques, la Fundació Gas Natural Fenosa va organitzar una jornada en què van participar nombrosos experts de diferents àmbits i on es va analitzar l'impacte de la implantació de les xarxes intel·ligents a Espanya.



Indicadors generals de clients de gas

	Argentina	Brasil	Colòmbia	Espanya	Itàlia	Mèxic	Total	Variació 10-11 (%)
Vendes activitat de gas (GWh)	76.172	49.809	17.345	201.250	3.577	47.704	395.857	(3,90)
Renovació de la xarxa (km)	5,17	42,59	6,65	4,90	0	49,08	108,39	33,8
Xarxa de distribució (km)	23.313	6.137	19.460	45.146	6.736	16.919	117.711	2,1
Increment respecte a 31-12-2010 (km)	308	131	450	215	888	448	2.440	(30,9)
Inspeccions reglamentàries	0	0	429.396	359.165	0	0	788.561	(50,0)
Resseguiment de xarxa (km)	13.330	4.953	6.215	24.142	3.240	15.654	67.534	3,0
Renovació d'escomeses (u)	10.922	1.027	0	2.210	0	6.097	20.256	(8,6)

Indicadors de clients de gas. Espanya

	2011	2010	2009
Nous municipis subministrats	36	33	32
Nombre de visites preventives de manteniment	1.166.361	1.108.462	1.322.538

Longitud de les línies elèctriques de transport i distribució en superfície i subterrànies, per règim de reglamentació (km)

	Media y baja tensión	Alta tensión
En superfície	81.797	8.057
Subterrànies	28.083	667
Total	109.880	8.724

Les xarxes intel·ligents incorporaran tecnologies de la informació i la comunicació, que donaran resposta a les necessitats dels clients i milloraran l'eficiència del sistema elèctric. Per això, Gas Natural Fenosa està dedicant notables esforços econòmics i materials al seu desenvolupament

Comunicació efectiva amb els clients

La capacitat de la companyia per detectar i anticipar-se a les necessitats dels clients neix, fonamentalment, de l'establiment de canals de comunicació efectiva que permeten establir relacions de confiança amb ells. En aquest sentit, l'objectiu dels canals definits és atendre els clients, conèixer les seves necessitats i escoltar i donar resposta a les seves reclamacions.

En tots els països on la companyia opera, es va produir una comunicació bidireccional amb els clients que va permetre conèixer de primera mà les seves necessitats i inquietuds i, d'altra banda, va facilitar a Gas Natural Fenosa transmetre'ls els missatges que l'empresa considera importants, com ara comunicacions sobre canvis legislatius, seguretat, eficiència energètica o acords comercials assolits amb subministradors. En la promoció de l'eficiència energètica, destaquen els portals www.hogareficiente.com i www.empresaeeficiente.com, que van rebre, el 2011, un total de 347.370 visites.

La comercialitzadora majorista també va desenvolupar una important tasca comunicativa amb els seus clients, als quals va informar de canvis legislatius, va proporcionar informació sobre eficiència energètica o va incentivar l'ús de mitjans electrònics, que agiliten els tràmits i proporcionen un servei més ràpid i efectiu.

Cal destacar que Gas Natural Fenosa desenvolupa iniciatives per reduir les 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. En aquest àmbit, destaquen els serveis *Click to call*, a través d'un botó disponible a les pàgines web, que genera una activació perquè Gas Natural Fenosa faci una trucada al telèfon que el client faciliti, així com el

botó de formularis impresos, que facilita la complimentació de formularis a clients amb dificultats auditives. Per la seva banda, a l'Amèrica Llatina, alguns països ofereixen als seus clients la possibilitat de rebre factures en braille i, a Colòmbia, alguns centres d'atenció al client van millorar la seva accessibilitat mitjançant la instal·lació de rampes d'accés.

Foment de la comunicació amb el client a través de la web

El 2011, Gas Natural Fenosa, en el seu compromís amb la millora contínua, va incloure a la seva pàgina web una enquesta *online* per afavorir la comunicació amb el públic en general i, especialment, amb els seus clients.

Per a això, la companyia ha habilitat un espai que pretén recollir l'opinió existent sobre els serveis que presta i conèixer les preferències i valoració de la pàgina web corporativa per part dels usuaris.

El qüestionari inclou preguntes sobre la motivació del client per utilitzar la web i la valoració sobre els continguts i la facilitat de navegació. Així mateix, l'enquesta conté una sèrie de preguntes sobre informació personal i comportament del consumidor, per tal de poder definir el perfil d'aquells que utilitzen el portal.

Durant el 2011, la companyia va rebre un total de 630 entrevistes completes, xifra que suposa una taxa de resposta del 39,7% en relació amb el nombre d'entrades rebudes. D'aquestes, 169 enquestats van decidir cedir les seves dades de contacte per a l'enviament d'informació i comunicacions de caràcter comercial.

Segons els resultats obtinguts, es pot deduir que els principals motius per visitar la web són fer gestions (com ara facilitar la lectura del comptador, consultar factures, etc.) o posar reclamacions.



Autoregulació en pràctiques de comunicació

Gas Natural Fenosa és soci de l'Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial (Autocontrol), entitat sense ànim de lucre que gestiona el sistema d'autoregulació publicitari espanyol. La resolució de conflictes es desenvolupa a través d'un sistema, reconegut per la Comissió Europea, que respecta i compleix els principis establerts a la recomanació 98/257/CE.

Així mateix, Gas Natural Fenosa està adherida al Codi d'Autoregulació Publicitària sobre Arguments Ambientals, elaborat pel Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient i per Autocontrol, i que té com a objectiu establir regles per al desenvolupament,

execució i difusió de missatges publicitaris en els quals s'incloguin arguments o referències ambientals. Les companyies adherides a aquest codi es comprometen a fer un ús responsable i veraç dels missatges publicitaris que utilitzen arguments de caràcter ambiental.

Nombre de trucades rebudes al servei d'atenció al client

	2011	2010	2009	
			Consolidació des de l'1-05-09	Dada proforma ^(*)
Argentina	1.746.532	1.657.234	1.684.506	1.684.506
Brasil	672.266	774.656	725.898	725.898
Colòmbia	3.489.749	6.171.796	5.334.920	6.674.813
Espanya	13.461.402	13.422.401	13.344.473	15.257.763
Itàlia	330.323	398.949	426.916	426.916
Mèxic	1.662.198	1.718.963	1.405.935	1.364.957
Moldàvia	1.238.272	1.882.680	–	1.961.803
Nicaragua	3.399.658	3.100.838	1.957.624	3.258.197
Panamà	905.772	853.166	464.090	720.681
Total	26.906.172	29.980.683	25.344.362	32.075.534

(*) La dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unión Fenosa com si haguessin estat fusionades des de l'1 de gener de 2009. S'ofereix aquesta dada a efectes de comparació amb anys posteriors.

Ràtios d'atenció al client. Espanya

	2011	2010	2009
Sol·licituds del client resoltes immediatament (%) ⁽¹⁾	93,43	96,60	96,10
Nivell de satisfacció del client amb el Servei d'Atenció Telefònica (%) ⁽²⁾	71,70	71,90	76,10
Temps mitjà de resolució de sol·licituds (dies) ^{(1) (3)}	11,85	7,50	11,40
Trucades ateses abans de 15 segons (%) ⁽⁴⁾	79,18	80,02	83,90

(1) Fins el 2010 inclòs, el percentatge de sol·licituds de clients resoltes immediatament i el temps mitjà de resolució es refereix únicament a l'antiga Gas Natural. La dada de 2011 correspon a la dada integrada de Gas Natural i Unió Fenosa.

(2) El nivell de satisfacció del client amb el Servei d'Atenció Telefònica correspon a les plataformes de gas i electricitat (excepte 2009).

(3) Aquesta dada es refereix a aquelles sol·licituds que no són resoltes immediatament. La informació prèvia a 2011 fa referència a Gas Natural abans del procés de fusió. La dada de 2011 inclou també el mercat elèctric que, per les seves característiques, difereix molt del de gas, de manera que incideix directament en els resultats (interrupcions de subministrament, lectura mensual, bonus social, etc.).

(4) El 2010, el percentatge de trucades ateses abans de 15 segons inclou totes les trucades ateses en gas i electricitat, encara que les d'electricitat fins al setembre/octubre de 2010 es comptabilitzaven en menys de 20 segons. L'any 2010, es consolida l'objectiu marcat per Gas Natural Fenosa el 2009 d'atendre el 80% de les trucades abans de 15 segons. Les dades corresponents a 2011 són equivalents per a gas i electricitat.

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

	2011	2010	2009
Nombre de clients registrats a finals d'any	784	740	706
Nombre de transaccions <i>online</i> a l'Oficina Virtual	3.729	3.451	6.150 ^(*)
Nombre d'altres de client en factura <i>online</i>	93	94	41

(*) La ràtio no és comparable amb els anys posteriors, ja que, el 2010, van canviar els criteris i sistemes de càlcul, a més d'haver-se eliminat algunes transaccions. A l'actualitat, únicament es consideren com a transaccions *online* les lectures, la complimentació dels formularis *online* i les gestions *online* registrades a l'Oficina Virtual referents a les factures i a la modificació de dades.

Accions de millora del tracte amb el client per país

Espanya

- Comunicació a la factura de canvis legislatius o regulatoris, segons tarifa o mercat, així com difusió de consells d'ús segur del gas.
 - Difusió comercial d'informació sobre eficiència energètica, estalvi i millor ús de les instal·lacions de gas i electricitat.
 - Signatura d'acords amb altres companyies, a través dels quals els clients de Gas Natural Fenosa resulten beneficiats amb descomptes preferents.
 - Signatura de convenis amb companyies i instituts tecnològics per a la col·laboració en campanyes formatives i informatives de sensibilització als usuaris en matèria d'estalvi i eficiència energètica.
 - Organització de jornades i conferències formatives dirigides a clients, per tal d'oferir informació sobre noves tecnologies més eficients.
-

Argentina

- Desenvolupament de la factura en braille per a clients invidents.
 - Inauguració d'un nou Centre Integral de Serveis per tal d'escurçar distàncies amb clients de zones allunyades dels centres de població més habitats i d'oferir una millor qualitat en la prestació del servei.
 - Acords amb entitats per al finançament de clients en condicions preferents.
-

Brasil

- Utilització de la factura com a canal de comunicació amb el client, en la qual s'inclouen consells de seguretat i es fomenta l'ús de serveis *online*.
 - Introducció d'opcions en la web que faciliten la gestió i milloren la informació de les factures.
 - Identificació dels clients amb consum excessiu, amb els quals es contacta per tal de reduir el volum de reclamacions per consum elevat en les factures.
 - Organització del Comitè de Clients, per tal d'escoltar i recollir-ne opinions.
-

Colòmbia

- Programes de certificació en l'àrea de Garantia de Servei al Client.
 - Desenvolupament del Taller de l'Energia, eina interactiva i educativa per a clients, emprada per 55.488 persones durant el 2011.
 - Introducció de consells sobre l'ús eficient i segur de l'energia en factures.
 - Adequació d'accessos per a persones discapacitades en quinze centres d'atenció.
 - Foment de l'Oficina Virtual i implantació d'un nou canal d'atenció denominat "Corresponsalia".
-

Itàlia

- Implementació de l'aplicació Infoplus, eina informàtica que facilita la formació i informació de tots els operadors que atenen el client, de manera que en millora el servei d'atenció .
 - Increment de l'horari d'obertura del servei d'atenció telefònica.
 - Revisió del contracte amb el proveïdor d'atenció telefònica, per tal de millorar els serveis d'atenció i els indicadors de qualitat del servei.
 - Ampliació dels canals d'autolectura (sms i web) i de pagament (Lottomatica).
 - Introducció de comunicacions amb canvis legislatius o regulatoris a la factura, així com altres comunicacions relacionades amb la seguretat o sobre els canals disponibles per comunicar la lectura de gas.
-

Mèxic

- Foment de l'ús de serveis *online*, especialment de la factura electrònica.
 - Desenvolupament d'una campanya informativa per a centres d'atenció, portal web i factura, on s'ofereixen consells de seguretat i estalvi.
 - Desenvolupament d'un programa de pagaments parcials en les factures, facilitant-ne als clients el pagament fraccionat. Obertura de nous canals de comunicació directa, Twitter i Facebook.
-

Moldàvia

- Lançament d'una nova web de la companyia, que permetrà atendre a clients *online*.
-

Nicaragua

- Foment del pagament de factures *online*.
 - Campanya de seguretat per prevenir accidents per manipulació indeguda de xarxes.
 - Inserció de recomanacions per a l'estalvi d'energia i consells sobre seguretat en factures.
 - Signatura d'un conveni per a la realització de tallers formatius sobre seguretat, sostenibilitat i ús responsable de l'energia.
 - Realització de la campanya "Estalvi energia i pagui el que és just" en 35 barris, en els quals es van lliurar bombetes de baix consum.
-

Panamà

- Enviament de factures per correu electrònic.
 - Implementació d'un nou model d'atenció de reclamacions.
 - Inici del projecte del comptador prepagament.
 - Establiment d'una línia d'atenció gratuïta 24 hores.
 - Continuació del programa d'eficiència energètica i seguretat a col·legis i programes televisius.
-

Establir relacions comercials duradores, estables i de confiança amb els proveïdors és vital per garantir la qualitat del servei que s'ofereix als clients. Per això, Gas Natural Fenosa promou una política de contractació de proveïdors que aspira a ser de llarg termini

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 Gas Natural Fenosa 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 aquells compleixin els requisits establerts.

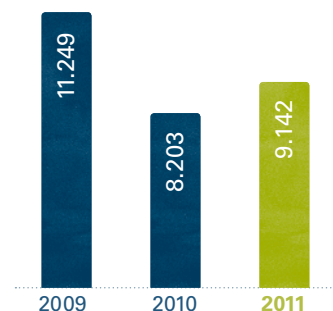
Durant el 2011, a l'Argentina i Colòmbia, van concloure els concursos per a l'adjudicació d'obres de construcció i manteniment de gas i electricitat, signant contractes integrats vàlids per un període de servei de cinc anys.

A l'Argentina, també es van licitar acords plurianuals per un període de quatre anys i es van llançar concursos amb clàusules que estableixen períodes de servei de tres anys. Addicionalment, a Colòmbia, es va signar el contracte per al call center per un

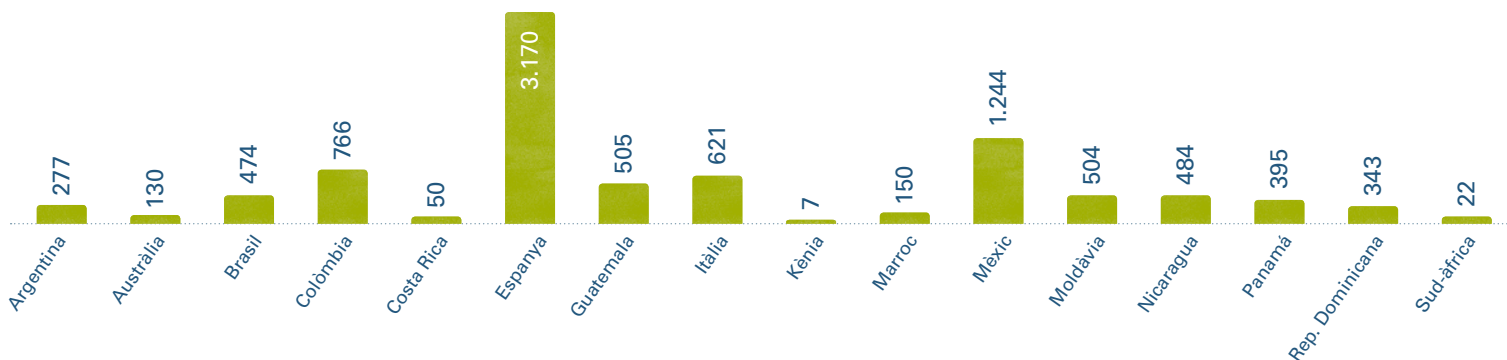
període de tres anys, prorrogable dos anys més. D'altra banda, al Brasil, es van llançar i van signar altres concursos i contractes de cinc i quatre anys de durada.

Al llarg de 2012 està previst adjudicar el contracte marc integrat de xarxes elèctriques i serveis de Moldàvia, sota aquesta mateixa política.

Proveïdors amb contractes en vigor existents



Proveïdors amb els quals existeixen contractes en vigor, per països



Nota: Gas Natural Fenosa no té una unitat centralitzada de compres a Egipte, França, Irlanda i Madagascar. A Puerto Rico, no hi ha informació disponible.

Contractes mercantils

(vigents al final de l'exercici)



Formació a la cadena de valor

La formació a proveïdors és un dels principals punts en què es basa Gas Natural Fenosa per incrementar la seva eficiència, fet que redunda en benefici d'una millora de la qualitat de productes i serveis oferts al client final de la companyia i en promou la reducció de costos.

A través del Centre de Formació de l'Energia de la Fundació Gas Natural Fenosa, l'àmbit d'activitats del qual s'estén a Espanya, Portugal i Colòmbia, la companyia desenvolupa cursos de formació dirigits a empleats de proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores. Durant el 2011, l'activitat desenvolupada va ser d'onze programes formatius a través dels quals es van impartir 186 cursos i 46.926 hores de formació, que van comptar amb la participació de 2.568 persones.

Adicionalment, al Brasil es van impartir 4.736 hores de formació a 237 tècnics d'empreses contractistes, repartides en quatre cursos: gestor d'obra, disseny de xarxes, disseny bàsic i aspectes de seguretat.

Establiment de mecanismes objectius de selecció

La relació de Gas Natural Fenosa amb els seus proveïdors està regida per una sèrie de principis que garanteixen l'objectivitat en la selecció. Són els següents:

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

Aquests principis constitueixen la base de la Norma General de Contractació Externa de Gas Natural Fenosa. Juntament amb aquesta, la Norma General de Qualitat de Proveïdors té com a objectiu fonamental afavorir l'elecció dels proveïdors més apropiats en cada situació, amb la finalitat última de maximitzar la qualitat del servei que s'ofereix al client final.

Gas Natural Fenosa imposa tres requisits obligatoris previs a la contractació d'un proveïdor:

- Compliment de les condicions ambientals i de qualitat de la companyia.
- Compliment de la normativa en vigor en matèria de prevenció de riscos laborals.
- Desenvolupament del pla de seguretat i salut laboral en totes les obres i serveis afectats per la legislació vigent.

Gas Natural Fenosa està desenvolupant un sistema propi d'avaluació *online*, Total Supplier Management Solution, que inclou aspectes legals, de qualitat, ambientals i de responsabilitat corporativa, com ara la subscripció del Pacte Mundial de les Nacions Unides o polítiques relacionades amb la sostenibilitat



Cal destacar que, d'acord amb els compromisos adquirits, Gas Natural Fenosa promou la contractació de proveïdors locals, amb la finalitat de contribuir al desenvolupament de les comunitats locals i dels països en què opera. En aquest sentit, Gas Natural Fenosa no disposa d'una política específica per a la contractació de proveïdors locals, però fa tots els esforços necessaris per garantir la compra local.

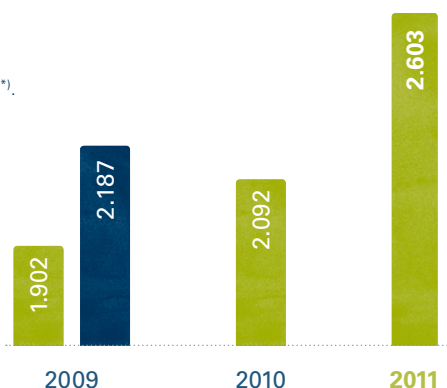
Gas Natural Fenosa participa a la Plataforma RePro, un sistema de publicació, classificació i homologació de proveïdors de major volum de facturació, crítics i de negoci. L'objectiu perseguit és acreditar que el procés de selecció es porta a terme sota els nivells d'exigència establerts, garantint que els proveïdors seleccionats satisfan tots els criteris.

A Espanya, Gas Natural Fenosa està desenvolupant un sistema propi d'avaluació en línia, Total Supplier Management Solution (TSMS), que permetrà incloure a proveïdors no inscrits en RePro. Aquest sistema d'avaluació inclou aspectes legals, de qualitat, ambientals i de responsabilitat corporativa, com ara la subscripció del Pacte Mundial de les Nacions Unides o polítiques relacionades amb la sostenibilitat, entre d'altres. Això permetrà dur a terme un control permanent de l'evolució de nombrosos aspectes clau d'un ampli espectre de proveïdors. La seva implantació a Espanya està prevista per al primer trimestre de l'any 2012. S'implantarà progressivament a la resta de països on opera la companyia.

Volum total de compra adjudicat

(milions d'euros)

- Dada real.
- Dada proforma^(*).



(*) La dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unión Fenosa com si haguessin estat fusionades des de l'1 de gener de 2009. S'ofereix aquesta dada a efectes de comparació amb anys posteriors.

Compres a proveïdors locals

2009

	2011			2010		Comandes emeses		Comandes realitzades a proveïdors locals (%)	
	Comandes emeses	Comandes realitzades a proveïdors locals (%)	Pressupost de compra destinat a proveïdors locals (%)	Comandes emeses	Comandes realitzades a proveïdors locals (%)	Consolidació des de L'1-5-2009	Dada proforma ^(*)	Consolidació des de L'1-5-2009	Dada proforma ^(*)
Argentina	569	100,0	100,0	614	99,5	414	414	75	75
Austràlia	339	95,3	97,9	-	-	-	-	-	-
Brasil	1.429	99,1	99,1	1.721	99,3	911	911	70	70
Colòmbia	7.009	97,6	96,8	10.633	97,8	12.239	17.490	85	85,3
Costa Rica	73	83,6	44,3	-	-	-	-	-	-
Espanya	11.968	96,2	95,3	10.382	93,4	24.580	33.554	85,5	86,7
Guatemala	1.841	92,4	90,3	1.890	80,3	3.871	3.871	85,9	85,9
Itàlia	1.796	98,7	98,7	1.547	98,9	1.187	1.187	70	70
Kènia	1.026	53,0	41,7	-	-	-	-	-	-
Marroc	266	66,5	66,1	216	70,1	163	163	60	60
Mèxic	5.697	93,7	85,5	5.398	86,6	4.906	6.001	63,9	68,1
Moldàvia	1.764	95,5	88,5	1.792	57,2	2.181	2.181	88,6	88,6
Nicaragua	1.959	92,0	82,7	2.836	61	4.081	4.081	77,6	77,6
Panamà	1.509	85,8	84,5	1.403	79,8	5.244	5.244	90,9	90,9
República Dominicana	1.552	59,2	34,9	-	-	-	-	-	-
Sud-àfrica	8.221	100,0	100,0	-	-	-	-	-	-
Total	47.018	94,0	93,5	38.432	88,9	59.777	75.097	82,3	83,3

(*) La dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unión Fenosa com si haguessin estat fusionades des de l'1 de gener de 2009. S'ofereix aquesta dada a efectes de comparació amb anys posteriors.

Nota: Gas Natural Fenosa no té una unitat centralitzada de compres a Egipte, França, Irlanda i Madagascar. A Puerto Rico, no hi ha informació disponible.



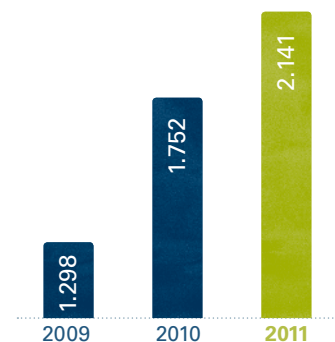
Seguretat i diversitat de proveïment

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

En el servei de distribució de gas, els subministradors en són la peça clau. La seva funció és proveir gas de forma estable i continuada. Gas Natural Fenosa disposa d'una àmplia cartera de subministradors, tots ells de primer nivell, que doten de gran fiabilitat el subministrament de gas que s'ofereix al client.

El proveïment de gas natural pot realitzar-se en estat gasós mitjançant gasoductes o a través de vaixells de transport de gas natural liquat (GNL). Durant 2011, el subministrament de gas es va distribuir de forma equilibrada entre les dues fonts anteriorment esmentades, aconseguint, d'aquesta manera, un *mix* optimitzat des del punt de vista de la sensibilitat als riscos d'interrupció.

Empreses inscrites en el portal del proveïdor



Gas Natural Fenosa articula la seva relació amb els subministradors en base a contractes estables i a llarg termini. D'aquesta manera, la companyia s'assegura un proveïment regular de gas i els subministradors poden disposar d'un flux continu d'ingressos, factor indispensable per dur a terme les elevades inversions necessàries en el sector energètic.

Gas Natural Fenosa manté un contacte periòdic amb els seus subministradors amb l'objectiu d'establir mesures de millora, conscient que una bona relació amb ells repercuteix directament sobre la qualitat del servei que s'ofereix als clients.

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

En relació al subministrament elèctric, la diversitat de fonts de producció permet assegurar-ne la fiabilitat que ofereix la companyia als seus clients. Gas Natural Fenosa 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.

En el desenvolupament de la seva cartera de nous projectes de generació a Espanya, Gas Natural Fenosa treballa de forma coordinada amb autoritats d'àmbit nacional, autonòmic i local per mantenir, en els límits establerts, una reserva de potència instal·lada que asseguri una cobertura eficient de la demanda elèctrica. Així mateix, a través de convenis amb les autoritats locals, la companyia col·labora en el desenvolupament d'iniciatives i demandes socials en aquelles àrees on promou els seus projectes. En aquest sentit, destaca el treball desenvolupat per Gas Natural Fenosa per a la definició i redacció del document actualment vigent sobre planificació dels sectors d'electricitat i gas, en col·laboració amb el Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme d'Espanya.

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

L'escenari energètic a curt i mig termini preveu que l'increment de la potència vindrà condicionat per la conscienciació

ambiental, la qual cosa motivarà un gran desenvolupament d'energies netes. L'impuls renovable farà necessari complementar el *mix* de generació amb altres fonts. Per això, Gas Natural Fenosa compta actualment amb 3.032,3 MW de múltiples tecnologies en diferents fases d'instal·lació, potència que li permetrà satisfer amb solvència la demanda futura projectada.

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

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 a curt termini per actuar, tant en generació, com en distribució. Al mitjà termini, la informació s'empra en l'optimització de la producció i consum, així com per a la planificació anual i plurianual de noves inversions.

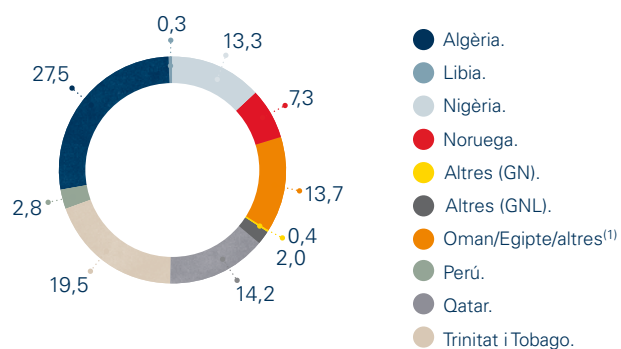
El proveïment de gas es realitza de manera equilibrada, aconseguint un *mix* optimitzat des del punt de vista de la sensibilitat als riscos d'interrupció



Capacitat planificada per satisfer la demanda futura projectada (MW)

Projectes en fase avançada	39,90
Eòlica	35,60
Cogeneració i altres	4,30
Projectes en fase de <i>permitting</i>	2.992,40
Eòlica	2.791,80
Minihidràulica	88,60
Cogeneració i altres	112,00

Diversificació de les fonts de subministrament (%)



(1) Gas provinent d'Unión Fenosa Gas.

■ Compromís amb els resultats

Els mercats energètics viuen un constant procés d'integració, globalització i augment de la competència. En aquest context, Gas Natural Fenosa es va fixar l'objectiu d'integrar els negocis de gas i electricitat en una única companyia amb capacitat de competir de forma eficient.

Gas Natural Fenosa és avui la primera companyia integrada en gas i electricitat d'Espanya i l'Amèrica Llatina. Al mercat gasista, és líder en comercialització a la Península Ibèrica i en distribució a l'Amèrica Llatina. És, a més, un dels majors operadors de gas natural liquat (GNL) del món, aspecte amb què és referent a les conques atlàntica i mediterrània per volum d'operacions.

L'estratègia de negoci de la companyia està dirigida pel Pla Estratègic 2010-2014, el compliment del qual segueix el camí apropiat. El pla es desenvolupa al voltant de tres vectors principals: enfortiment del balanç, optimització de sinergies entre activitats i captura del creixement orgànic de la companyia.

Al juny de 2011, Gas Natural Fenosa i la companyia algeriana Sonatrach, subministradora de gas des d'Algèria a través del gasoducte Magrib-Europa, van signar un conjunt d'acords que permeten resoldre tots els litigis que estaven en curs en relació amb el preu aplicable als contractes de subministrament de gas, i també l'establiment de les bases per a una col·laboració futura entre les dues companyies.

En primer lloc, Sonatrach i Gas Natural Fenosa van acordar resoldre les diferències que mantenien en relació amb el preu aplicable als contractes de subministrament de gas i sobre els quals va recaure un laude arbitral dictat l'agost del 2010, determinant, tant el preu per al període 2007-2009, com l'aplicable des de l'1 de gener de 2010.

El tancament del conflicte de preus ha permès a les dues companyies analitzar oportunitats de col·laboració que s'han concretat en diverses àrees, incloent l'adquisició per Sonatrach d'una participació minoritària en Gas Natural Fenosa, que va tenir lloc l'agost de 2011, així com la possible participació de Gas Natural Fenosa en diversos projectes de Sonatrach i en el desenvolupament conjunt d'altres oportunitats de negoci.

D'altra banda, Gas Natural Fenosa ha estat classificada, per segon any consecutiu, com la primera companyia del món en el sector del gas segons el rànquing Platts Top 250, que avalua les empreses energètiques més importants del món i elabora una llista anual basant-se en l'acompliment financer i altres variables que distingeixen a les companyies energètiques pel seu èxit i el seu creixement.

Gas Natural Fenosa ocupa el primer lloc en la categoria Gas *utility* d'aquesta classificació, el lloc 29 entre les empreses energètiques d'Europa, Orient Mitjà i Àfrica, i el 57 del món. El rànquing Platts Top 250 destaca els resultats financers de les principals companyies energètiques d'àmbit mundial, atenent a quatre paràmetres: valor d'actius, ingressos, beneficis i retorn de la inversió, segons dades proporcionades per Capital IQ Compustat, de l'agència de qualificació Standard & Poor 's.

Així mateix, convé destacar que, l'any 2011, el Dow Jones Sustainability Index va reconèixer a Gas Natural Fenosa com la companyia líder mundial entre les empreses del sector *utilities* (aigua, gas i electricitat). Les companyies que constitueixen aquest índex selectiu són seleccionades entre les 2.700 més grans del món. Només el 10%, aproximadament, entren a formar part de l'índex. Es tracta d'aquelles que poden d'acreditar un millor acompliment en qüestions socials, ambientals, de govern corporatiu o en assumptes d'índole ètica.

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 de Gas Natural Fenosa i es concreta en els següents principis:

- Treballar per obtenir una rendibilitat adequada als recursos emprats.
- Promoure la gestió eficient dels recursos dins del marc d'una millora contínua dels processos.
- Aplicar en tot moment les 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 credibilitat i reputació.

Principals indicadors

	2011	2010	2009
Import net de la xifra de negocis (milions d'euros)	21.076	19.630	14.879
Benefici operatiu brut. Ebitda (milions d'euros)	4.645	4.477	3.937
Inversions totals (milions d'euros)	1.406	1.543	15.696
Benefici net (milions d'euros)	1.325	1.201	1.195
Dividend (milions d'euros)	821 ⁽¹⁾	742 ⁽¹⁾	730
Evolució de la qualificació de Gas Natural Fenosa en el DJSI	85	85	83

(1) Import total equivalent.

Accions rellevants

Accions proposades pel 2011	Accions realitzades el 2011	Accions previstes pel 2012
Compliment de criteris en matèria de drets humans i en matèria nuclear del FTSE4Good.	● Líders a la Península Ibèrica i millor empresa energètica a Europa en el Carbon Disclosure Project.	Mantenir la presència de la companyia en els índexs de sostenibilitat.
Augmentar la presència en conferències sectorials.	● Realització i execució del primer scrip <i>dividend</i> realitzat per la societat amb un elevat grau d'èxit.	Augmentar la presència en conferències sectorials.
Establir com a públic objectiu els analistes de renda fixa, a causa de l'augment d'emissions de renda fixa en el mercat.	● Augment molt significatiu de reunions amb analistes i inversors, més del doble que el 2010.	Actualització de la base dades d'analistes i inversors.
Augmentar proactivament la realització de <i>road shows</i> a la comunitat financera.	● Realització dels primers <i>road shows</i> de renda fixa, que inclou el de Mèxic amb motiu del llançament d'un bo en aquest mercat.	Augmentar els canals de comunicació dels accionistes individuals.

Grau d'acompliment: ● Alt ● Mitjà ● Baix

Enfocament a una rendibilitat creixent i sostinguda

L'excel·lència operativa i l'equilibri aportat pel perfil de negoci de Gas Natural Fenosa, basat en un equilibri adequat entre el negoci regulat i liberalitzat en els mercats gasista i elèctric, amb una contribució creixent i diversificada de la presència internacional, han permès obtenir en l'exercici de 2011 un Ebitda consolidat de 4.645 milions d'euros, un 3,8% superior al de l'any anterior, superant l'efecte de les desinversions realitzades.

Homogeneïtzat per les desinversions realitzades durant els anys 2010 i 2011 en les activitats de distribució de gas a Espanya, de generació d'electricitat a Mèxic i de distribució d'electricitat a Guatemala, l'Ebitda hagués crescut un 6,5% respecte a 2010.

Encara que en l'exercici 2011 s'han comptabilitzat plusvàlues menors per venda d'actius menors que en el de 2010, el benefici net de l'any 2011 se situa en 1.325 milions d'euros, amb un increment del 10,3% respecte al de l'any anterior. El desenvolupament de les operacions, la reducció del deute i la contenció de la despesa financera han estat els principals impulsors d'aquest creixement.

Cal destacar que les desinversions realitzades, la solidesa i l'equilibri del perfil de negoci, així com una estricta disciplina inversora i financera, estan permetent normalitzar progressivament el nivell d'endeutament. El 31 de desembre de 2011, el deute financer net va arribar als 17.294 milions d'euros, situant la ràtio d'endeutament en el 54,5%. Descomptant el dèficit de tarifa pendent de recuperar, que ascendeix a 1.231 milions d'euros, el deute net se situaria en 16.063 milions d'euros, xifra que suposa una ràtio d'endeutament del 52,7%.



Les inversions materials i intangibles realitzades en l'exercici 2011 van arribar als 1.406 milions d'euros, amb un descens del 8,9% respecte a 2010, fonamentalment a causa de la finalització del programa de construcció de centrals de cycle combinat.

Quant a l'evolució borsària de la companyia, les accions de Gas Natural Fenosa van tancar l'exercici 2011 a un preu de 13,27 euros, amb una pujada del 15,45% respecte al tancament de l'any anterior. Aquesta dada contrasta amb l'evolució de l'Ibex 35, principal índex de la borsa espanyola, que va tancar l'any amb un descens del 13,11% respecte a l'exercici previ.

A càrrec dels resultats de l'exercici 2011, el Consell d'Administració proposarà a la Junta General d'Accionistes una remuneració per a l'accionista per un import total equivalent a 821 milions d'euros, un 10,7% superior a l'any 2010, que representa un *pay out* del 62%. Aquesta proposta inclou el pagament d'un dividend de 360 milions d'euros. Addicionalment, implica un augment de capital alliberat, mitjançant l'emissió de noves accions ordinàries, per un valor

màxim de mercat de referència de 461 milions d'euros. D'aquesta manera, Gas Natural Fenosa compatibilitza una política de retribució creixent a l'accionista amb el desenvolupament operatiu i la normalització del palanquejament, en un context macroeconòmic, energètic i financer molt exigent.

Aquest augment de capital ofereix als accionistes la possibilitat de rebre accions ordinàries de la companyia en lloc del pagament en efectiu, al juliol del 2012, del dividend complementari de l'exercici 2011 i contempla l'establiment de mecanismes per garantir que aquells accionistes que així ho prefereixin puguin percebre l'import en efectiu.



Scrip dividend (ampliació de capital alliberat i sistema de remuneració a l'accionista)

El 14 d'abril de 2011, la Junta General Ordinària d'Accionistes de Gas Natural SDG, S.A. va aprovar un augment de capital alliberat. La junta va aprovar la posada en pràctica d'un nou sistema de remuneració als accionistes. La companyia va oferir als seus accionistes una alternativa que, sense limitar la possibilitat de percebre la totalitat de la retribució anual en efectiu, si així ho desitgen, els permet rebre accions de la companyia amb la fiscalitat pròpia de les accions alliberades.

Aquest sistema suposa la implantació d'un mecanisme mitjançant el qual la companyia assumeix el compromís irrevocable de compra dels drets d'assignació gratuïta corresponents a l'esmentada ampliació de capital alliberada, a un preu fix (el compromís de compra). Això permet que tots els accionistes que ho desitgin puguin vendre els seus drets i rebre un import en efectiu equivalent al pagament del dividend complementari de l'exercici 2010, que hagués estat satisfet en els primers dies de juliol de 2011.

Un cop rebuts els drets d'assignació gratuïta, els accionistes de la companyia poden triar entre una de les següents opcions:

- No transmetre els seus drets d'assignació gratuïta. L'accionista rebrà el nombre d'accions noves totalment alliberades en la proporció que li correspongui. En qualsevol cas, aquesta possibilitat dependrà dels termes i condicions del contracte de dipòsit i administració de valors que tingui subscrit amb la seva entitat dipositària, així com de les instruccions que n'hagi donat.
- Transmetre la totalitat o part dels seus drets d'assignació gratuïta a la companyia, en virtut del compromís de compra al preu fix garantit. D'aquesta manera, l'accionista optaria per monetitzar els seus drets.
- Transmetre la totalitat o part dels seus drets d'assignació gratuïta en el mercat. En aquest cas, l'accionista també optaria per monetitzar els seus drets, si bé en aquest supòsit no rebria un preu fix garantit, sinó que la contraprestació pels drets dependria de les condicions del mercat en general i del preu de cotització dels referits drets en particular.

El sistema de remuneració, a més, permet als accionistes combinar qualsevol de les dues últimes alternatives esmentades. En aquest sentit, cal tenir en compte que el tractament fiscal de les alternatives és diferent, de manera que l'accionista té la possibilitat d'escollir aquell que li resulti més beneficiós.

Indicadors d'estadístiques borsàries

	2011	2010	2009
Nombre d'accionistes (en milers)	84	80	67
Cotització a 31 de desembre (euros)	13,26	11,49	15,08
Benefici per acció (euros)	1,39 ^(*)	1,30	1,48 ^(*)
Relació cotització-benefici	9,9	8,80	11,60/10,20 ^(*)
Capital social (nombre d'accions)	991.672.139	921.756.951	921.756.951
Capitalització borsària (milions d'euros)	13.155	10.591	13.905

(*) Considerant el nombre mitjà d'accions de l'exercici.

Ràtios financeres

	2011	2010	2009
Endeutament ⁽¹⁾	54,5	59,6	63,2
Ebitda/resultat financer net	5,5x	4,40x	4,80x
Deute net/Ebitda ⁽²⁾	3,7x	4,30x	4,30x
PER	9,9x	8,80x	10,20x

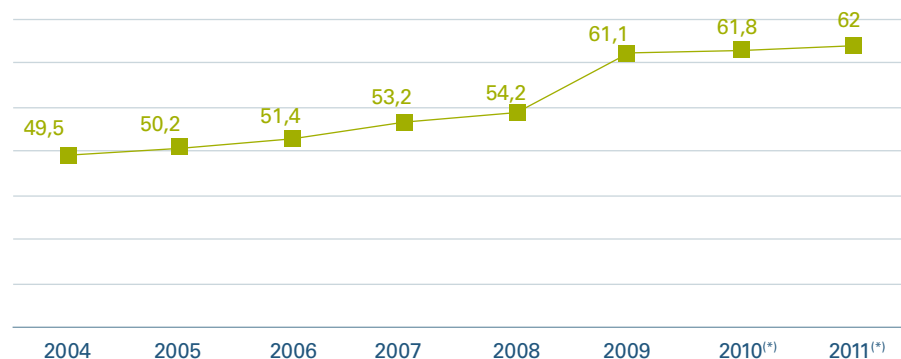
(1) Deute financer net/Deute financer net+Patrimoni+Socis externs.

(2) Ebitda proforma.

Índex de beneficis (milions d'euros)

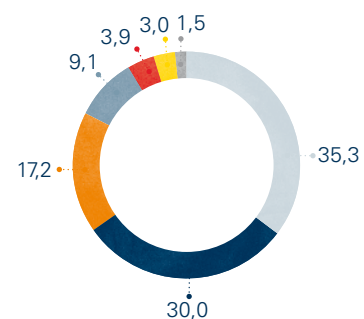
	2011	2010	2011/2010 (%)
Benefici net de Gas Natural.Fenosa	1.325	1.201	10,3

Evolució del pay out (%)



(*) Import total equivalent.

Accionistes i inversors^(*) (%)



- Accionistes minoritaris.
- Caixa d'Estalvis de Catalunya.
- Criteria CaixaHolding.
- Inversors institucionals espanyols.
- Inversors institucionals estrangers.
- Repsol YPF.
- Sonatrach.

(*) A 31 de desembre de 2011.

Gas Natural Fenosa va renovar la pertinença al Dow Jones Sustainability Index (DJSI) per setè any consecutiu i va ser inclosa per sisena vegada al selectiu DJSI Europe. La puntuació obtinguda per la companyia va ser de 85 punts, 24 més que la mitjana del sector

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

Gas Natural Fenosa entén la transparència informativa com a factor clau en el desenvolupament del seu compromís amb els mercats, accionistes i inversors.

Amb aquesta finalitat, Gas Natural Fenosa compta amb canals de comunicació propis que li permeten oferir el millor servei. Els més destacats són els següents:

- Relació amb inversors. Amb el propòsit de garantir el compliment dels principis d'igualtat de tracte i difusió simultània de la informació, la companyia facilita als seus inversors institucionals i minoristes informació sota un criteri d'homogeneïtat. L'Oficina d'Atenció a l'Accionista ofereix un servei d'informació constant als accionistes minoritaris.
- Programa de comunicació amb analistes financers i inversors institucionals. Té com a objectiu donar a conèixer, amb rigor i transparència, la situació i perspectives de Gas Natural Fenosa, amb la finalitat de fomentar relacions de confiança entre analistes i inversors i la companyia.

- Web corporativa. Recopila tota la documentació exigida per la Llei de Transparència i les seves normes de desenvolupament. D'aquesta manera, compta amb un espai que recull informació d'interès per a accionistes i inversors i que inclou, entre d'altres, dades econòmiques, de gestió i els resultats dels darrers cinc exercicis.

A més de les anteriors, Gas Natural Fenosa manté altres vies de comunicació constant amb inversors i accionistes:

- Reunions informatives, desenvolupades en qualsevol lloc del món, sobre les perspectives de la companyia o sobre fets de rellevància que afectin a l'empresa o al sector energètic.
- Participació en conferències i seminaris d'interès.
- Enviament regular d'informació d'interès a analistes i inversors que fan un seguiment més proper de la companyia.

Adicionalment, l'any 2011, i amb l'objectiu de prioritzar les iniciatives que puguin atraure inversors que, per les seves particularitats o filosofia d'inversió, resulten més interessants per a la companyia, Gas Natural Fenosa va elaborar dos estudis per conèixer les característiques de l'accionariat i definir el perfil de l'inversor tipus.

Indicadors de canals de comunicació

	2011	2010	2009
Reunions amb accionistes i inversors	383	168	320
Reunions amb analistes	25	12	21

Presència als índexs d'inversió socialment responsables

La inversió socialment responsable és aquella que, al costat dels aspectes financers tradicionals, incorpora en les seves decisions de selecció de cartera criteris de caràcter social, ambiental, ètic i de bon govern. Aquest tipus d'inversió continua incrementant-se i adquirint més rellevància.

En aquest sentit, els inversors exigeixen a les companyies cotitzades un compromís amb la integritat, la responsabilitat i la transparència, ja que consideren que són indicadors de la bona qualitat de les seves pràctiques de govern i gestió empresarial, i que poden oferir un plus de rendibilitat que es manté en el llarg termini.

L'any 2011, Gas Natural Fenosa va renovar la seva pertinença al Dow Jones Sustainability Index (DJSI) per setè any consecutiu i va ser inclosa per sisena vegada al selectiu DJSI Europe. La puntuació obtinguda per la companyia va ser de 85 punts, 24 més que la mitjana del sector.

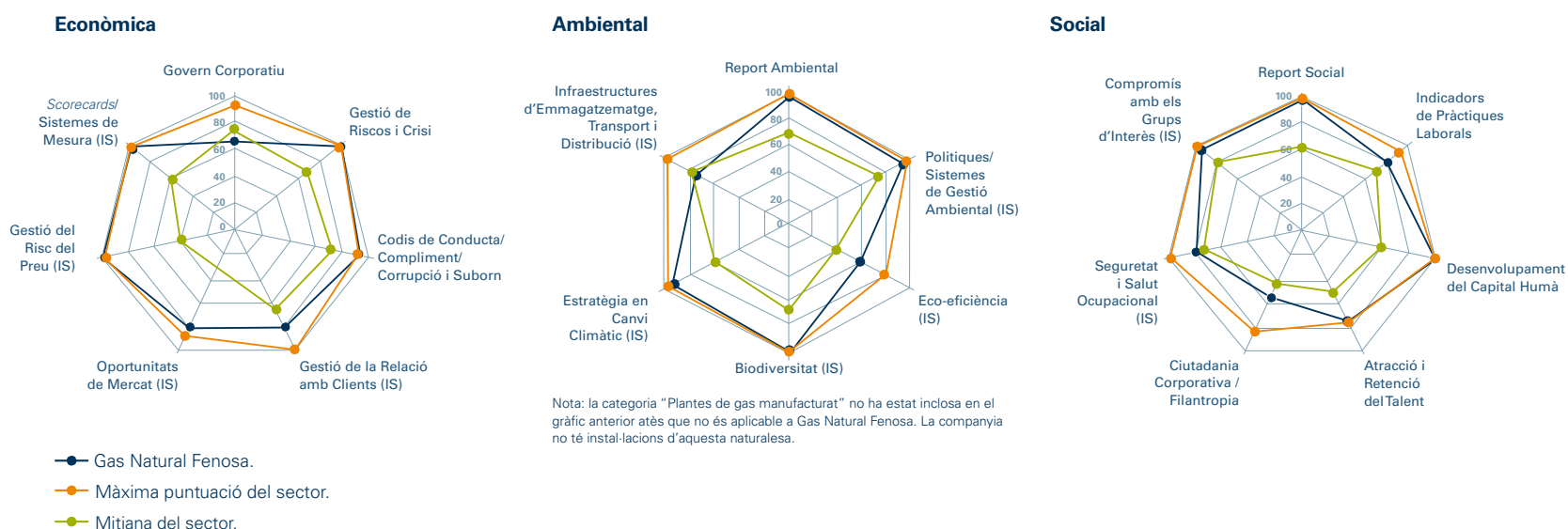
De la mateixa manera, Gas Natural Fenosa ha mantingut, per desè any consecutiu, la seva presència a FTSE4Good, al qual pertany des dels seus inicis, l'any 2001. Aquest fet suposa un altre reconeixement afegit a les seves pràctiques de gestió en qüestions socials, ambientals i d'ordre ètic.

En l'àmbit ambiental, Gas Natural Fenosa va ser la companyia més ben valorada l'any 2011 en el Carbon Disclosure Project (CDP) Iberia 125, que avalua la

transparència i exercici de les 125 majors companyies d'Espanya i Portugal en matèria de canvi climàtic. A més, va ser la tercera companyia en compliment en el CDP 300 de companyies europees. Gas Natural Fenosa va obtenir 95 punts en transparència i la màxima qualificació (A) en compliment.

La presència de Gas Natural Fenosa en aquests prestigiosos índexs posa en valor l'esforç realitzat per la companyia en matèria de sostenibilitat i transparència informativa, i implica, així mateix, un reconeixement extern de la bona evolució de les actuacions de l'empresa en aquesta matèria.

Avaluació de Gas Natural Fenosa al DJSI



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

Medi ambient



Gas Natural Fenosa integra les consideracions ambientals en les seves estratègies i plans empresarials, com a variable clau per al desenvolupament sostenible de l'entorn on desenvolupa les seves activitats. L'any 2011 ha estat marcat per la culminació de la gestió ambiental, materialitzada en els reconeixements rebuts i els certificats de gestió ambiental assolits. D'aquesta manera, activitats que van començar la seva operació a finals de 2010, han aconseguit incorporar-se a aquest reconeixement, permetent a Gas Natural Fenosa posicionar-se com una companyia model en gestió ambiental, tant en l'àmbit sectorial, com als països on desenvolupa la seva activitat.

L'any 2011, malgrat l'increment de les emissions de les centrals tèrmiques de carbó espanyoles com a conseqüència de l'obligació legal d'utilitzar combustible autòcton, Gas Natural Fenosa ha assolit uns valors en matèria d'ecoeficiència alineats amb la seva Política de Responsabilitat Corporativa, on destaca la potència instal·lada i l'energia produïda a partir de fonts renovables.

Principis d'actuació responsable amb el medi ambient

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

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

Principals indicadors

	2011	2010	2009 ⁽¹⁾
Emissions directes de gasos d'efecte hivernacle (GEH) (t CO ₂ eq)	23.177.112	19.371.616	20.988.306
Emissions de CO ₂ Fonts fixes / generació electricitat (t CO ₂ /GWh)	371	314	342
Emissions de metà en transport i distribució (t CO ₂ eq/km xarxa)	11,76	11,79	11,50
Emissions d'SO ₂ /electricitat generada (g/kWh)	0,315	0,125	0,12
Emissions d'NO _x /electricitat generada (g/kWh)	0,716	0,497	0,42
Emissions de partícules/electricitat generada (g/kWh)	0,027	0,020	0,02
Generació de residus perillosos (t)	7.333	7.297	7.348
Reciclat de cendres (%)	25	272 ⁽²⁾	82

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

(2) S'han reciclat més cendres de les que s'han generat en haver enviat a reciclar cendres emmagatzemades en la central tèrmica d'Anllares.

Accions rellevants

Accions proposades pel 2011

Accions realitzades el 2011

Accions previstes pel 2012

Evitar l'emissió de més de 8 milions de tones de CO ₂ a través del foment d'energies netes i renovables, l'ecoeficiència, la reducció de les emissions de metà i els MDN.	●	S'ha establert el compromís de compensar les emissions de CO ₂ dels edificis d'oficines a Espanya mitjançant la redempció de les corresponents Garanties d'Origen Renovables, que es van sol·licitar a la CNE abans de l'1 de març de 2012 i que estaran disponibles durant el mes d'abril de 2012.	Implementar l'empremta de carboni associada a instal·lacions en operació (béns d'equip).
Implementar el Projecte Pre3ver: aconseguir els objectius definits de reducció, reutilització, reciclatge i valorització de residus.	●	S'ha desenvolupat i implantat un Sistema d'Informació Geogràfica (SIG) que permet gestionar eficaçment la informació de l'entorn natural de les centrals tèrmiques de Gas Natural Fenosa.	Definir l'estratègia de control i reducció d'emissions GEH orientada als principals subministradors.
Implementar el Projecte Piedra: identificar i avaluar els riscos ambientals en tots els processos i negocis de la companyia.	●	S'ha finalitzat l'anàlisi de riscos ambientals d'acord amb la UNE 150008 de les grans instal·lacions de combustió espanyoles.	Desenvolupar accions orientades a la reducció d'emissions indirectes (<i>commuting</i> i <i>homesourcing</i>).
Desenvolupament del Projecte Tamdem: integració de les variables ambientals, de qualitat i seguretat en la cadena de subministrament.	●	S'ha assolit l'objectiu de certificació del sistema integrat de gestió de la companyia, desenvolupat d'acord amb estàndards internacionals.	Ampliar canals de comunicació amb <i>stakeholders</i> ambientals.

Grau d'acompliment: ● Alt ● Mitjà ● Baix



Gestió ambiental

Planificació ambiental

L'any 2011, Gas Natural Fenosa va definir un Pla de Qualitat, Medi Ambient, Seguretat i Salut format per estratègies i línies d'acció, en les quals s'engloben els objectius i metes de medi ambient de totes les unitats i negocis que la conformen. El pla contenia un total de 1.349 objectius, dels quals 559 corresponen a medi ambient, que s'engloben en les estratègies i línies d'acció dirigides a la millora de la gestió ambiental de la companyia. El grau de compliment del pla en el seu conjunt va ser del 87%.

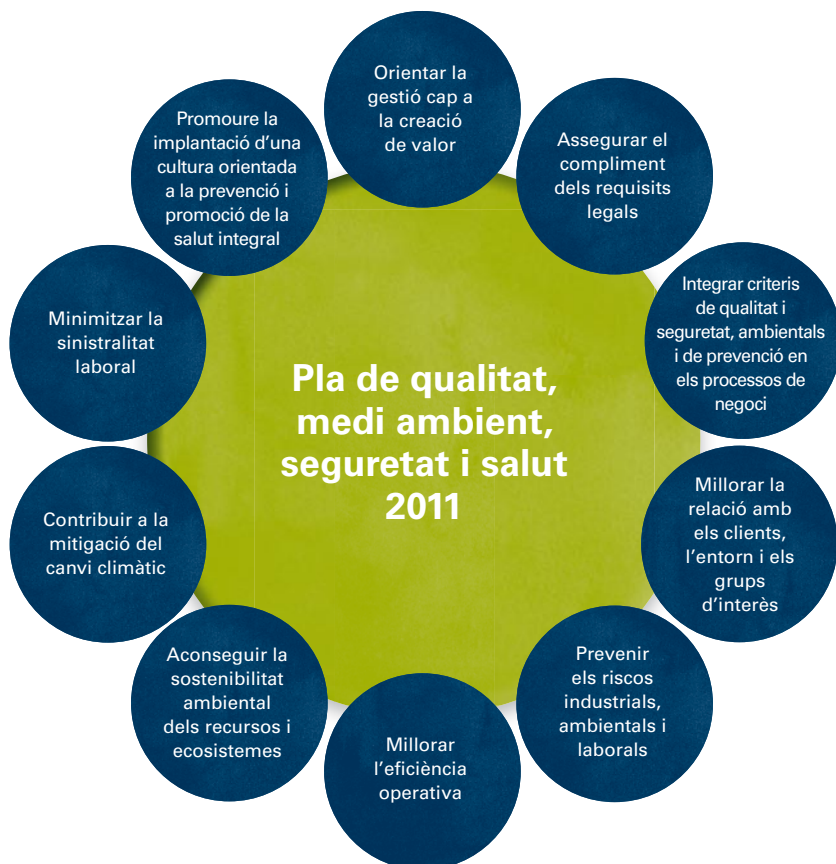
Implantació de sistemes de gestió ambiental

Gas Natural Fenosa va implantar, el 2011, un nou Sistema Integrat de Gestió de Qualitat, Medi Ambient, Seguretat i Salut. Aquest sistema global, d'aplicació a tots els negocis de la companyia a tot el món, compta amb una elevada flexibilitat, ja que permet l'adaptació a les especificitats i necessitats de cada un dels negocis i països on la companyia desenvolupa les seves activitats .

El model de gestió del nou sistema, pel que fa a medi ambient, pren com a referència la norma UNE-EN ISO 14001 i el Reglament Europeu EMAS. Els processos i activitats de les instal·lacions estan regulats per manuals i procediments, que defineixen les directrius de l'organització, la planificació i les responsabilitats, fet que permet controlar exhaustivament els aspectes ambientals derivats de les activitats de la companyia.

La certificació ambiental d'acord amb la norma UNE-EN ISO 14001 comprèn, a Espanya, el 97% de la potència de generació d'electricitat instal·lada, la comercialització, transport i distribució de gas natural i electricitat, els serveis energètics, els serveis d'enginyeria i la gestió i manteniment dels edificis més emblemàtics.

En l'àmbit internacional, la companyia té certificada tota la seva potència de generació d'electricitat instal·lada; la distribució i comercialització de gas natural a Itàlia i Mèxic; la distribució i comercialització d'electricitat a Panamà; la distribució d'energia elèctrica i el subministrament elèctric a tarifa regulada a Moldàvia; la producció de gas natural líquid de Damietta, (Egipte); l'operació, manteniment i vigilància del tram marroquí del gasoducte Magrib-Europa; i l'empresa de serveis professionals O&M Energy.



Gas Natural Fenosa compta amb certificació ambiental pel 91% de l'impacte ambiental derivat de les seves activitats productives. El 9% restant prové d'activitats la certificació ambiental de les quals s'està preparant actualment.

Pel que fa al sistema europeu EMAS, es troben certificades a Espanya les centrals tèrmiques de carbó i les centrals de cicle combinat de Sabón, Palos de la Frontera i Nueva Generadora del Sur i el Sector Hidràulic de Tambre-Ulla, a Galícia. El nombre elevat de certificacions situa a Gas Natural Fenosa com a empresa energètica líder en centres verificats d'acord a aquesta norma ambiental europea.

Eines per a l'optimització de la gestió ambiental

Gas Natural Fenosa compta amb eines informàtiques avançades que li permeten millorar la qualitat i operativitat de la gestió ambiental de les seves instal·lacions. Aquestes eines proporcionen el suport d'informació en les principals àrees, com ara la identificació i avaluació dels requisits legals ambientals (NorMA) i dels aspectes ambientals (UMAS), la gestió de riscos ambientals (SERA), el control operatiu de les emissions, residus i abocaments (OCEN-MA), l'impacte ambiental de l'avifauna (CRA) o el report d'indicadors (SIA-Enabon) i la planificació ambiental (SPA-Enablon).

Menció especial mereix el desenvolupament de l'eina de càlcul de l'empremta de carboni, basada en l'aplicació de la metodologia d'anàlisi de cicle de vida, que inclou l'inventari de les emissions de totes les activitats de Gas Natural Fenosa a tots els països on és present. També incorpora tant les emissions directes, associades a les activitats que són controlades per la

companyia, com les indirectes, que, sense ser generades en fonts controlades per aquella, són conseqüència de les seves activitats.

Per tal de suportar la informació georeferenciada de l'entorn i proporcionar capacitat d'anàlisi avançat en relació amb l'impacte ambiental, s'està desenvolupant un sistema d'informació geogràfica (SIG), que recopilarà la informació obtinguda a través dels estudis de l'entorn de les instal·lacions de generació elèctrica a Espanya, realitzats des del 1999 fins a l'actualitat, fet que suposa el tractament de milers de dades relacionades amb la qualitat ambiental dels mitjans terrestre, aquàtic i aeri, principalment. Aquesta base d'informació serà d'utilitat com a eina per a la valoració objectiva de l'entorn de les instal·lacions en el marc d'aplicació de la Llei de Responsabilitat Ambiental, i de la Llei de Prevenció i Control Integrat de la Contaminació.



Millorant l'entorn natural

Sota el ferm compromís de Gas Natural Fenosa de minimitzar els efectes adversos sobre els ecosistemes, l'any 2011, la companyia va desenvolupar i va implantar un Sistema d'Informació Geogràfica (SIG) que permet gestionar eficaçment la informació de l'entorn natural de les centrals tèrmiques de Gas Natural Fenosa.

Des de finals dels noranta, Gas Natural Fenosa analitza el medi físic i la biocenosi dels entorns terrestres i aquàtics de les seves instal·lacions amb major impacte ambiental. Aquests estudis permeten que la companyia dugui a terme una anàlisi detallada de l'entorn, amb la finalitat última d'adoptar decisions de minimització del seu impacte. D'aquesta manera, Gas Natural Fenosa coneix l'evolució de nombrosos paràmetres de qualitat ambiental i, en conseqüència, de l'estabilitat del medi receptor i la influència de la seva activitat en ell. Fins al 2010, aquesta informació es trobava en suports físics però, amb la nova eina, seran més accessibles.

La nova aplicació implantada permet filtrar i ordenar la voluminosa informació existent per fer-ne una anàlisi detallada, facilitant la consulta de l'evolució de diversos paràmetres de l'entorn, i permetent l'adopció de decisions de gestió ambiental més realistes i adequades a la generació i al medi.

Aquest SIG permetrà a Gas Natural Fenosa desenvolupar les seves activitats d'una manera més sostenible i respectuosa amb el medi ambient.



Avaluació dels riscos ambientals

Gas Natural Fenosa compta amb sistemes per minimitzar i prevenir l'impacte de les seves activitats i instal·lacions sobre el medi ambient. Així mateix, disposa de metodologies i eines necessàries per assegurar una adequada avaluació i gestió dels riscos ambientals.

En el cas d'instal·lacions en situacions potencials d'emergència, l'avaluació dels aspectes ambientals es realitza tenint en compte dos factors: la freqüència d'ocurrència de les situacions i la gravetat de les seves conseqüències. L'anàlisi conjunta dels dos factors en determina el risc, que permet avaluar i jerarquitzar els aspectes ambientals potencials.

Els plans d'autoprotecció 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.

Durant l'any 2011, Gas Natural Fenosa va realitzar a les seves instal·lacions espanyoles de generació convencional les anàlisis de riscos ambientals, aplicant la metodologia de la norma UNE 150008 als seus procediments.

L'any 2011, es van produir quatre situacions que van activar el pla d'emergència. Dos petits vessaments d'oli, un a la central hidràulica de La Joya (Costa Rica) i un altre a la central minihidràulica de Brandariz (Espanya). En ambdós casos, es van aplicar les mesures per retirar les terres contaminades i restaurar l'entorn a la seva situació inicial. Les altres situacions van ser dos incendis amb fuga d'oli, un en el cycle combinat de Tuxpan (Mèxic) i un altre a la central de fueloil de La Vega (República Dominicana).

Un cop sufocat el foc, es va recuperar l'oli dels transformadors i es va netejar el sòl contaminat.

Per una altra banda, la companyia va realitzar 69 simulacres d'emergència per comprovar el bon funcionament i l'adequació dels plans d'emergència i dels procediments de resposta davant d'accidents.

Formació i conscienciació ambiental

Gas Natural Fenosa considera que la formació ambiental és una eina bàsica per a la prevenció dels impactes ambientals, així com per actualitzar els coneixements de les persones amb responsabilitat ambiental i conscienciar al conjunt d'empleats de la companyia en aquesta matèria.

L'any 2011, 5.135 empleats van rebre un total de 21.420 hores de formació ambiental, que va estar focalitzada en aspectes generals sobre medi ambient, sistemes de gestió, captura i emmagatzematge de CO₂, càlcul de l'empremta de carboni, legislació, gestió de residus, riscos ambientals i eines corporatives de gestió. El 65% dels participants desenvolupen la seva tasca professional en països de l'Amèrica Llatina.

La companyia té assumit el compromís de sensibilitzar el conjunt de la societat en matèria ambiental. Per això, ha signat diversos convenis amb associacions i institucions ambientals i educatives. La Fundació Gas Natural Fenosa també assumeix un paper actiu en aquesta matèria i organitza seminaris i altres activitats que promouen la conscienciació ambiental.

Gas Natural Fenosa considera que la formació ambiental és una eina bàsica en la prevenció dels impactes ambientals. Per això, imparteix formació específica en la matèria

Avaluació de l'acompliment dels requisits legals

D'acord amb el procés d'identificació i avaluació de requisits ambientals, Gas Natural Fenosa els identifica i avalua amb l'eina NorMA, que a la seva vegada constitueix la base de dades que recull la normativa i legislació ambiental vigent en cadascun dels països on la companyia és present.

L'any 2011, Gas Natural Fenosa va ser sancionada a Espanya en diverses ocasions per qüestions ambientals. Els motius van ser la tala sense autorització, no mantenir nets els marges de les zones de servitud, la crema de residus vegetals en línies de distribució d'electricitat, i l'incompliment de la declaració d'impacte ambiental en un parc eòlic. L'import total de les multes va ascendir a 3.986 euros.

A Mèxic, la companyia va ser sancionada amb 30.940 euros, com a conseqüència de cinc expedients per actuacions en instal·lacions de distribució de gas que no comptaven amb l'autorització ambiental corresponent.

Així mateix, hi ha expedients sancionadors en procés de recurs i pendents de resolució: set a Espanya, set a Colòmbia, un a Mèxic, un a Costa Rica i un altre a la República Dominicana.

La Directiva d'Emissions Industrials, aprovada a finals del 2010, ha portat a Gas Natural Fenosa al disseny d'una estratègia per complir amb els nous condicionants en coherència amb el seu Pla Estratègic. En aquest marc, la companyia participa activament en els grups tècnics de treball d'àmbit europeu on es defineixen les millors tecnologies, que tenen per objecte la reducció de l'impacte ambiental de grans instal·lacions de combustió a partir de 2016.

Durant el 2011, la companyia ha dedicat importants recursos a l'elaboració de l'inventari d'emissions de SF6, per donar compliment a l'acord voluntari entre el Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient espanyol, els fabricants i proveïdors d'equips elèctrics que usen aquest compost, i les companyies de transport i distribució d'energia elèctrica.

Adicionalment, el juliol de 2011, es va publicar la nova Llei de Residus que, encara que no afecta de forma significativa a l'activitat de Gas Natural Fenosa a Espanya, sí dona suport als esforços realitzats per la companyia en el seu Pla Pre3ver, que promou la implantació de mesures de prevenció, reutilització i reciclatge de residus.

Costos ambientals

Durant el 2011, el cost de les actuacions ambientals desenvolupades va ascendir a 99,2 milions d'euros. D'aquest import, 57,6 milions van correspondre a inversions, mentre que els 41,6 restants, van ser despeses incorregudes en la gestió ambiental. En concepte d'ecotaxes, es van meritjar 16,3 milions d'euros, principalment per les centrals hidràuliques de Galícia i les centrals nuclears de Trillo i Almaraz.

Les principals inversions ambientals realitzades van estar destinades a:

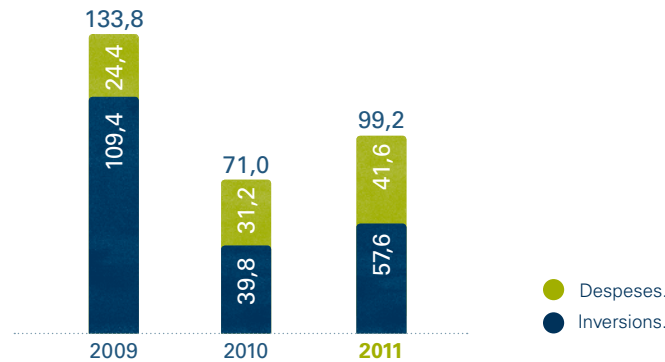
- Millores en l'eficiència energètica de centrals hidroelèctriques.
- Renovació de xarxes de distribució de gas.
- Optimització d'equips de climatització, il·luminació i ús de l'aigua en els principals centres de treball.
- Millores en infraestructures de comunicació multimèdia per evitar els impactes derivats dels desplaçaments d'empleats.
- Millores en les plantes de tractament d'aigües i abocaments en diferents centrals de generació elèctrica.
- Desenvolupament de noves centrals minihidràuliques de cabal ecològic.
- Millores en instal·lacions per a la reducció de sorolls.

Adicionalment, Gas Natural Fenosa va efectuar desemborsaments ambientals relacionats amb la prevenció de la contaminació, la protecció atmosfèrica, la gestió de l'aigua, la gestió de residus, la qualitat de sòls, i l'elaboració d'estudis d'impacte ambiental i plans de vigilància ambiental. La companyia també va posar en marxa diverses activitats en centres de treball, com monitoratges de consum i remodelacions d'instal·lacions, ús d'energies renovables, renovació de flotes de vehicles i campanyes de sensibilització ambiental.

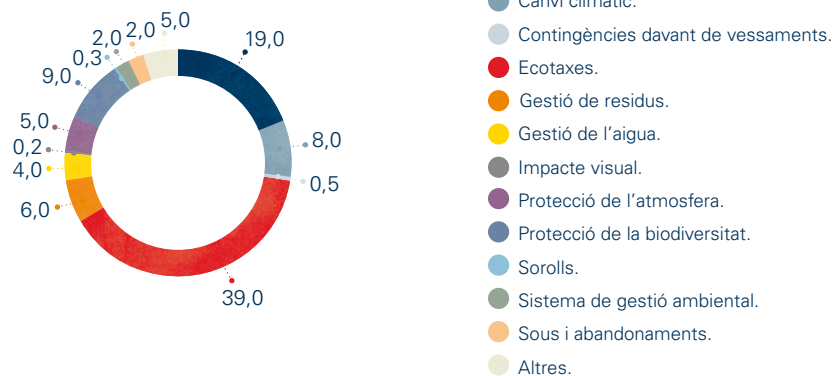
D'altra banda el grup assumeix els compromisos legals i econòmics per al desmantellament de les centrals nuclears. Anualment, es revisen els costos que la companyia haurà d'assumir durant el període comprès entre la parada definitiva de les centrals i la seva transferència a Enresa per al desmantellament i cessament d'activitat programat. Aquests costos s'estimen segons el contracte existent entre Enresa i les empreses elèctriques. Per afrontar-los, la provisió dotada a 31 de desembre de 2011 va ser de 78 milions d'euros.

Inversions i despeses en protecció del medi ambient

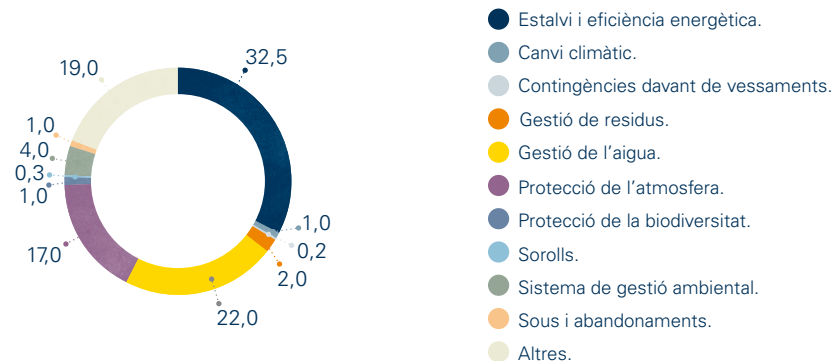
(milions d'euros)



Desglossament de despeses ambientals (%)



Desglossament d'inversions ambientals (%)





Paràmetres ambientals

En els últims anys, el context econòmic a Espanya ha propiciat canvis reguladors en l'ús del carbó autòcton a les instal·lacions de producció d'energia elèctrica, per tal de fomentar l'ocupació local i el creixement de l'economia domèstica. El fet d'emprar carbó, combustible amb una composició química amb un contingut elevat en carboni, explica l'increment d'alguns dels paràmetres ambientals associats a les instal·lacions que utilitzen aquest combustible, com ara les emissions atmosfèriques o la generació de residus de cendres i escòries. Aquest fet és especialment notable si es considera que, l'any 2010, les centrals tèrmiques de carbó van estar parades la major part de l'any. En tot cas, Gas Natural Fenosa ha mantingut un rigorós control ambiental a les seves instal·lacions i serveis.

Emissions a l'atmosfera

Les emissions a l'atmosfera de Gas Natural Fenosa van estar marcades pel Reial Decret 134/2010 i, de forma més específica, per la Resolució de 8 de febrer de 2011, en els quals es van fixar les quantitats de carbó, el volum màxim de producció i els preus de retribució de l'energia, per a l'any 2011, que s'havien d'aplicar en el procés de resolució de restriccions per garantia de subministrament. Aquest desenvolupament normatiu té l'origen en el Pla Nacional de Reserva Estratègica de Carbó 2006-2012 i en el Nou Model de Desenvolupament Integral i Sostenible de les Comarques Mineres, i està justificat fonamentalment per raons econòmiques i socials. Aquesta regulació estableix l'obligació d'emprar unes quantitats elevades de combustibles autòctons que es caracteritzen per la seva major concentració en sofre i cendra, i pel seu poder calorífic baix, resultant menys eficients des del punt de vista ambiental que els combustibles importats.

Com a conseqüència d'aquest fet, les emissions absolutes del grup es van situar en 17,8 kt SO₂, 40,5 kt NO_x i 1,5 kt de partícules. Les emissions específiques també es van incrementar, tot i que, en el cas de la generació a Espanya, es mantenen per sota dels valors obtinguts el 2008, últim any en què les centrals tèrmiques de carbó van funcionar a nivells similars als de 2011.

Tot i aquest increment, tant per a les emissions totals com per a les emissions específiques, es van complir els objectius establerts per la companyia per a 2011.

Cal esmentar que també es van emetre a l'atmosfera 0,06 t de mercuri i 0,28 t de substàncies reductores de la capa d'ozó.

Compliment d'objectius d'emissions totals (milers de tones)

	2011	Valor objectiu 2011	Grau d'acompli
SO ₂	17,83	27	Acomplert
NOx	40,51	65	Acomplert
Partícules	1,52	3,70	Acomplert

Cumplimiento de objetivos emisiones específicas totales (g/kWh)

	2011	Valor objectiu 2011	Grau d'acompli
SO ₂	0,3149	0,48	Acomplert
NOx	0,7155	1,09	Acomplert
Partícules	0,0268	0,06	Acomplert

Emissions totals (milers de tones)

	2011	2010	2009	
			Dada proforma^(*)	Consolidació des de l'1 de maig
SO ₂	17,83	6,87	10,13	6,82
NOx	40,51	27,30	32,40	23,62
Partícules	1,52	1,08	1,56	1,14

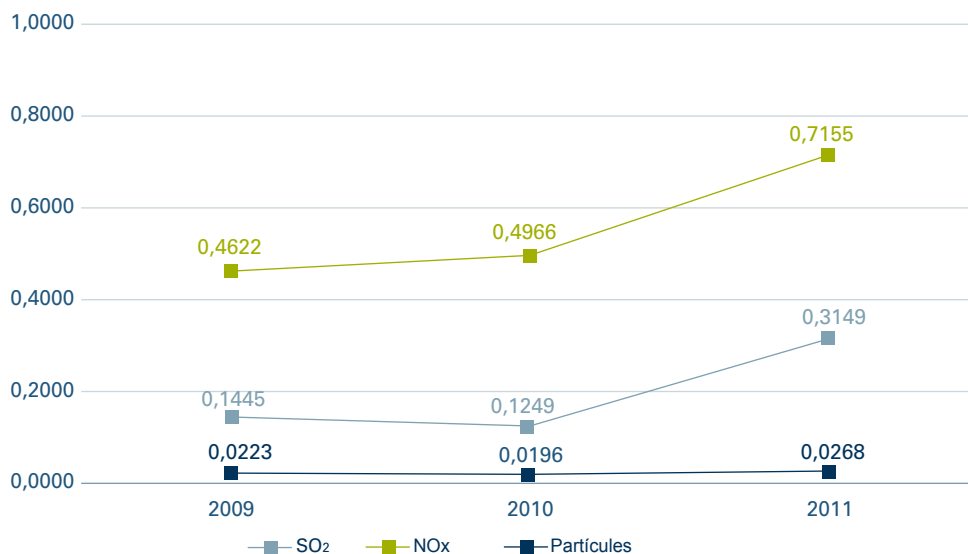
(*) La dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unión Fenosa com si haguessin estat fusionades des de l'1 de gener de 2009. S'ofereix aquesta dada a efectes de comparació amb anys posteriors.

Emissions de generació a Espanya (milers de tones)

	2011	2010	2009^(*)
SO ₂	12,95	1,92	5,06
NOx	19,02	4,81	10,48
Partícules	0,68	0,28	0,54

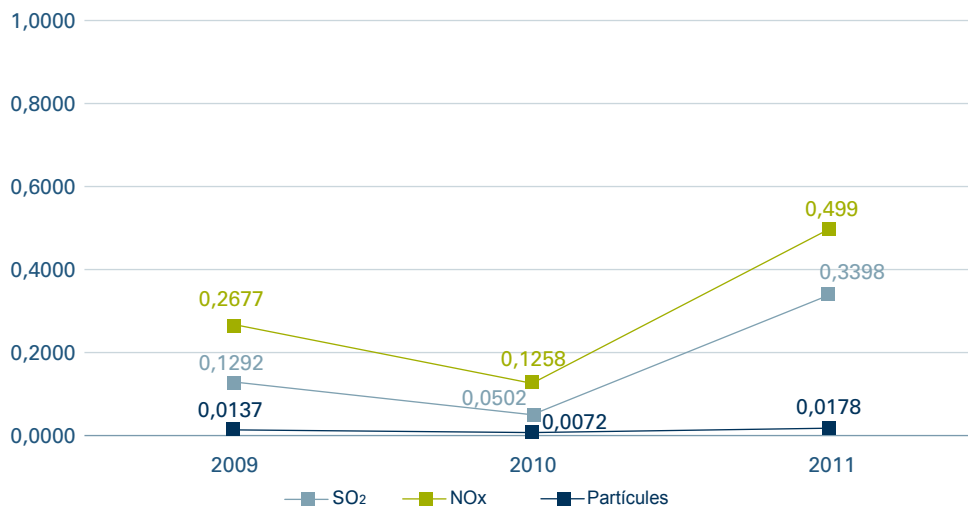
(*) La dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unión Fenosa com si haguessin estat fusionades des de l'1 de gener de 2009. S'ofereix aquesta dada a efectes de comparació amb anys posteriors.

Emissions específiques totals (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 últims exercicis. La dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unió Fenosa com si haguessin estat fusionades des de l'1 de gener de 2009. S'ofereix aquesta dada a efectes de comparació amb anys posteriors.

Emissions específiques de generació a Espanya (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 últims exercicis. La dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unió Fenosa com si haguessin estat fusionades des de l'1 de gener de 2009. S'ofereix aquesta dada a efectes de comparació amb anys posteriors.

Gestió i reducció dels residus

Tots els negocis de Gas Natural Fenosa posseeixen procediments de control i gestió de residus, a través dels quals se'n defineixen les sistemàtiques per a adequada segregació, emmagatzematge, control i gestió.

La companyia té en compte els requisits legals corresponents i considera les millors opcions possibles de gestió dels països on es desenvolupa cada activitat, donant sempre prioritat al reciclatge i la reutilització sobre altres opcions de gestió, i a la valorització energètica davant del dipòsit en abocador.

L'any 2011, la generació de residus no perillosos es va incrementar un 71% respecte l'any 2010. Les principals causes van ser la generació de cendres, escòries i guixos, per l'entrada en funcionament de les centrals de carbó autòcton per motius reglamentaris aliens a les decisions de la companyia, i la generació de runa produïda en els moviments de terra associats al desenvolupament de la xarxa de distribució de gas per l'expansió d'aquest negoci. També es van generar, en gran quantitat, encara que en menor proporció i amb un lleuger descens respecte a 2010, fangs provinents de la depuració d'aigües, fonamentalment en mineria i aigües sanitàries gestionades com a residus.

En relació amb la resta de residus no perillosos, generats en menor quantitat, destaca la reducció de la generació, l'any 2011 respecte al 2010, del 79% dels traginats generats en les centrals hidràuliques; del 47% dels plàstics; del 44% de la llana de roca; del 41% de la ferralla; del 39% de la fusta; i del 30% del paper i cartró generats, fonamentalment en els centres de treball.



Tots els negocis de Gas Natural Fenosa posseeixen procediments de control i gestió per a l'adequada segregació, emmagatzematge, control i gestió dels residus

Cada any, i en el marc del Pla Estratègic, Gas Natural Fenosa estableix uns objectius de minimització de la generació de residus perillosos. L'any 2011, la companyia va complir amb aquests objectius, reduint un 32% els residus generats respecte a aquest valor objectiu.

La generació de residus perillosos es va mantenir constant respecte als valors de 2010. A més dels residus perillosos generats en el desenvolupament d'activitats productives de Gas Natural Fenosa, cal tenir en compte aquells produïts pel desmantellament d'instal·lacions. En aquest cas, durant 2011, cal destacar les 2.032 tones de terres contaminades amb hidrocarburs provinents de la mina de Limeisa (Espanya), en la qual s'estan desenvolupant els treballs de restauració i que, tal com s'ha acordat amb la Xunta de Galícia, inclou treballs de descontaminació del terreny, part amb tractaments in situ i part extraient la terra i dipositant-la a l'abocador.

Durant el 2011, es van produir alguns residus perillosos de manera esporàdica, com l'aigua salina contaminada, pals elèctrics i travessers de fusta amb immunitzants, residus de rentat químic i residus de construcció amb amiant.

Respecte a la resta de residus perillosos, cal destacar la reducció de PCB i transformadors que contenen aquest compost en un 92% respecte als valors de 2010; de fangs de tractament d'aigües residuals en un 75%; de residus elèctrics i electrònics en un 72%; de tubs fluorescents en un 68%; d'absorbents, aïllants i material de filtració en un 56%; i d'envasos buits contaminats en un 25%.

En relació amb els objectius de gestió de residus perillosos definits en el Pla Estratègic, la companyia en va reutilitzar, va reciclar i va valoritzar més del 50% , eliminant en abocador menys del 50% i complint així amb l'objectiu de gestió definit en aquest pla. Respecte a l'objectiu de reciclar el 80% o més de les cendres, no s'ha pogut aconseguir. Entre els principals motius que justifiquen aquest incompliment està la disminució de l'activitat en el sector de la construcció a Espanya, ja que gran part de les cendres i escòries generades són venudes a companyies cimiteres.

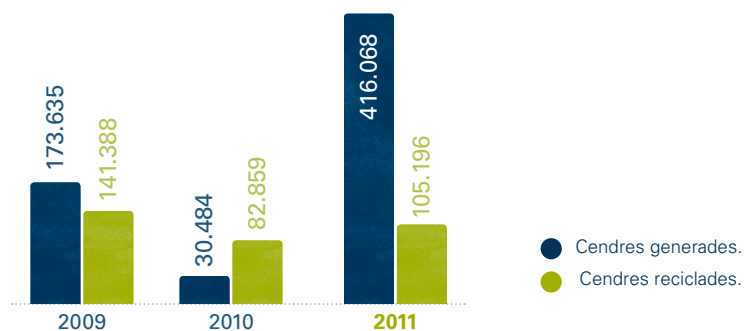


Residus no perillosos gestionats (tones)^(*)

Tipus	Quantitat	Mètode de tractament
Escombros	644.048	43% Reciclat/57% Abocador
Cenizas	416.068	25% Reciclares/75% Abocador
Lodos	184.067	96% Valoritzats/3% Abocador
Escorias	66.693	97% Abocador/3% Reciclares
Yesos	65.995	100% Abocador
Aguas residuales sanitarias	3.607	100% Reciclares
Chatarra	2.772	94% Reciclares/4% Abocador
Residuos vegetales	1.925	9% Reciclat/90% Abocador
Residuos asimilables a urbanos	1.523	57% Reciclat/35% Abocador
Papel y cartón	665	99% Reciclat
Porcelanas, vidrios y cerámicas	464	92% Reciclares
Tragins	418	100% Abocador
Agregats de construcció	278	100% Abocador
Aigües de rentat de compressor	263	99% Reciclares
Fusta	198	98% Reciclares
Motors elèctrics i transformadors	103	100% Reciclat
Residus elèctrics i electrònics	83	30% Reciclat
Plàstics	70	90% Reciclat
Piles alcalines	66	100% Reciclares
Filtres d'aire	31	96% Abocador
Pneumàtics	26	50% Reciclat
Envasos	22	80% Reciclat/20% Abocador
Llana de roca	19	100% Abocador
Altres residus no perillosos	358	80% Reciclat
Total residus no perillosos	1.389.762	80% Reciclat

(*) Es defineixen els mètodes de tractament majoritaris per a cada residu durant el 2011.

Generació i reciclatge de cendres (tones)



Nota: el 2010, es van reciclar més cendres de les que es van generar en haver enviat a reciclar cendres emmagatzemades en la central tèrmica d'Anllares (Espanya).



Compliment d'objectius de generació de residus (tones)

	2011	Valor objectiu 2011	Grau d'acompliment
Total	7.333	10.400	Acomplert

Compliment d'objectius de gestió de residus (%)

	2011	Valor objectiu 2011	Grau d'acompliment
Reciclatge i valorització energètica de Residus Perillosos	62	>50	Acomplert
Incineració i abocador de Residus Perillosos	38	<50	Acomplert
Reciclat de cendres	25	80	No complert

Producció de residus perillosos (tones)

	2011	2010	2009	Dada proforma ^(*)
			Consolidació des de l'1 de maig	
Total	7.333	7.299	7.348	10.813

(*) La dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unión Fenosa com si haguessin estat fusionades des de l'1 de gener de 2009. S'ofereix aquesta dada a efectes de comparació amb anys posteriors.

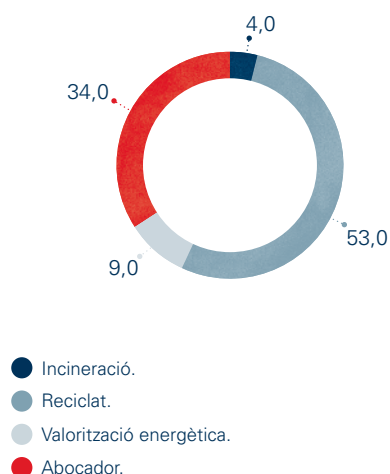


Residus perillosos gestionats (tones)^(*)

Tipus	Quantitat	Mètode de tractament
Hidrocarburs més aigua	3.972	95% Reciclat/3% Valoritzats
Oli usat	1.139	60% Valoritzat/36% Reciclat
Terres contaminades amb hidrocarburs	656	97% Abocador/3% Valoritzades
Residus sòlids contaminats amb hidrocarburs	621	88% Reciclat/9% Incinerats
Aigües salines contaminades	156	100% Abocador
Solucions aquoses	129	76% Abocador/22% Reciclares
PCB i transformadors amb PCB.	65	100% Incinerats
Fusta contaminada	95	100% Incinerada
Absorbents, aïllants i materials de filtració	89	69% Abocador/8% Reciclat
Computadors	85	100% Incinerats
Piles, bateries i acumuladors	62	74% Reciclat
Residus de rentat químic	40	100% Abocador
Envasos buits contaminats	36	25% Reciclat/16% Abocador
Material de construcció amb amiant	29	100% Abocador
Fangs de tractament d'aigües	26	60% Abocador/40% Reciclat
Fangs d'oli i combustible	15	87% Reciclat/11% Abocador
Residus elèctrics i electrònics	12	90% Reciclat
Tubs fluorescents	7	57% Reciclat/21% Abocador
Residus de laboratori	6	65% Abocador/8% Reciclat
Dissolvent no halogenat	5	38% Reciclat/7% Valoritzat
Pintures i vernissos	4	70% Abocador/9% Incinerats
Amiant	3	100% Abocador
Residus biosanitaris	2	74% Reciclat/26% Incinerats
Bases	1	
Altres residus perillosos	78	55% Incinerats/20% Reciclat
Total	7.333	

(*) Es defineixen els mètodes de tractament majoritaris per a cada residu durant el 2011.

Gestió de residus perillosos (%)



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. Durant el 2011, els equips i sistemes de depuració van funcionar acord amb el que s'esperava, fet que va permetre que complissin amb les autoritzacions d'abocament.

La captació d'aigua de les instal·lacions va ascendir a 1.159 hm³. El 96% de l'aigua captada va procedir del mar. El consum d'aigua va suposar el 3% del volum captat. D'acord als estudis realitzats, la captació d'aigua no va provocar impactes significatius en els ecosistemes aquàtics i no es va produir cap afecció significativa sobre cap font d'aigua. Així mateix, la companyia va complir amb els límits de captació i els paràmetres de qualitat de les aigües d'abocament, establerts en les autoritzacions ambientals de les diferents administracions públiques.

La captació d'aigües continentals es va incrementar lleugerament amb relació a 2010, per l'increment de la producció elèctrica en centrals tèrmiques de carbó, mentre que es va reduir la captació d'aigua de mar per la disminució de la producció dels cicles combinats de gas.

El consum d'aigua és degut, en un 83%, a l'evaporació de les torres de refrigeració de les centrals tèrmiques. La resta es divideix entre els consums del cycle aigua-vapor, els serveis auxiliars i altres processos com la distribució de gas.

El total d'aquesta aigua reutilitzada va ser de 9 hm³, l'1% de tota la superficial captada, inclosa la de mar. L'aigua reutilitzada suposa el 23% del consum de les instal·lacions i processos.

Captació d'aigua per font (hm³)

	2011	2010 ^(*)	2009 (Dada proforma)
Aigua superficial captada (mar)	1.129,19	1.289,06	1.315,08
Aigua superficial captada (resta)	17,48	13,66	33,62
Aigua subterrània captada	1,44	1,09	4,98
Aigua residual utilitzada, procedent d'una altra organització	8,51	17,07	4,15
Aigua captada de la xarxa d'abastament	1,55	1,85	2,72
Aigua pluvial recollida i emmagatzemada	1,14	–	0,94
Volum total d'aigua captada del medi	1.159,31	1.322,73	1.361,49

Nota: la dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unión Fenosa com si haguessin estat fusionades des de l'1 de gener de 2009. S'ofereix aquesta dada a efectes de comparació amb anys posteriors.

(*) No s'ha tingut en compte l'aigua d'aportació per omplir el llac de la mina de Limeisa perquè no és aigua captada per a un procés productiu.



Racionalització del consum de recursos energètics i materials

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

Durant el 2011, es van consumir 2,04 milions de tones de carbó i 0,42 milions de tones de fueloil. A causa del Reial Decret 134/2010, pel qual es va obligar a les centrals tèrmiques de carbó a utilitzar una quota mínima de carbó nacional, el 64% va correspondre a aquest carbó i el 36% al d'importació, aquest últim de millor qualitat ambiental.

Quant al gas natural, el consum, va ser de 7.556 milions de m³, un 2% menor que l'any anterior, a causa fonamentalment a les desinversions de centrals tèrmiques de cycle combinat d'Arrúbal (La Rioja) i Plana de Vent (Tarragona), a Espanya.

El consum directe d'energia procedent de la utilització de combustibles fòssils va ascendir a 375.835 TJ, amb un augment del 3% respecte l'any anterior. Per la seva banda, el consum indirecte d'energia elèctrica, tant per a equips auxiliars a les instal·lacions com per a consums terciaris en oficines i enllumenats, va suposar 19.845 TJ.

Consum d'aigua (hm³)

	2011	2010	2009 (dada proforma) ^(*)
Consum d'aigua en refrigeració	32,61	22,53	48,98
Consum d'aigua en cycle aigua / vapor	2,17	3,52	4,77
Consum d'aigua en altres processos	1,6	2,86	3,48
Consum d'aigua en serveis auxiliars	2,36	0,75	2,27
Consum d'aigua en edificis	0,26	0,32	0,46
Consum total d'aigua	39,00	29,98	59,96

(*) La dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unión Fenosa com si haguessin estat fusionades des de l'1 de gener de 2009. S'ofereix aquesta dada a efectes de comparació amb anys posteriors.

Abocament d'aigua (hm³)

	2011	2010	2009 (dada proforma) ^(*)
Aigua abocada al mar	1.113,64	1.270,65	1.064,81
Aigua abocada a llit fluvial	7,04	11,92	13,03
Aigua abocada a la xarxa pública	0,72	0,62	0,50
Aigua abocada a fossa sèptica	0,02	0,05	0,02
Volum total abocament	1.121,42	1.283,24	1.078,35

(*) La dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unión Fenosa com si haguessin estat fusionades des de l'1 de gener de 2009. S'ofereix aquesta dada als efectes de comparació amb anys posteriors.

La racionalització del consum energètic és una de les prioritats de Gas Natural Fenosa. La companyia supervisa i sotmet els seus processos a estrictes controls per buscar la màxima eficiència. En aquest sentit, durant el 2011 es van assolir rendiments globals propers al 100% a les activitats d'exploració i al sistema de transport i distribució de gas.

El consum de materials va ascendir a 55.743 tones, fet que suposa un increment significatiu respecte l'any 2010, degut principalment a la utilització de carbonat càlcic en les dessulfuracions humides en les centrals tèrmiques de carbó.

Altres consums importants són els d'oli lubricant i aïllant, emprats en les màquines i bombes rotatives i en els transformadors elèctrics; àcid sulfúric, utilitzat en els rentats químics de les torres de refrigeració; i magnetita, emprada en el tractament de carbó a la mina de Kangra (Sud-àfrica).

Consum directe d'energia (TJ)

Fuentes no renovables	2011	2010	2009	
			Consolidació des de l'1 de maig	Dada proforma ^(*)
Consum de gas natural	313.501	341.124	346.857	414.735
Consum de carbó	45.253	8.295	20.402	30.603
Consum de derivats del petroli	17.080	16.747	11.931	17.635
Consum directe energia combustibles fòssils	375.835	365.494	378.631	462.973

(*) La dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unión Fenosa com si haguessin estat fusionades des de l'1 de gener de 2009. S'ofereix aquesta dada a efectes de comparació amb anys posteriors.

Consum indirecte d'energia en generació d'electricitat per fonts primàries (TJ)⁽¹⁾

	2011	2010	2009 (dada proforma) ^(*)
Carbó	6.986	6.597	6.269
Gas natural	1.085	1.028	1.340
Derivats del petroli	3.928	4.336	4.146
Biomassa	100	100	87
Eòlica	82	82	71
Geotèrmica	581	526	641
Hidràulica	1.289	1.392	1.267
Nuclear	5.794	5.548	5.124
Total	19.845	19.609	18.945

(*) La dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unión Fenosa com si haguessin estat fusionades des de l'1 de gener de 2009. S'ofereix aquesta dada a efectes de comparació amb anys posteriors.

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

Materials utilitzats (tones)

Tipus	Quantitat
Carbonat de calci.	35.478
Àcid sulfúric	2.752
Olis(*)	2.664
Magnetita	2.587
Anticoagulant	1.678
Hidròxid de calci	1.341
Paper	1.233
Hipoclorit de sodi	1.049
Hidròxid de sodi	1.016
Antiespumant	905
Calç	830
Nitrògen	707
Plàstics	411
Amoníac	402
Età líquid	352
Bisulfat de sodi	317
Biodispersant	303
Àcid clorhídric	274
Odorizant	263
Coagulant	246
Propà líquid	228
Antiincrustant	161
Anticorrosiu	76
Sulfat fèrric	71
Desinfectants	58
Detergent	41
Hidrazina	31
Floculant	29
Paper reciclat	25
Carbonat de sodi	25
Pintures i vernissos	21
Productes neteja òsmosi	8
Plaguicides	7
Trietilenglicol	6
Altres	148
Total	55.743

(*) La quantitat d'olis amb baixa concentració de policlorobifenil (PCB ≤ 500 ppm) és de 269,8 tones, de les quals un 85% corresponen a Espanya. La quantitat d'olis amb alta concentració de policlorobifenil (PCB > 500 ppm) és d'1,49 tones, corresponent el 100% d'aquestes quantitats a l'àrea internacional.

Canvi climàtic

Gas Natural Fenosa comparteix la preocupació de la societat pel canvi climàtic. Per aquesta raó, la companyia desenvolupa una política activa de reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle (GEH), motiu pel qual és indispensable un ús racional de l'energia. Així mateix, considera que les decisions adoptades al respecte per les institucions competents han d'avaluar-se utilitzant un balanç equilibrat entre els vectors socials, ambientals i econòmics.

L'estratègia i política de Gas Natural Fenosa en matèria energètica està alineada amb els objectius de seguretat de subministrament, competitivitat i sostenibilitat ambiental. Els escenaris energètics futurs se centraran en l'eficiència energètica i la reducció de les emissions. La companyia també considera necessari dissenyar un marc post-Kyoto que elimini les incerteses i orienti la inversió cap a les energies netes i sostenibles i cap a tecnologies de captura i emmagatzematge de CO₂, dins d'un mix energètic equilibrat que ofereixi garantia suficient de subministrament.

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 origina menys emissions a l'atmosfera. Així mateix, permet a la 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 de Gas Natural Fenosa s'articulen a través de tres eixos principals: la millora de l'ecoeficiència, la gestió del carboni i la sensibilització social.

L'estratègia de Gas Natural Fenosa 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.

Els compromisos ambientals de la companyia no només tenen un abast intern, sinó que es fan extensius a la seva cadena de valor. Cal destacar, en aquest sentit, que la majoria dels contractistes i proveïdors s'han adherit voluntàriament a les bones pràctiques d'actuació ambiental de la companyia, que inclouen indicacions per a un ús responsable i racional de l'energia i, per tant, de reducció d'emissions. En els qüestionaris d'avaluació inicial enviats als proveïdors, se'ls sol·licita informació relativa a les seves emissions de gasos d'efecte hivernacle.

Gas Natural Fenosa realitza una gestió integral de la seva cartera de cobertura de drets d'emissió de CO₂, en el marc del Mercat Europeu d'Emissions (EU ETS) per als períodes 2008-2012 i 2013-2020, adquirint els drets i crèdits d'emissió necessaris a través de la seva participació activa, tant en el mercat secundari, com en projectes primaris i fons de carboni.

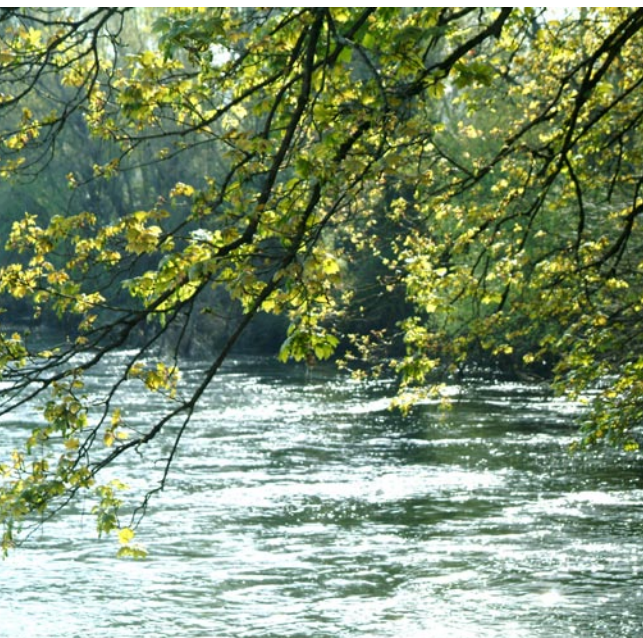
El compromís del grup es plasma en la iniciativa Menys GEH, on la companyia va definir uns objectius quantitatius el compliment dels quals es descriu a continuació:

- Les emissions totals de GEH (d'Abast 1 i 2) l'any 2011 van ser de 24,13 Mt CO₂ eq, fet que suposa una reducció del 10% respecte a les del 2009 (26,8 Mt CO₂ eq), en línia amb l'objectiu establert d'una reducció del 15% el 2014. L'any base d'aquest objectiu s'ha actualitzat per incloure les emissions de l'Abast 2, si bé el valor de reducció de l'objectiu es manté.
- Les emissions específiques de CO₂ procedents de la generació elèctrica van arribar als 371 gCO₂/kWh l'any 2011, en línia amb els 370 gCO₂/kWh, valor establert com a objectiu per a aquest any.
- Les reduccions d'emissions de GEH en països emergents o a través de Mecanismes de Desenvolupament Net en el període 2010-2011 van arribar als 1,8 MtCO₂, el 45% de l'objectiu establert per als anys 2010-2014.
- Les emissions evitades durant el 2011 amb energies baixes en carboni i gràcies a l'estalvi i l'eficiència energètica van ser de més de 17,4 MtCO₂, complint així amb l'objectiu establert.
- Les emissions de metà per quilòmetre de xarxa de transport i distribució de gas van ser de 11,76 tCO₂ eq, superant en un 3% l'objectiu establert de 11,4 tCO₂ eq.

Prova del ferm compromís de Gas Natural Fenosa en matèria de canvi climàtic és la seva presència a Caring for Climate: The Business Leadership Platform, plataforma integrada per companyies que participen en el Pacte Mundial de Nacions Unides. Aquesta iniciativa pretén avançar en la lluita contra el canvi climàtic a través de la millora de l'eficiència i de la reducció de les emissions de GEH.

L'any 2011, cal destacar la participació de Gas Natural Fenosa al Carbon Disclosure Project, iniciativa impulsada per inversors institucionals d'arreu del món per distingir a les empreses més destacades pel seu enfocament en matèria de canvi climàtic.

Les reduccions d'emissions de gasos d'efecte hivernacle de Gas Natural Fenosa s'articulen a través de tres eixos principals: la millora de l'ecoeficiència, la gestió del carboni i la sensibilització social



Gas Natural Fenosa, model d'empresa baixa en carboni

L'any 2011, Gas Natural Fenosa va ser reconeguda pel Carbon Disclosure Project (CDP) com la companyia espanyola més activa en la lluita contra el canvi climàtic. En els paràmetres analitzats per l'índex, com ara la transparència, mitjançant el Carbon Disclosure Index (CDI), i la gestió en matèria de canvi climàtic, a través del Carbon Performance Index (CPI), Gas Natural Fenosa va obtenir, respectivament, 95 punts sobre 100 i la nota A, la màxima possible. D'aquesta manera, es converteix en la companyia líder de la Península Ibèrica i l'única empresa energètica que lidera ambdós índexs, si es consideren les 300 majors companyies a Europa.

D'aquesta manera, CDP posa en valor la política de Gas Natural Fenosa en relació amb el canvi climàtic. L'índex destaca l'enfocament estratègic i el compromís de la companyia en tot allò relacionat amb el canvi climàtic: la capacitat de mesurament i gestió de l'empremta de carboni i les seves pràctiques de transparència a l'hora d'informar als seus diferents grups d'interès. Així mateix, CDP destaca l'existència d'una verificació externa de les dades relacionades amb el canvi climàtic i la publicació d'aquesta informació en les seves comunicacions externes. El coneixement detallat de l'empremta de carboni que genera la companyia permet saber quines fonts són les que més emeten, facilitant el desenvolupament de plans de millora més efectius.

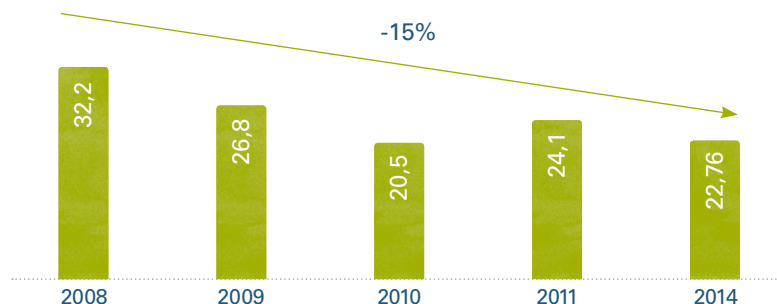
El càlcul de l'empremta de CO₂ ha estat realitzat amb l'ajuda d'una eina desenvolupada per Gas Natural Fenosa Engineering, una aplicació informàtica que permet determinar les emissions directes i indirectes dels principals gasos d'efecte hivernacle (CO₂, CH₄, N₂O, SF₆ i els CFC), de manera individual per a cadascuna de les instal·lacions o de forma agrupada per tipus de tecnologies, per països o per tipus de gas, entre d'altres possibilitats. Aquesta eina de càlcul va ser dissenyada segons la metodologia d'anàlisi del cicle de vida descrita per les normes UNE-EN ISO 14040, UNE-EN ISO 14044 i UNE-EN ISO 14064; les premisses del GHG Protocol; i les directrius de l'IPCC de 2006 per als inventaris nacionals de gasos d'efecte hivernacle (GEH).

La metodologia de càlcul i les emissions de GEH de Gas Natural Fenosa han estat verificades per PwC.

Compliment d'objectius en canvi climàtic (%)

	2011	Valor objectiu 2011	Grau d'acompliment
Emissions directes (MtCO ₂ eq)	23,18	22,40	No complert
Factor d'emissió (gCO ₂ /kWh)	371	368	No complert
Emissions evitades (MtCO ₂ eq/any)	>17	8	Acomplert
Emissions evitades per projectes MDN (MtCO ₂ eq/any)	0,92	0,85	Acomplert
Emissions per fuites en xarxes de gas (tCO ₂ eq/km de xarxa)	11,76	11,3	No complert

Objectiu en canvi climàtic (Abast 1 i 2) (MtCO₂ eq)



Foment de les energies menys contaminants i de les millors tecnologies

La reducció de les emissions de CO₂ depèn de dos aspectes fonamentals: l'ús de fonts d'energia menys intensives en carboni i l'ús de les millors tecnologies en la combustió de combustibles fòssils.

A l'actualitat, els cicles combinats de gas són la tecnologia més eficient per produir electricitat a partir de combustibles fòssils, amb un rendiment que supera fins a un 20% a la resta de tecnologies alternatives. Gas Natural Fenosa és un dels principals operadors de cicles combinats del món. La companyia disposa de 9.287 MW de potència instal·lada, amb cicles combinats a Espanya, Mèxic i Puerto Rico.

En relació a l'ecoeficiència, es pot destacar l'ús de carbó amb més poder calorífic sempre que les condicions legals ho permetin, la millora del rendiment de les centrals tèrmiques, la instal·lació de sistemes de supervisió de rendiments en les centrals tèrmiques de carbó i el desenvolupament de projectes per a l'optimització de la combustió. Addicionalment, la companyia estudia la incorporació de biomassa a les centrals de carbó, per substituir fins a un 15% del carbó cremat en el procés anomenat co-combustió.

Per calcular la seva empremta de CO₂, Gas Natural Fenosa realitza l'inventari, control i verificació de les emissions

de gasos d'efecte hivernacle fruit de l'activitat desenvolupada a tots els països on és present. El 2011, les emissions directes totals de la companyia van ascendir a 23,2 milions de tones de CO₂eq., amb un factor d'emissió del mix de generació de 371 gCO₂/kWh.

Durant el 2011, les emissions específiques de les centrals tèrmiques van augmentar un 12%, passant de 397 tCO₂/GWh l'any 2010 a 446 tCO₂/GWh el 2011.

Durant el mateix període, la companyia va evitar l'emissió a l'atmosfera de més de 17,38 milions de tones de CO₂. 13,56 MtCO₂ d'aquestes van correspondre a emissions evitades en els sistemes elèctrics d'Espanya i Mèxic per la producció en cicles combinats i, 1,25 MtCO₂, per la producció de noves energies renovables (minihidràulica i eòlica al sistema elèctric espanyol). La resta de les emissions evitades corresponen a iniciatives voluntàries procedents de la millora en l'eficiència de les instal·lacions pròpies, incloent el canvi de caldera de Meirama (Espanya), les cogeneracions d'alta eficiència i la repotenciació de centrals minihidràuliques (0,79 MtCO₂); l'eficiència energètica en les xarxes de transport i distribució de gas i electricitat (0,66 MtCO₂); l'eficiència en l'ús final de l'energia (0,16 MtCO₂); ús de vehicles de gas natural i utilització de videoconferències (0,01 MtCO₂); el desenvolupament de projectes MDN (0,92 MtCO₂); i dels embornals i la conscienciació (0,01 MtCO₂).



Gas Natural Fenosa és un dels principals operadors de cicles combinats del món. La companyia disposa de 9.287 MW de potència instal·lada, amb centrals a Espanya, Mèxic i Puerto Rico

De la mateixa manera, aquestes emissions evitades van suposar uns estalvis d'energia de 116.044 TJ. 78.940 TJ d'aquests van correspondre a emissions evitades en els sistemes elèctrics d'Espanya i Mèxic per la producció en cicles combinats i 16.677 TJ per la producció de noves energies renovables: minihidràulica i eòlica al sistema elèctric espanyol. La resta dels estalvis d'energia corresponen a iniciatives voluntàries procedents de la millora en l'eficiència de les instal·lacions pròpies, incloent el canvi de caldera de Meirama, les cogeneracions d'alta eficiència i la repotenciació de les centrals minihidràuliques (5.943 TJ); l'eficiència energètica en les xarxes de transport i distribució de gas i electricitat (2.036 TJ); l'eficiència en l'ús final de l'energia (8.699 TJ); l'ús de vehicles de gas natural i la utilització de videoconferències (48 TJ); el desenvolupament de projectes MDN (3.640 TJ); i els embornals i la conscienciació (62 TJ).

Així mateix, Gas Natural Fenosa va participar, durant el 2011, en programes d'eficiència, captura i emmagatzematge de CO₂, com el programa de R+D Cenit, en l'Asociació Espanyola y Plataforma Tecnològica de CO₂ i en l'European Technological Platform for Zero Emissions Power Plants (ETP-ZEP). A més, la companyia colidera el Projecte Cenit CO₂.

Gas Natural Fenosa també aposta per la generació elèctrica a partir de fonts renovables. L'any 2011, es van generar 3.272 GWh en els 1.974 MW d'energia hidràulica convencional instal·lats, i 2.380 GWh en els 1.061 MW de potència instal·lada en altres energies renovables, incloent centrals minihidràuliques, eòlica, cogeneració, o a partir de biomassa i residus.

La promoció de la mobilitat sostenible és un altre dels punts en què Gas Natural Fenosa se suporta per reduir emissions. La companyia compta amb quatre línies d'actuació principals: flota verda, desplaçaments, estacions de recàrrega i accions transversals. En el marc de la línia d'acció flota verda, la companyia ha formalitzat acords amb altres empreses o entitats per a la cessió o desenvolupament de vehicles elèctrics (cotxes, motos o autobusos), amb la finalitat de promoure l'ús d'aquests vehicles i perquè, en el futur, se'n generalitzi l'ús. Pel que fa a desplaçaments, la companyia realitza accions de promoció de la mobilitat sostenible entre els seus clients, proposant iniciatives per al finançament de motos i bicicletes elèctriques. En relació amb les estacions de recàrrega, les accions s'orienten al desenvolupament d'estacions de recàrrega necessàries per al subministrament elèctric i de gas natural. Les accions transversals se centren en la sensibilització en matèria de mobilitat sostenible.

Iniciatives per reduir emissions de GEH (tCO₂) i estalvis d'energia associats (TJ)

Línies d'acció	Estalvi d'energia 2011 (TJ)	Emissions evitades 2011 (tCO₂eq)	Emissions evitades 2010 (tCO₂eq)
Generació electricitat: cicles combinats	78.940,50	13.561.467,14	14.082.776,00
- Cicles combinats, Espanya	44.401,48	9.210.964,06	
- Cicles combinats, Mèxic	34.539,02	4.350.503,08	
Generació electricitat: renovables	16.676,62	1.253.102,50	1.226.103,00
- Eòlica, Espanya	14.256,48	1.071.249,75	
- Minihidràulica, Espanya	2.420,14	181.852,75	
Generació electricitat: eficiència energètica	5.942,50	792.335,76	566.344,00
- Repotenciació minihidràuliques, Espanya	1.909,50	143.482,34	
- Canvi caldera Meirama, Espanya	2.635,84	466.376,89	
- Cogeneració alta eficiència, Espanya	1.137,19	152.186,41	
- Optimització del diferencial de pressió dels filtres d'entrada a les turbines de combustió, Puerto Rico	17,69	2.600,45	
- Optimització de l'eficiència del compressor de la turbina de combustió, Puerto Rico	96,50	14.184,82	
- Reducció de fuites en les vàlvules en el procés de vapor mitjançant ultrasons, Puerto Rico	53,03	7.795,62	
- Optimització del consum d'auxiliars en parada al cicle combinat de Port de Barcelona, Espanya	7,73	812,37	
- Eliminació de vapor de borboleig en el condensador al cicle combinat de Port de Barcelona, Espanya	2,59	272,23	
- Reducció del consum d'auxiliars del cicle combinat de San Roque, Espanya	0,04	3,14	
- Reducció del consum específic al cicle combinat de Màlaga, Espanya	1,40	78,43	
- Reducció del consum específic al cicle combinat de Sagunt, Espanya	60,66	3.402,85	
- Reducció del consum específic al cicle combinat de San Roque, Espanya	20,32	1.140,21	
Transport i distribució gas i electricitat: eficiència energètica	2.035,96	664.061,10	578.052
- Substitucions canonades a Espanya	1.309,09	441.466,00	
- Actuacions al Marroc	106,97	33.970,00	
- Substitució en equips SF ₆ a Espanya		193,00	
- Optimització transport i distribució electricitat a Espanya	301,85	22.681,13	
- Substitució d'equips amb SF ₆ a Panamà		90.820,00	
- Substitució de canonades de ferro colat per polietilè a Brasil	14,94	4.744,84	
- Substitució de canonades de ferro colat per polietilè a l'Argentina	0,15	49,11	
- Reducció de les pressions de la xarxa d'acord amb el perfil de consum residencial, relacionat amb l'estacionalitat de les temperatures a l'Argentina	209,23	66.447,68	
- Reemplaçament del sistema de regulació i alleujament per ventilació (caixes controladores per sistemes pilotats) a les instal·lacions de les ERM, a l'Argentina	11,22	3.563,77	
- Desmantellament consums elèctrics a la mina de Limeisa, Espanya	1,51	125,58	
Ús final gas i electricitat: eficiència energètica	8.699,00	156.820,00	133.222,00
- ESCO Espanya	8.657,28	155.831,00	
- ESCO Mèxic	34,22	616,00	
- Instal·lació de 121 panells solars a ERM d'Espanya	0,003	0,26	
- Campanya d'il·luminació eficient en centres de treball a Espanya	0,59	48,84	
- Campanya de condicionament de subestacions elèctriques a Colòmbia	6,64	322,91	
- Campanya d'il·luminació eficient i substitució d'equips informàtics a Brasil	0,04	0,72	

Línies d'acció	Estalvi d'energia 2011 (TJ)	Emissions evitades 2011 (tCO₂eq)	Emissions evitades 2010 (tCO₂eq)
Mecanismes de Desenvolupament Net (MDN)	3.640,00	924.967,00	875.146,00
Mobilitat sostenible	48,00	14.440,00	29.905,00
- Gas Natural Vehicular Espanya	0	11.153,00	
- Gas Natural Vehicular/Etanol Brasil	0	258,43	
- Gas Natural Vehicular Colòmbia	0	161,43	
- Gas Natural Vehicular Mèxic	0	293,60	
- Videoconferències Argentina	7,99	427,20	
- Videoconferències Brasil	11,21	599,93	
- Videoconferències Espanya	16,10	879,46	
- Videoconferències França	0,13	9,00	
- Videoconferències Marroc	0,48	34,32	
- Videoconferències Nicaragua	11,70	620,21	
- Videoconferències a la mina de Limeisa, Espanya	0,06	3,60	
Embornals	1,00	4.017,00	4.000,00
- Compensació emissions d'esdeveniments a Brasil	0,79	14,01	
- Projecte reforestació de Vila Canaã, Brasil	0	2,71	
- Embornals de carboni	0	4.000,00	
Conscienciació	61,00	4.515,00	5.563,00
- Campanya conscienciació flota vehicular proveïdors a Colòmbia	3,17	234,60	
- Campanya Col·laborador Eficient en centres de treball a Nicaragua	0,07	9,14	
- Campanya de reducció consums elèctrics a la seu del Marroc	0,003	0,51	
- Campanya sensibilització empleats a França	0,01	0,65	
- Campanya utilització transport col·lectiu a França	0,002	0,15	
- Campanya de sensibilització eficiència energètica en clients, empleats i escoles a Nicaragua	0,07	9,14	
- Campanya d'eficiència energètica en oficines comercials i sectors a Nicaragua	0,04	5,03	
- Campanya sensibilització eficiència energètica a Panamà	0,02	1,51	
- Campanya de reducció del consum de gasoil en flota al Marroc	0,31	23,01	
- Índex domèstic a Espanya	16,21	1.166,46	
- Campanya Llums Eficients a Espanya	40,99	3.065,19	
Total emissions evitades de GEH (t CO₂ eg)	116.044	17.375.725	17.501.111

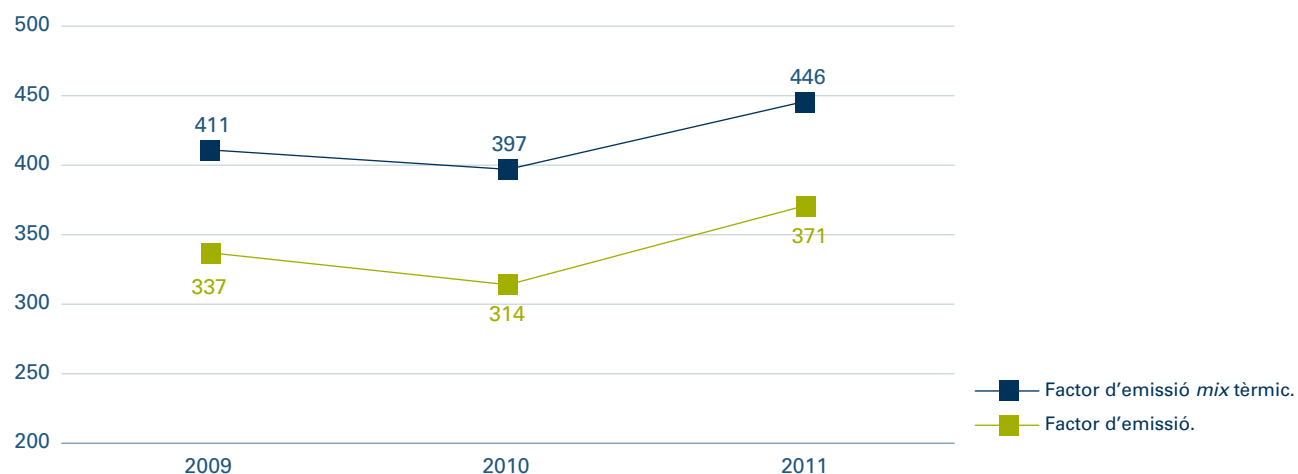
Emissions de CO₂ en generació d'electricitat (tCO₂)

	2011	2010	2009	
			Consolidació des de l'1 maig	Dada proforma(*)
Cogeneració	205.931	196.419	165.561	170.504
Emissions específiques (g CO ₂ /kWh)	462	448 ⁽¹⁾	429	394
Centrals tèrmiques de cycle combinat	15.082.954	15.119.577	16.086.789	19.294.115
Emissions específiques (gCO ₂ /kWh)	374	372	371	369
Centrals tèrmiques de carbó	4.416.424	797.025	2.042.867	3.064.301
Emissions específiques (gCO ₂ /kWh)	989	1.033	981	981
Centrals tèrmiques de fueloil	1.280.799	1.132.811	714.840	1.072.260
Emissions específiques (gCO ₂ /kWh)	714	657	669	669
Total generació electricitat tèrmica	20.986.108	17.245.832	19.010.057	23.601.180
Factor d'emissió <i>mix</i> tèrmic Gas Natural Fenosa (gCO ₂ /kWh)	446	397	406	411
Factor d'emissió Gas Natural Fenosa (gCO ₂ /kWh)	371	314	342	337

(*) La dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unión Fenosa com si haguessin estat fusionades des de l'1 de gener de 2009. S'ofereix aquesta dada a efectes de comparació amb anys posteriors.

(1) La dada de l'any 2010 s'ha actualitzat degut a que pel càlcul de la xifra anterior no es va tenir en compte tota l'energia produïda a través de la tecnologia.

Factor d'emissió (g/kWh)



Nota: les emissions específiques d'aquest gràfic s'han calculat amb les dades proforma per reflectir l'evolució real d'aquest indicador en els últims exercicis. La dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unión Fenosa com si haguessin estat fusionades des de l'1 de gener de 2009.

L'any 2011, Gas Natural Fenosa va evitar l'emissió de més de 17,3 milions de tones CO₂, amb un estalvi d'energia associat superior a 116.000 TJ

Emissions directes de CO₂ en fonts fixes. Total Gas Natural Fenosa (tCO₂)

	2011	2010	2009 Dada proforma ^(*)
Electricitat	20.986.107	17.245.833	23.601.181
Gas (<i>Up&Midstream</i> /Distribució/Liqüefacció/Regasificació)	594.653	670.752	711.708
Mineria	16.517	21.927	80
Corporació	3.704	7.730	3.313
Total Gas Natural Fenosa	21.600.981	17.946.242	24.316.282

(*) La dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unió Fenosa com si haguessin estat fusionades des de l'1 de gener de 2009. S'ofereix aquesta dada a efectes de comparació amb anys posteriors.

Emissions directes de GEH. Total Gas Natural Fenosa (tCO₂eq)

	2011	2010	2009	
			Consolidació des de l'1 de maig	Dada proforma ^(*)
Fonts fixes. Emissions indirectes de CO ₂	21.600.981	17.942.718	19.563.760	24.316.282
Fonts fixes. Emissions indirectes de CH ₄	1.383.448	1.369.648	1.381.866	1.381.866
Fonts fixes. Emissions indirectes de N ₂ O	89.110			
Fonts fixes. Emissions indirectes de SF ₆	81.136	35.850	15.933	23.900
Fonts fixes. Emissions indirectes de CFC i HFC	3.275			
Fonts mòbils. Emissions indirectes de CO ₂ (flota pròpia)	19.163	23.400	26.746	36.568
Total emissions directes de GEH	23.177.113	19.371.616	20.988.306	25.758.616

(*) La dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unió Fenosa com si haguessin estat fusionades des de l'1 de gener de 2009. S'ofereix aquesta dada a efectes de comparació amb anys posteriors.

Emissions directes de GEH per país i font. Total Gas Natural Fenosa (tCO₂eq)

	Fonts fixes					Fonts mòbils	
	Emissions directes de CO ₂	Emissions directes de CH ₄	Emissions directes de SF ₆	Emissions directes de N ₂ O	Emissions directes de CFC i HFC	Emissions directes de CO ₂ (flota pròpia)	Total per país
Argentina	8.263	418.830	0	5	140	614	427.852
Austràlia	0	0	0	0	0	0	0
Brasil	2.032	162.036	0	1	0	876	164.945
Colòmbia	0	116.287	8.676	0	0	814	125.776
Egipte	405.536	2.764	0	224	0	0	408.523
Espanya	13.397.748	459.212	71.796	68.123	93	7.809	14.004.781
Itàlia	1.676	82.721	0	1	0	745	85.143
Kènia	575.547	1.450	0	4.281	0	0	581.277
Marroc	170.107	1.585	0	94	0	232	172.019
Mèxic	5.418.900	137.802	0	14.156	0	2.268	5.573.126
Moldàvia	20	0	0	0	0	3.324	3.344
Nicaragua	0	0	0	0	0	1.721	1.721
Panamà	0	0	664	0	3.042	760	4.466
Puerto Rico	899.395	177	0	497	0	0	900.069
República Dominicana	705.248	571	0	1.687	0	0	707.506
Sud-àfrica	16.510	14	0	41	0	0	16.566
Total emissions directes de GEH	21.600.981	1.383.448	81.136	89.110	3.275	19.163	23.177.112

Nota: les emissions directes a Costa Rica, França, Guatemala, Irlanda i Madagascar són nul·les.

Emissions indirectes de GEH. Total Gas Natural Fenosa (tCO₂eq)

	2009			
	2011	2010	Consolidació des de l'1 de maig	Dada proforma ^(*)
Fonts fixes. Emissions indirectes de CO ₂ . Abast 2	950.929	1.083.658	677.468	1.008.676
Fonts mòbils. Emissions indirectes de CO ₂ (viatges avió i tren). Abast 3	5.907	7.207	4.511	4.556
Fonts mòbils. Emissions indirectes de CO ₂ (desplaçament empleats). Abast 3	20.587	-	-	-

(*) La dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unió Fenosa com si haguessin estat fusionades des de l'1 de gener de 2009. S'ofereix aquesta dada a efectes de comparació amb anys posteriors.

Nota: els càlculs de les emissions indirectes per logística són principalment deguts al transport de combustible i es reporten dins l'inventari de l'empremta de carboni. Les dades resultants del desplaçament d'empleats (commuting) es reporten dins de les emissions indirectes com una nova categoria en l'any 2011.



Reducció de les emissions de metà a les xarxes

Les emissions de metà de Gas Natural Fenosa es produeixen a les operacions d'exploració, transport i distribució de gas. L'any 2011, van ascendir a 1.369.140 de tones de CO₂eq, 451.815 tones de les quals es van produir a Espanya. Globalment, les emissions específiques de metà van arribar a un valor de 0,75 kg CO₂eq/GJ de gas gestionat.

L'ús de millors materials, així com la renovació de canonades i escomeses en les distribuïdores de gas de la companyia, van permetre disminuir les emissions de CH₄ per unitat de longitud de xarxa un 0,3% respecte al 2010.

Reducció d'emissions per projectes de mecanisme de desenvolupament net

Gas Natural Fenosa realitza adquisicions de drets d'emissió a través de la seva participació, tant en el mercat secundari, com en projectes primaris i fons de carboni.

El 2011, les emissions totals de CO₂ de les centrals tèrmiques de carbó, fueloil i gas a Espanya van arribar als 13,4 milions de tones de CO₂, enfront d'una assignació de drets d'emissió d'11,3 milions de tones, segons el Pla Nacional d'Assignació de Drets d'Emissió de Gasos d'Efecte Hivernacle 2008-2012.

Per complir amb les obligacions del Pla Nacional d'assignació espanyol, la companyia realitza una gestió integral de la seva cartera de cobertura de drets d'emissió de CO₂ per al període 2008-2012 i post Kyoto mitjançant l'adquisició de drets i crèdits d'emissió a través de la seva participació, en el mercat secundari, en projectes primaris i en fons de carboni.

En aquest sentit, la companyia adquireix drets procedents de Mecanismes de Desenvolupament Net (MDN) i projectes d'Aplicació Conjunta (AC) a través de la seva participació en diversos fons de carboni en els quals té una inversió compromesa d'aproximadament 60 milions d'euros. Es tracta del Fons Espanyol de Carboni (promogut pel Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient, i administrat pel Banc Mundial), el Multilateral Carbon Fund (administrat pel Banc Europeu de Reconstrucció i Desenvolupament i el Banc Europeu d'Inversions), el Natsource Carbon Asset Pool (administrat per Natsource Asset) i el Community Development Carbon Fund (gestionat pel Banc Mundial). A aquests, s'afegeix la contractació bilateral de compra de drets d'emissió procedents de projectes primaris de diferents sectors.

Fins ara, Gas Natural Fenosa ha registrat a les Nacions Unides deu projectes MDN com a participant del projecte: les centrals hidràuliques de Los Algarrobos (9,7 MW), Macho de Monte (2,4 MW) i Dolega (3,1 MW), a Panamà; la de La Joya (50 MW), a Costa Rica; les d'Amaimé (18 MW), Alto Tulúa (20 MW) i Bajo Tulúa (20 MW), a Colòmbia; l'aprofitament energètic del biogàs a l'abocador de Doña Juana, a Bogotà (Colòmbia); el projecte Sombrilla, de substitució de fueloil per gas natural en forns, calderes, cambres d'assecatge i altres equipaments de vuit plantes industrials localitzades a Bogotà (Colòmbia); i el projecte Quimvale per a la substitució de fueloil per gas natural a la caldera d'assecatge d'una indústria de carbonat càlcic a Rio de Janeiro (Brasil).

De la mateixa manera, la companyia compta, en diferents graus de definició, amb altres projectes MDN per a la seva validació en països com Colòmbia, Brasil, Mèxic o Costa Rica. 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 per altres menys intensius en carboni.

Promoció de l'eficiència energètica

Gas Natural Fenosa treballa amb els seus principals clients per transmetre'ls i ajudar-los a ser més eficients energèticament. La companyia compta amb una línia de negoci destinada a millorar l'eficiència energètica de les empreses, analitzant-ne tot el procés de negoci. L'anàlisi identifica, mesura i impulsa tots els elements i processos d'una organització, de la seva cadena de subministrament i dels seus residus, mitjançant la següent metodologia: monitoratge d'emissions, mitigació (identificant les principals fonts d'emissió i proposant plans d'ecoeficiència basats en les millors tècniques disponibles), determinació de l'eficiència i sostenibilitat de les instal·lacions i els seus processos, i elaboració d'un programa amb objectius anuals que permeti garantir el compliment dels objectius de forma cost-eficient. El finançament dels plans d'estalvi i eficiència energètica inclou un pla que permet fer front als objectius de reducció de forma rendible, buscant les millors oportunitats per posar en valor aquestes accions: identificar, seleccionar i prioritzar aquells projectes amb retorns econòmics més alts; buscar ajuts comunitaris, estatals o autonòmics dissenyats a aquest efecte, i buscar el millor mitjà de finançament per a cada cas.

Addicionalment, en el context de la promoció de l'eficiència energètica en l'ús final de l'energia, es van desenvolupar diverses accions, entre les quals cal destacar-ne les següents:

- Signatura d'acords amb instituts tecnològics i organitzacions sense ànim de lucre.
- Signatura d'acords amb altres companyies amb l'objectiu de promoure comportaments eficients entre els seus clients.
- Organització de jornades i conferències formatives dirigides a clients, amb l'objectiu d'informar-los sobre la possibilitat d'incorporar noves tecnologies eficients que millorin la seva competitivitat i redueixin les seves emissions.
- Distribució de 15.000 guies d'eficiència energètica a la llar.
- Participació en actes vinculats a la divulgació de l'eficiència energètica.
- Jornades de formació i sensibilització de l'ús de l'energia i per a la millora de la qualitat del servei.
- Realització de la setena edició de l'Índex d'Eficiència Energètica a les llars espanyoles, un baròmetre de l'eficiència energètica que mesura els hàbits i els costums que poden suposar un estalvi energètic en el sector residencial.
- Diverses web d'eficiència energètica, www.hogareficiente.gasnaturalfenosa.es i www.empresaeiciente.gasnaturalfenosa.es, amb 171.165 i 176.205 visites, respectivament.

- Promoció de vehicles elèctrics o de combustibles alternatius menys contaminants.
- Participació en el projecte 3-E Houses, de la Unió Europea, per incrementar l'eficiència de les llars a través de la implantació de tecnologies que permetin als usuaris conèixer i controlar el seu consum d'energia.



Sostenibilitat i biodiversitat

Els sistemes de gestió ambiental de Gas Natural Fenosa inclouen el compromís amb la conservació de la biodiversitat. La companyia desenvolupa nombroses iniciatives 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, col·labora amb diferents organitzacions socials per tal de donar suport a les seves iniciatives en defensa de la natura.

Coincidint amb la declaració, per part de l'ONU, de l'any 2011 com a Any Internacional dels Boscós, i en el marc del Pla de Reutilització, Reducció, Reciclatge i Valorització Energètica de Residus (Pre3ver), s'ha definit com un dels objectius el reciclatge del 75% del paper consumit, per al final del període 2010-2014. En els anys 2010 i 2011, es va reciclar el 90% del paper consumit.

Estudi dels ecosistemes

Gas Natural Fenosa elabora estudis d'ecosistemes terrestres, aquàtics i limnològics, en els entorns de les centrals de producció elèctrica, per a la caracterització de l'entorn natural i així poder estudiar l'impacte de les seves instal·lacions. Un dels objectius d'aquests estudis té com a finalitat analitzar i quantificar el risc en termes de biodiversitat. Tots els estudis realitzats durant 2011 van resultar satisfactoris.

En aquest context, la companyia realitza estudis bianuals de les masses forestals en els terrenys circumdants a les seves instal·lacions de carbó i fueloil, amb l'objectiu de conèixer el seu estat i l'impacte que hi té 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 Boscós (ICP-Forests).

Adicionalment, el seguiment dels efectes dels abocaments sobre els ecosistemes aquàtics de l'entorn va ser incorporat per Gas Natural Fenosa a la gestió ambiental de les seves centrals tèrmiques. Per a això, la companyia desenvolupa estudis anuals d'acord amb els criteris establerts per la Directiva Marc sobre l'Aigua. L'any 2011, no es va produir cap abocament que afecti significativament als recursos hídrics i hàbitats relacionats.

Durant el 2011, es van realitzar, a Espanya, 19 estudis de qualitat del sòl en subestacions elèctriques, quatre informes preliminars de sòls i 105 informes de situació, complint tots amb la normativa que estableix la relació d'activitats potencialment contaminants del sòl, i amb els criteris i estàndards per la declaració de sòls contaminats. Sota aquests criteris, es van adequar els sòls en vuit subestacions.

En l'àmbit internacional, Ecoeléctrica Puerto Rico fa estudis de monitorització biològica de coralls, herbes marines, peixos i mamífers, a la seva zona d'influència, sense haver detectat canvis o impactes en la biodiversitat. Així mateix, la companyia duu a terme censos de manatíes antillans i espècies de tortugues marines.

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 (km ²)	Valor de biodiversitat
Central minihidràulica Molinos de Bolarque, (Guadalajara, Espanya)	Propietat	Guadalajara. Riu Tajo	Generació d'electricitat		Per la biodiversitat que alberga s'ha declarat ZEPA i Zona d'Especial Conservació (ZEC) i forma part de la Xarxa Natura 2000. La Serra d'Altomira ha servit com a via migratòria per a nombroses espècies de flora. Quant a aquesta, les extenses pinedes de pinus halepensis alternen amb matolls de juniperus phoenicea i romerars termòfils.
Central minihidràulica Tambre a peu de presa, A Coruña (Espanya)	Propietat	Estuari i curs baix del riu Tambre, aigües avall de la presa de l'embassament de Barrié de la Maza	Generació d'electricitat		El 73% de l'àrea del LIC està ocupada per hàbitats marins i marítime-terrestres. Es troba dins de la xarxa Natura 2000
Central minihidràulica Dorna, Pontevedra (Espanya)	Propietat	Pontevedra	Generació d'electricitat		LIC riu Lérez. Posseeix importants concentracions de petroglifs de l'Edat de Bronze.
Hinojos (Huelva, Espanya)	Llogat	Zona de regulació especial del Parc Nacional de Doñana.	Producció/ extracció	0,01	Zona catalogada per la Unesco com a Reserva de la Biosfera i Zona d'Especial Protecció d'Aus (valor alt).
Aznalcázar (Sevilla, Espanya)	Llogat	Situat al límit del corredor ecològic del riu Guadiamar. Fora del parc natural	Producció/ extracció	0,01	Zona amb un ús agrícola intensiu i de sotabosc, on viu el linx (<i>linx pardinus</i>), espècie en perill d'extinció.
Carmona (Sevilla, Espanya)	Llogat	Ubicat fora del Parc Nacional, en terrenys que constitueixen la Unitat Hidrogeològica Altiplans d'Écija	Producció/ extracció	0,01	L'àrea es pot classificar com a 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, Espanya)	Llogat	Ubicat a l'aqüífer del Aljarafe, que forma la prolongació oriental del sistema aquífer Almonte-Marismas, fora del Parc Natural.	Producció/ extracció	0,003	Aquesta zona està fortament antropitzada amb gran desenvolupament agrícola, i on no es registra cap espècie del Catàleg Nacional d'Espècies Amenaçades.

Ubicació	Situació	Posició	Tipus d'operació	Mida (km ²)	Valor de biodiversitat
Carmona (Sevilla, Espanya)	Propietat/ llogat	Fora del Parc Natural	Oficina/ producció/ extracció	0,02	Estepa cerealista, fortament antropitzada. L'àrea es pot classificar com a pastura-matollar amb arbrat. Avifauna estepària inclosa al Catàleg Andalus d'espècies amenaçades i protegides per normativa nacional i comunitària.
Almazán (Soria, Espanya)	Contracte Administratiu. Ús Privatiu de Béns de Domini Públic	Fora de l'espai Natural Protegit. A 1,2 km del marge esquerre es troben les riberes del riu Duero i efluents.	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).
Sant Juan Nepomuceno, departament de Bolívar (Colòmbia)	Propietat	Santuari de flora i fauna Los Colorados	Distribució d'electricitat	0,1	Zona d'alta biodiversitat que es troba dins dels Parcs Naturals Nacionals de Colòmbia
Illa d'Ometepe, Rivas. Municipi d'Altagracia entrada a Puerto San Miguel (Nicaragua)	Propietat	Ubicat dins de la Reserva de la Biosfera Isla de Ometepe.	Distribució d'electricitat	0	Alt, ja que la instal·lació s'ubica dins de la zona d'esmoreïment de la Reserva Natural Volcà Maderas, ubicada dins de la Illa d'Ometepe.
Bugaba, Província de Chiriquí (Panamà)	Propietat		Generació d'electricitat	0	No hi ha àrees protegides, però, es mantenen les condicions ambientals. Es prohibeix la caça d'animals.
Calobre (Panamà)	Propietat	Província de Veraguas	Generació d'electricitat	1	Prop de reserva forestal
Boquete, Los Algarrobos (Panamà)	Propietat	Chiriquí	Generació d'electricitat	8	No es troba en una reserva. Tanmateix, és una àrea prístina.

ZEPA: Zona d'Especial Protecció d'Aus.
LIC: Llocs d'Interés Comunitari.
IBA: Àrees importants per a les aus.

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

	Longitud de línies a LIC (km)	Longitud línies a ZEPA (km)	Longitud línies a IBA (km)	Superfície línies a LIC (ha)	Superfície a ZEPA (ha)	Superfície línies a IBA (ha)
Espanya	3.383	2.722	5.798	6.206	5.117	10.672
Colòmbia	2	-	-	3	-	-
Panamà	-	75	-	-	5	-
Total	3.385	2.797	5.798	6.209	5.122	10.672

ZEPA: Zona d'Especial Protecció d'Aus.
LIC: Llocs d'Interés Comunitari.
IBA: Àrees importants per a les aus.

Nombre d'espècies els hàbitats dels quals se situen en àrees afectades per les operacions

	Nombre d'espècies en perill crític	Nombre d'espècies en perill	Nombre d'espècies gairebé amenaçades	Nombre d'espècies de preocupació menor	Nombre d'espècies vulnerables
Espanya	2	2	7	23	14
Colòmbia	1	12	28	62	30
Mèxic	–	3	–	18	14
Nicaragua	–	1	–	11	2
Panamà	–	1	5	–	–
Puerto Rico	5	15	–	–	1
Total	8	34	40	114	61

Integració a l'entorn i la seva restauració

Per a garantir l'acompliment de les mesures preventives i minimitzar el possible impacte dels projectes i processos que no estan subjectes a avaluacions d'impacte ambiental, Gas Natural Fenosa desenvolupa estudis d'impacte ambiental i plans de vigilància.

Adicionalment, amb l'objectiu de fomentar i col·laborar en la conservació de la biodiversitat en el territori, la companyia adequa, , les seves línies elèctriques al Reial Decret de Protecció de l'Avifauna, en col·laboració amb els organismes autonòmics ambientals.

A Espanya, Gas Natural Fenosa patrocina diferents organitzacions científiques i conservacionistes, amb la finalitat de donar suport a les seves iniciatives en defensa de la natura. Impulsa, en col·laboració amb la Fundació Ós Bru , activitats d'educació ambiental per afavorir canvis d'actituds i suport social

a la conservació. També col·labora amb la Societat Espanyola d'Ornitologia en el Programa Aus i Clima, per conscienciar sobre el canvi climàtic i obtenir dades sobre la fenologia de les aus, com a mètode per comprendre l'impacte del canvi climàtic en el seu cicle biològic i valorar-ne les possibles conseqüències.

Així mateix, les centrals de Sabón (Espanya) i de La Robla (Espanya) van celebrar, l'any 2011, el Dia de l'Arbre, on nens en edat escolar van assistir a xerrades sobre protecció dels arbres, donant-los l'oportunitat de plantar-ne.

Estudis d'impacte ambiental

Gas Natural Fenosa realitza estudis d'impacte ambiental dels projectes. La participació pública als procediments d'aprovació d'aquests projectes està garantida per la legislació nacional i regional de cadascun dels països on la companyia desenvolupa projectes.



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

Iniciatives en relació amb l'ús de materials

Iniciativa	Resultats
Centrals hidràuliques i minihidràuliques: substitució d'oli convencional per biodegradable	Reducció de consum de productes químics.
Cicle combinat d'Aceca: recirculació al Densadeg, ajustant els paràmetres químics	Reducció de consum de productes químics.
Cicle combinat de Cartagena: eliminació d'àcid sulfúric per l'ajustament de pH en les torres de refrigeració i eliminació de carbohidràcida en el cicle aigua-vapor en processos de posada en marxa i parada	Reducció de consum de productes químics.
Cicle combinat de Pals de la Frontera: reducció prefiltrats d'aire de la turbina.	Disminució del consum de materials.
Cicle combinat de Sagunt: dosificació de bisulfir en automàtic.	Reducció de consum de productes químics.
Central tèrmica de Palamara i La Vega: reducció consum paper.	Reducció del consum de materials.
Cogeneracions: substitució d'oli lubricant de motors per un altre de major durabilitat.	Reducció del consum de productes químics.
Distribució d'electricitat a Moldàvia: disminució de consum de paper.	Disminució del consum de materials.
Nicaragua: ús de detergents menys tòxics.	Reducció de toxicitat de productes químics.
Panamà: canvi de sílica blau per sílica taronja sense cobalt.	Reducció del consum de productes químics.

Iniciatives en relació amb el consum d'aigua

Iniciativa	Resultats
Central tèrmica d'Anllares: canalització d'aigües pluvials de l'abocador de residus no perillosos a l'embassament.	Recuperació d'aigua de pluja.
Central tèrmica de La Robla: optimització de l'ús d'aigua captada	Minimització del consum d'aigua.
Cicle combinat de Cartagena: purga contínua tancada en parades.	Reducció del consum d'aigua.
Cicle combinat de Sagunt: augment cicle de concentració a les torres.	Reducció del consum d'aigua.
Cicle combinat de San Roque: reutilització autorrefrigeració de la pròpia aigua per a les bombes de les basses.	Reducció del consum d'aigua.
Argentina: reemplaçament d'aixetes i descàrrega de vàters.	Reducció del consum d'aigua sanitària.
Distribució d'electricitat a Moldàvia: disminució del consum d'aigua.	Disminució del consum d'aigua.

Iniciatives en relació amb les emissions

Iniciativa	Resultats
Cicle combinat del Camp de Gibraltar: producció de vapor.	Reducció d'emissions de vapor.
Cicle combinat de Pals de la Frontera: ajustaments de combustió.	Reducció de la concentració mitjana.
Cicle combinat de Sagunt: mesures de filtres i llar de foc.	Eliminació d'emissions d' NH_3 .
Cicle combinat de Sagunt: ajust combustió.	Reducció del factor d'emissió d' NO_x .
Gas Natural Serveis: canvi de combustibles.	Reducció d'emissions de CO_2 .
Marroc: reducció de consum de gasoil en vehicles.	Reducció d'emissions de CO_2 .
Metragaz: reducció de consum de gasoil	Reducció d'emissions de CO_2 .

Iniciatives en relació amb els efluentes

Iniciativa	Resultats
Central tèrmica de La Robla: optimització sistema efluentes	Minimització d'abocaments.
Cicle combinat d'Aceca: recirculació clarificador en parets.	Control d'abocament tèrmic.
Parc Eòlic Serra de l'Oliva: construcció d'una fossa sèptica estanca.	Minimització d'abocaments.
Companhia Distribuïdora do Gas do Rio de Janeiro: disminució de la taxa de descàrrega de sediments.	Millora en l'abocament.
Companhia Distribuïdora do Gas do Rio de Janeiro: disminució de la quantitat de productes químics en els efluentes generats.	Millora en l'abocament.
Damietta: increment del control d'abocaments al mar.	Descens en la quantitat d'efluents.

Iniciatives en relació amb el soroll

Iniciativa	Resultats
Ciclo combinado de Puerto de Barcelona: implantación de pantallas junto a torres de refrigeración.	Disminució del nivell de soroll.
Palamara: reparación de las puertas de acceso a la sala de máquinas.	Disminució del nivell de soroll.
Kenia: programa de evaluación de la contaminación acústica.	Disminució del nivell de soroll.
Marruecos: cambio de UPS en las estaciones de compresión.	Disminució del nivell de soroll.

Iniciatives en relació amb els residus

Iniciativa	Resultats
Centrals minihidràuliques: instal·lació de cubetes de contenció al voltant del grup oleohidràulic.	Disminució d'abocaments perillosos
Central tèrmica d'Anllares: valorització del 23% de cendres.	Valorització de cendres i enderroc produïdes.
Cicle combinat d'Aceca: millora del sistema d'ompliment i drenatge del tanc de clorur fèrric.	Eliminació de residus perillosos.
Cicle combinat del Camp de Gibraltar: habilitació d'una zona per a magatzem temporal de GRP.	Millora en la gestió de residus.
Cicle combinat de San Roque: desclassificació d'aigua del compressor.	Eliminació de residu perillós.
Central Hidràulica de La Joya: segregació de deixalles orgàniques.	Millora en la gestió de residus
Cicle combinat de Naco Nogales: viabilitat de l'enviament d'oli usat a co-processament.	Millora en la gestió de residus perillosos
Cicle combinat de Durango: enviament de productes químics en contenidors de major volum.	Disminució de generació de residus perillosos
Centre de treball Palamara i La Vega: reducció de producció d'aigües olioses, material impregnat amb hidrocarburs, fangs de combustible i optimització olis.	Disminució de generació de residus perillosos
Ecoelèctrica: compra de màquines rentapeces.	Disminució de generació de residus.
Colòmbia Electricadora del Carib: construcció d'una zona per a transformadors usats.	Millora en gestió de residus.
Distribució de gas Espanya: recuperació de terres a rasa.	Disminució de la deposició de runes a l'abocador.
Distribuïdora d'Electricitat del Nord: valorització de material metàl·lic reutilitzable.	Disminució de la generació de residus.
Mitjans: eliminació de refrigerant R-22 en aires condicionats i piles de botó.	Disminució de la generació de residus.



Gas Natural Fenosa calcula la seva empremta ambiental quantificant així l'evolució objectiva en el temps dels aspectes ambientals i l'impacte de les seves activitats sobre el medi ambient

Impacte ambiental

L'acompliment i compromís de Gas Natural Fenosa permet compatibilitzar les activitats pròpies del seu negoci (generació, transport, distribució i comercialització d'electricitat i gas) amb la protecció de l'entorn i la qualitat de vida dels ciutadans. La companyia busca nous enfocaments que permetin mantenir l'equilibri entre el valor dels recursos naturals emprats i la riquesa generada pel negoci.

Gas Natural Fenosa calcula la seva empremta ambiental quantificant així l'evolució objectiva en el temps dels aspectes ambientals i l'impacte ambiental de les seves activitats sobre el medi ambient.

L'augment de l'impacte ambiental, durant el 2011 es justifica per l'entrada en funcionament de les centrals tèrmiques de carbó, que generen més emissions a l'atmosfera i provoquen acidificació de l'atmosfera, afeccions diverses a l'aire, escalfament global i smog. Amb tot es va reduir l'impacte ambiental pel consum de recursos, com productes químics i d'altres, en un 33%, i la generació de residus perillosos, en un 18%.

L'any 2011, es van incloure noves categories d'impacte ambiental, com afecció a la vegetació, afecció per deposició de clorur sòdic i l'afecció per l'oscil·lació dels nivells dels embassaments.

Quantificació de l'impacte ambiental en UMAS

Categoria d'impacte	UMAS 2011	UMAS 2010
Generació de residus perillosos	2.581	3.161
Acidificació de l'atmosfera	508	209
Impactes toxicològics: afecció a l'aire	325	82
Escalfament global	251	122
Generació de residus no perillosos	193	148
Smog hivernal	132	37
Contaminació acústica	71	32
Afecció a la vegetació	30	-
Afecció a l'avifauna	16	1
Smog fotoquímic	15	4
Consum de recursos abiòtics: recursos hídrics	14	4
Eutrofització: afecció d'ecosistemes aquàtics	13	6
Qualitat de les aigües	6	28
Consum de recursos abiòtics: altres recursos	2	3
Consum de recursos abiòtics: recursos energètics	1	6
Deposició NaCl	0,36	-
Afecció per oscil·lació de nivell d'embassament	0,00022	-
Total UMAS	4.158	3.843

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

Implicació de proveïdors i clients

Gas Natural Fenosa ha continuat l'impuls a la política d'implicació de la cadena de subministrament en les bones pràctiques ambientals. L'any 2011, el 84% dels principals contractistes d'obres i infraestructures de distribució de gas van mantenir la seva adhesió voluntària a les "Bones pràctiques d'actuació ambiental en obres per a la construcció de xarxes de distribució". Addicionalment, el 100% dels principals contractistes d'obres i infraestructures de distribució elèctrica es van adherir al document "Bones pràctiques d'actuació ambiental per proveïdors homologats de xarxes d'electricitat". Així mateix, el 44% dels proveïdors de serveis de gas i electricitat homologats per Gas Natural Fenosa a Espanya disposen de certificat ambiental UNE-EN ISO 14001 o similar.

La companyia continua dedicant esforços i recursos a la sensibilització dels clients en l'ús eficient de l'energia, mitjançant diferents línies d'acció per a cada segment de clients. En el cas dels clients domèstics se'ls assessora, a través de campanyes i del canal web, sobre com estalviar energia a la llar i els beneficis que això comporta per al medi ambient. Per a les empreses i indústries, es posa a la seva disposició diferents serveis de valor afegit, com els contractes de rendiment energètic i altres serveis que aporten solucions a mida per optimitzar els seus consums energètics i minimitzar-ne l'impacte ambiental derivat.

Empremta ambiental

Gas Natural Fenosa calcula, des del 2002, la seva empremta ambiental a través d'una eina de gestió anomenada unitats mediambientals (UMAS), basada en la metodologia d'anàlisi del cicle de vida i seguint les etapes marcades en les normes internacionals de la sèrie UNE-EN ISO 14040. Aquesta metodologia quantifica l'impacte ambiental sobre el medi ambient de les emissions atmosfèriques, consum de recursos, residus, abocaments, soroll i impacte sobre l'avifauna i la vegetació, entre d'altres.

El seu ús comença amb la caracterització de l'aspecte ambiental quantificat d'acord a determinades categories d'impacte (acidificació, afecció a l'aire, smog hivernal o fotoquímic, generació de residus, escalfament global, qualitat de les aigües, consum de recursos energètics, hidràulics i altres, consum d'energia, eutrofització, afecció a la vegetació i a l'avifauna, entre d'altres). L'aspecte ambiental caracteritzat es normalitza, comparant-lo amb un valor de referència definit i es tradueixen els impactes ambientals a un valor adimensional (UMAS) amb independència de la seva naturalesa. Després d'aplicar un factor de valoració s'obté l'impacte generat per cada categoria d'impacte, i la suma de tots ells dona com a resultat l'empremta ambiental de la companyia.

El càlcul de l'empremta ambiental permet analitzar l'acompliment ambiental de la companyia i la seva evolució en el temps per poder planificar les accions necessàries, reduir l'impacte ambiental i millorar la gestió ambiental de la companyia.

■ Interès per les persones



Gas Natural Fenosa és un projecte compartit per 17.769 persones que treballen en 22 països, un 47% dels quals desenvolupen la seva activitat fora d'Espanya. L'edat mitja dels empleats és de 43 anys i la seva mitjana d'antiguitat és de 15 anys. Un 29% dels empleats són dones.

L'estratègia de Gas Natural Fenosa en l'àmbit dels recursos humans està fonamentada en la promoció d'un entorn de treball basat en el respecte, el compromís, la diversitat, la formació i el desenvolupament professionals.

L'any 2011, Gas Natural Fenosa ha consolidat un model de recursos humans basat en unitats de govern i servei. Aquestes defineixen les polítiques i pràctiques en matèria de gestió de les persones i estan basades en la figura del business partner com a assessor estratègic en els diferents negocis i països. A través d'un Centre de Serveis Compartits de Recursos Humans d'àmbit mundial, se centralitzen i gestionen, amb una visió global i homogènia, els processos més operatius de recursos humans. L'objectiu últim d'aquestes millores és garantir la qualitat de servei en la relació i atenció de la companyia amb els seus empleats i l'eficiència, innovació i millora contínua dels processos de gestió.

Principis d'actuació responsable amb els empleats

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

- Proporcionar als nostres empleats formació i oportunitats de desenvolupament professional adequades a les seves competències.
- Promoure un entorn de treball que motivi, i en el qual s'asseguri el respecte dels treballadors 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

	2011	2010	2009
Índex de plantilla. Nombre d'empleats	17.769	18.778	19.803
Homes/dones (%)	71/29	73/27	74/26
Dones en càrrecs de direcció (%)	22,52	21,70	19,70
Despeses de personal (milions d'euros)	858	798	600
Hores de formació per empleat	52,20	47,80	42,20
Inversió en formació anual (euros)	8.827.857	8.057.570	8.505.000

Accions rellevants

Accions proposades pel 2011

Elaboració del Pla d'Igualtat.

Desenvolupament d'un programa de reconeixements a la millora contínua i la innovació.

Campanya de reforç de valors i de la nova Política de Responsabilitat Corporativa.

Comunicació dels resultats de l'Enquesta de Clima i pla d'acció derivat dels resultats obtinguts.

Accions realitzades el 2011

- Presentació dels resultats de la fase final del diagnòstic de la situació actual.

- Posada en marxa de dues noves accions que faciliten la comunicació directa dels empleats amb la direcció: "Tinc una pregunta" i programa "Parlant".
Foment de les activitats extra laborals per a empleats.

- Desenvolupament de campanyes de comunicació interna: "Està en tu", premis La Nostra Energia, nova Universitat Virtual, Política de Responsabilitat Corporativa, Pla d'Accidents Zero per Generació.

- Llançament d'una nova intranet única per a tota la companyia.

Accions previstes pel 2012

Aprovació final del Pla d'Igualtat.

Potenciació de la comunicació directa dels empleats amb la direcció a través del reforç d'accions específiques.

Posada en marxa del Pla de Comunicació Interna per a la millora preventiva d'accidents.

Campanya de sensibilització per al foment de la diversitat.

Grau d'acompliment: ● Alt ● Mitjà ● Baix

universidad corporativa
universidad virtual

¡Ya puedes disfrutar de la nueva **universidad virtual**!

Un universo online donde podrás acceder a todo el conocimiento del grupo, intercambiar opiniones con expertos, generar nuevos contenidos y trabajar colaborativamente en cualquier momento y lugar.

En la universidad virtual puedes realizar recorridos virtuales por instalaciones, entrenarte con simuladores y acceder a diversos contenidos audiovisuales.

¡Entra y descúbrello!

<http://universidadcorporativa.gasnatural.com>

gasNatural
fenosa

Garantir la igualtat d'oportunitats, promoure i respectar la diversitat, així com oferir una carrera professional atractiva i estimulante, són part fonamental del compromís assumit per Gas Natural Fenosa amb els seus empleats

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

La gestió de les persones a Gas Natural Fenosa té com a objectiu desenvolupar el talent i promoure un entorn de treball respectuós amb els empleats. La companyia s'implica en la formació i desenvolupament del seu equip, potenciant el compromís i propiciant la diversitat d'opinions, perspectives, cultures, edats i gènere, com a aposta pel desenvolupament humà i social en cadascun dels països on és present.

Garantir la igualtat d'oportunitats, promoure i respectar la diversitat, així com oferir una carrera professional atractiva i estimulante, són part fonamental del compromís assumit per la companyia amb els seus empleats.

Gas Natural Fenosa rebutja taxativament la discriminació per qualsevol motiu. Aquest criteri 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 l'acompliment individual.

Durant el 2011, a Espanya, la Comissió d'Igualtat va avançar en els treballs finals d'elaboració d'un Pla d'Igualtat per als negocis de gas i electricitat, i està previst l'inici immediat d'aquests mateixos treballs en el d'enginyeria.

Gas Natural Fenosa compleix amb les exigències legals respecte a la igualtat d'oportunitats i la integració social, més enllà d'allò que és estrictament requerit per la llei, i promou la contractació de persones discapacitades, oferint un entorn de treball que els permet desenvolupar-se en igualtat de condicions. Així, a Espanya, l'objectiu mínim és que el 2% de la plantilla estigui

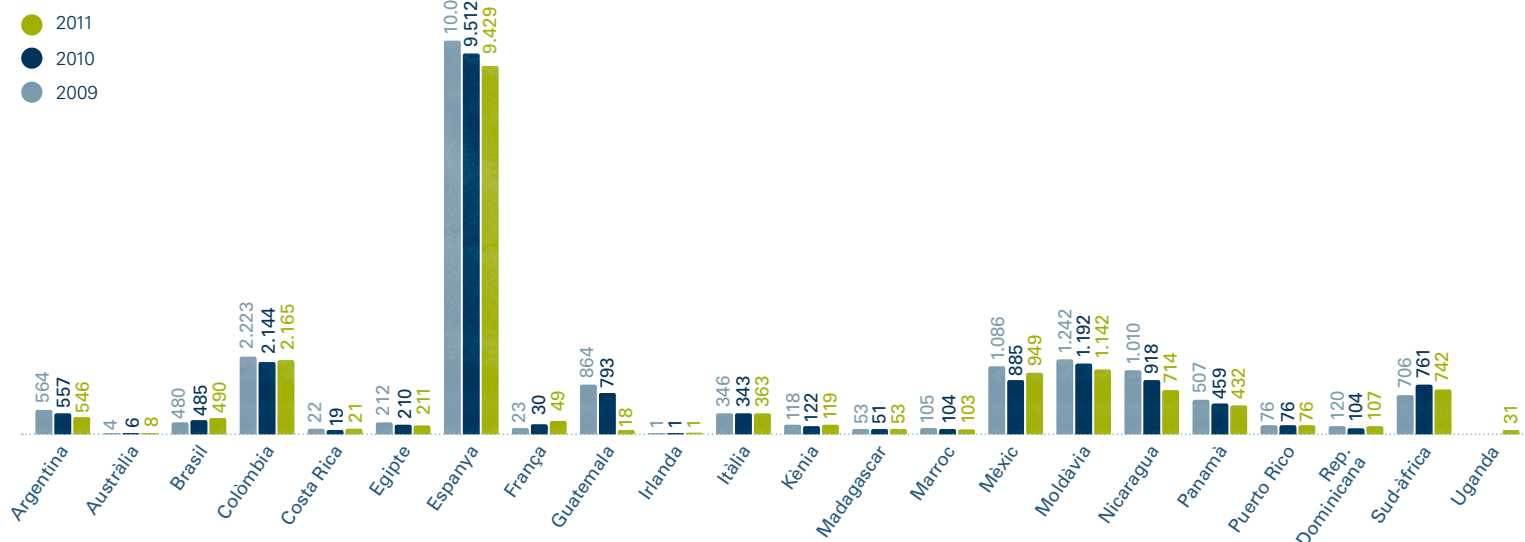
formada per persones amb discapacitat. Per a això, es recorre a proveïdors que donen feina a persones amb minusvalidesa i la contractació directa de persones. En l'àmbit internacional, per sobre dels requeriments mínims legals o fins i tot en la seva absència, el percentatge de persones amb discapacitat arriba al 3,06% de la plantilla a Brasil, al 3,70% a Panamà, al 2,88% al Marroc, al 5,44% a Itàlia i al 1,37% a Mèxic.

Les societats que formen part de Gas Natural Fenosa promouen la integració de persones amb discapacitat. A Espanya, estan en vigor convenis de col·laboració amb la Fundació Adecco i la Fundació Carriegos, a més del conveni signat amb la Generalitat de Catalunya per afavorir la integració laboral de dones que pateixen violència de gènere i risc d'exclusió social. L'any 2011, la companyia va signar un conveni de col·laboració amb la Fundació Prodis, per a la formació i inclusió socio-laboral de persones amb discapacitat intel·lectual.

Cal destacar que, l'any 2011, Gas Natural Fenosa va obtenir el segell Excel·lent en Diversitat d'acord amb el Model EDC. Aquesta metodologia, pionera a Europa, permet millorar el sistema organitzatiu i de gestió de la companyia per afavorir la integració de la discapacitat. Amb aquesta certificació, es reconeix el procés de millora contínua que porta a Gas Natural Fenosa a fomentar la diversitat en els seus valors, estratègia i gestió de processos.

Totes les societats de la companyia van desenvolupar sistemàticament accions dirigides al foment d'activitats de promoció social, mitjançant la intervenció voluntària dels empleats (Associació Dia Solidari, campanyes de conscienciació ambiental, activitats esportives, etc.); i a través d'acords de cooperació amb fundacions, instituts i centres de recerca

Índex de plantilla. Nombre d'empleats(*)

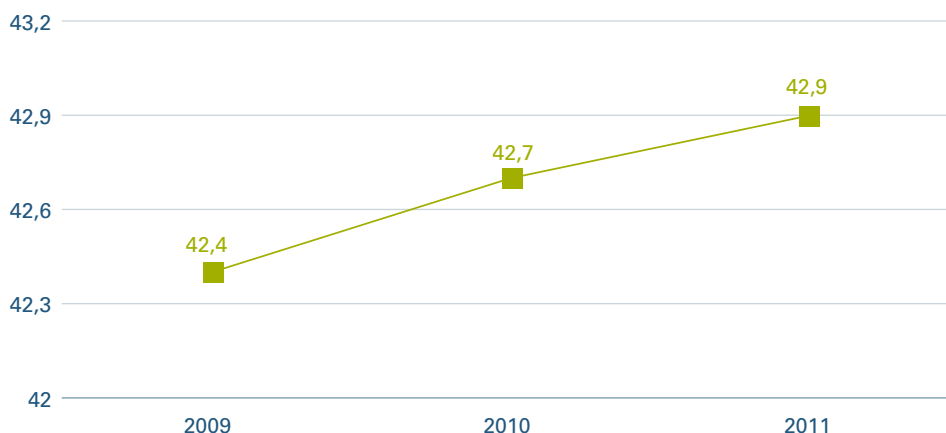


(*) Nombre d'empleats segons criteri societari. Els indicadors que es detallen en endavant, en aquest capítol, s'apliquen a la plantilla amb gestió centralitzada, corresponent a la plantilla de societats amb una participació majoritària i de la qual es fa gestió de plantilla i de recursos humans amb els mateixos criteris, que és de 14.806 persones, 7.626 a Espanya i 7.180 repartides a l'Argentina, Austràlia, Brasil, Colòmbia, Costa Rica, Egipte, França, Guatemala, Irlanda, Itàlia, Madagascar, Marroc, Mèxic, Moldàvia, Nicaragua, Panamà, Puerto Rico, República Dominicana i Uganda.

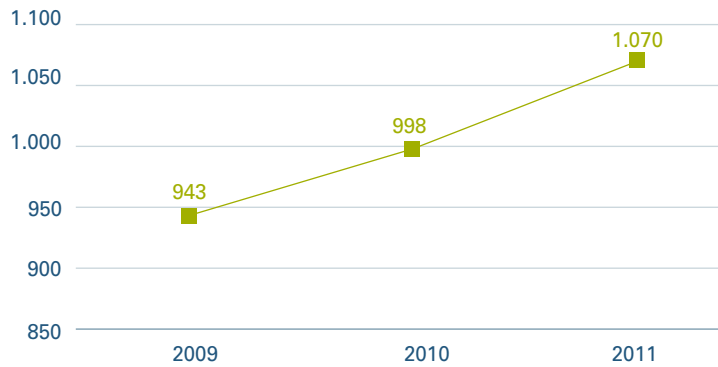
(Creu Roja Mexicana, Fundació Humanista d'Ajuda a Persones amb Discapacitat, Associació Privada de Desenvolupament Integral de la Família, etc.); o fomentant activitats esportives, culturals, d'educació i ambientals.

Gas Natural Fenosa entén que el sentiment de pertinença dels individus i la sensibilitat cap als trets propis de cada territori són factors determinants per a l'èxit empresarial. Per aquesta raó, encara que la companyia no disposa d'una política formal per a la contractació d'empleats i directius locals, en promou la contractació davant d'altres opcions.

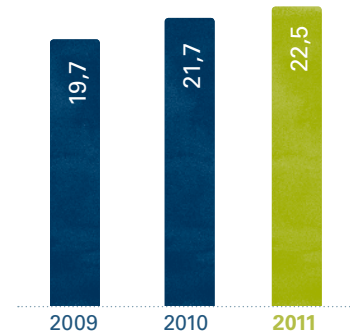
Edat mitjana de la plantilla (%)



Nombre de directius

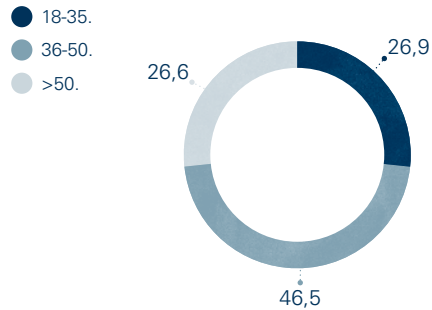


Dones en càrrecs de direcció (%)



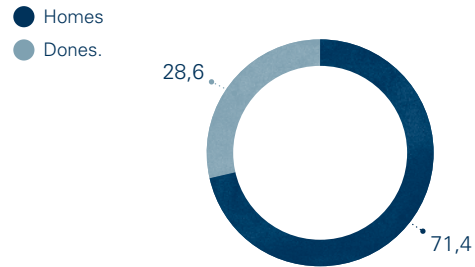
Nota: el desglossament d'aquest indicador per localització geogràfica està disponible a les pàgines 146-149.

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



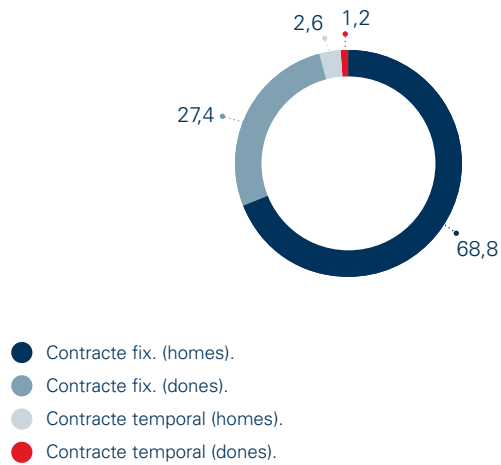
Nota: el desglossament d'aquest indicador per localització geogràfica està disponible a les pàgines 146-149.

Desglossament de la plantilla per gènere (%)

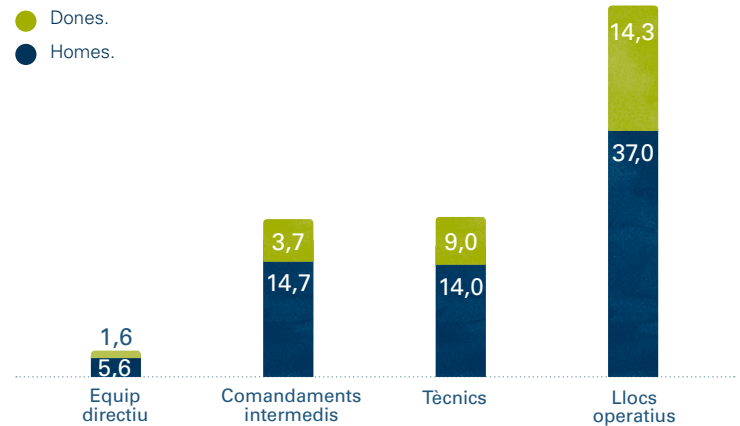


Nota: el desglossament d'aquest indicador per localització geogràfica està disponible a les pàgines 146-149.

Tipus de contracte (%)

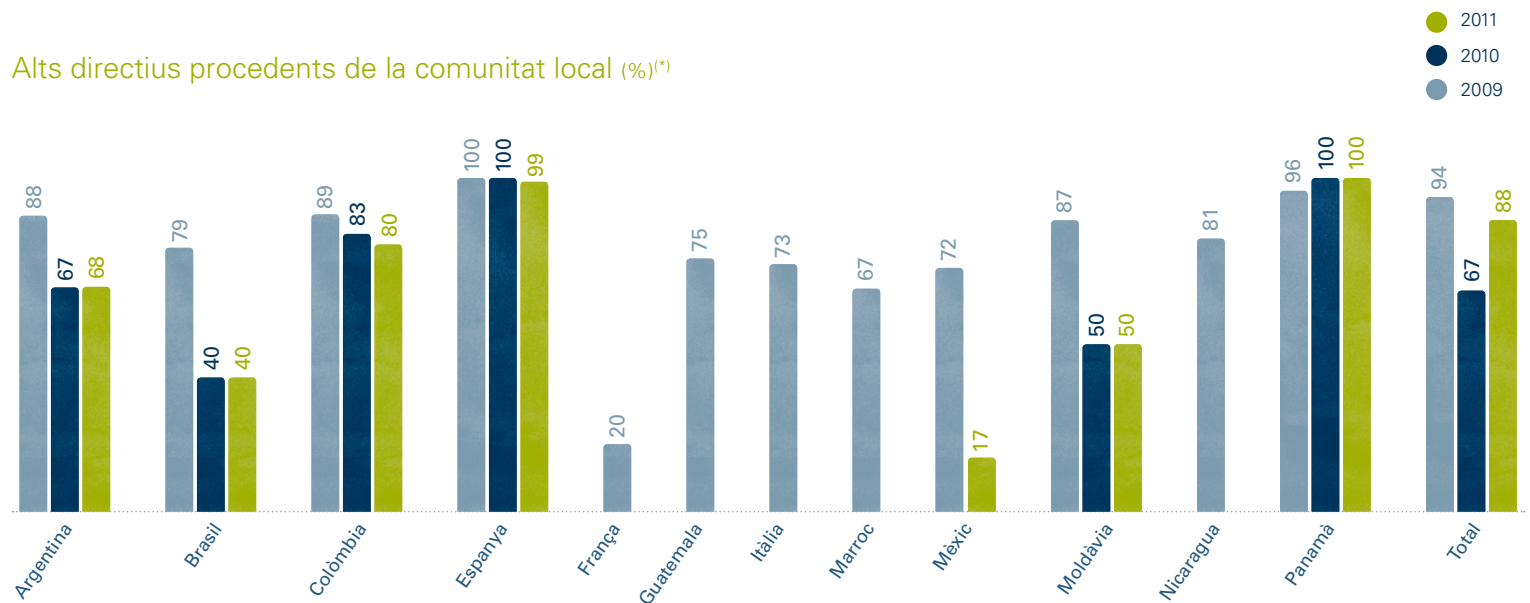


Desglossament de la plantilla per categoria professional i gènere (%)



Nota: el desglossament d'aquest indicador per localització geogràfica està disponible a les pàgines 146-149.

Alts directius procedents de la comunitat local (%)^(*)

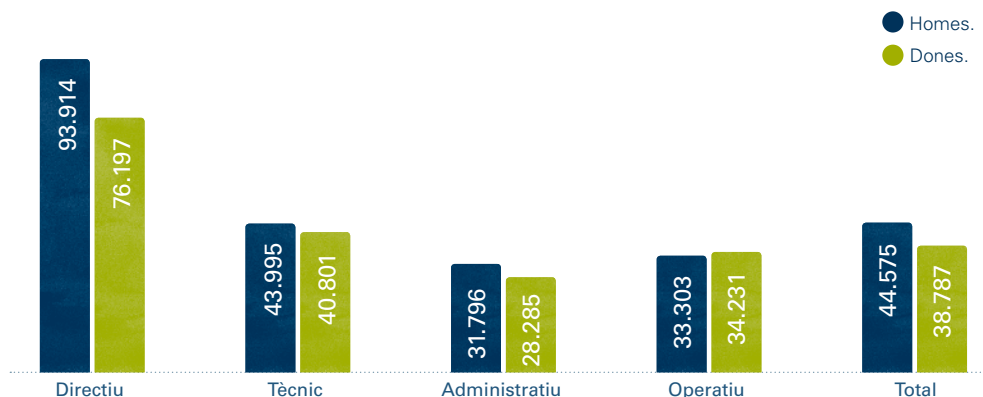


(*) S'ha considerat com a "alt directiu" la categoria de director o superior. Es considera directiu local aquell alt directiu que treballa per a una raó social que pertany a la comunitat local.

Nota: a Austràlia, Costa Rica, Egipte, Guatemala, Irlanda, Madagascar, Països Baixos i Puerto Rico no hi ha alts directius. A França, Itàlia, Marroc, Nicaragua i República Dominicana no hi ha alts directius procedents de la comunitat local.



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



Nota: dades per a Espanya. El desglossament d'aquest indicador per localització geogràfica està disponible a les pàgines 146-149.

Reconeixement de la representativitat sindical en els centres de treball

Gas Natural Fenosa respecta el dret a la llibertat d'associació i representació sindical en tots els països on opera. Les companyies que formen el grup compten amb representants dels treballadors elegits lliurement. En el 2011, cal destacar les dades següents:

- Un total de 33 organitzacions tenien representació a la companyia en tots els seus àmbits d'actuació, set a Espanya i 26 en el negoci internacional.
- A Espanya, després de les eleccions sindicals celebrades l'any 2011 en nombrosos centres de treball, hi havia 430 representants sindicals lliurement elegits.

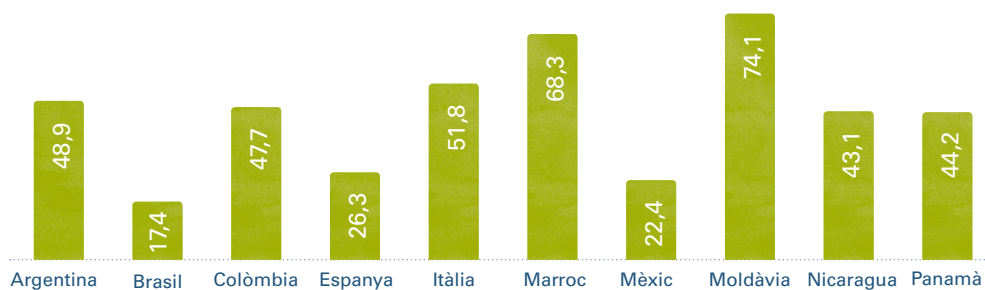
En l'àmbit nacional, i sense perjudici d'allò que estableix la legislació vigent, els convenis col·lectius articulen els mitjans de comunicació i informació entre la companyia i els representants sindicals, a través dels corresponents comitès i comissions de treball.

Gas Natural Fenosa manté canals de comunicació permanents amb la representació sindical a l'hora d'informar sobre els canvis organitzatius i les condicions de treball que suposin una modificació substancial per als treballadors, i informa de tot això el més aviat possible.

Presència sindical a Espanya

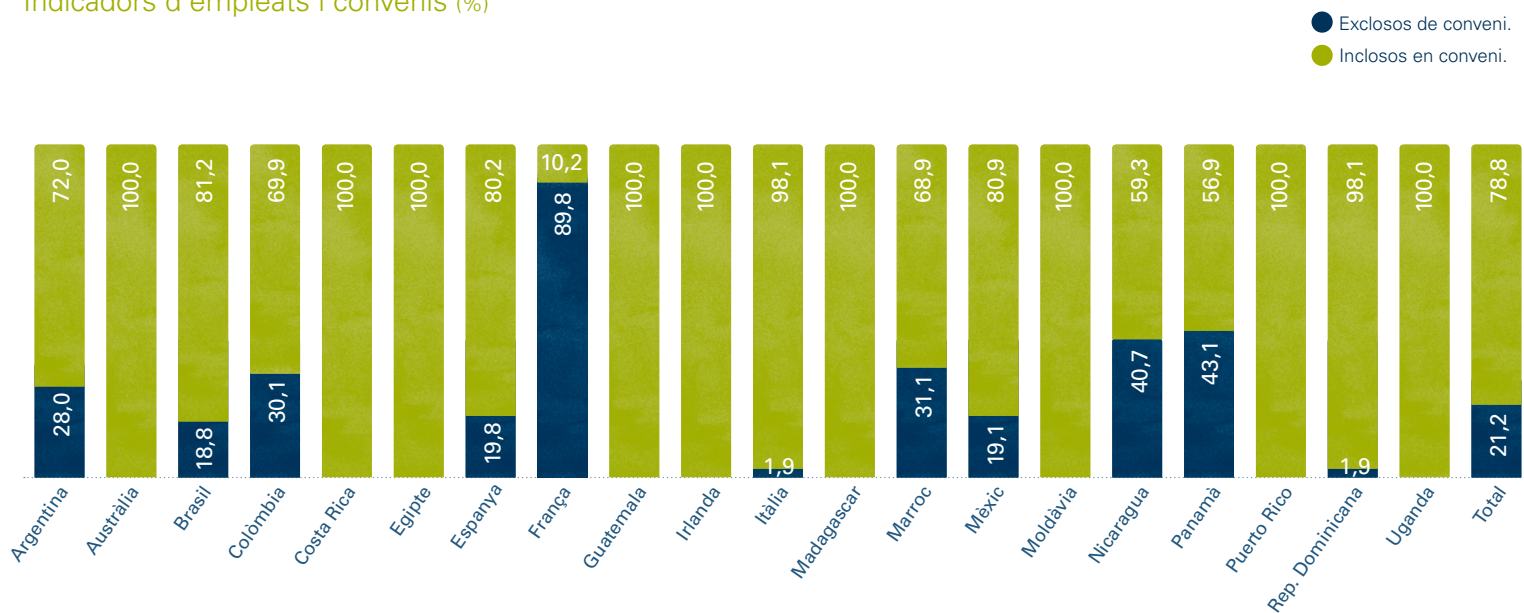
	Nombre de representants	%
USO	135	31,40
Comissions Obreres (CCOO)	119	27,68
Unió General de Treballadors (UGT)	75	17,44
CIG	38	8,84
SIE	31	7,21
Confederació General de Treballadors (CGT)	30	6,98
LAB	1	0,22
Independents	1	0,23
Total	430	100

Afiliació sindical per països (%)



Nota: a Austràlia, Costa Rica, Egipte, França, Guatemala, Irlanda, Madagascar, Puerto Rico, República Dominicana i Uganda no consten afiliats.

Indicadors d'empleats i convenis (%)





Política retributiva

La política retributiva de Gas Natural Fenosa es regeix per l'equitat en l'àmbit intern i per la competitivitat des del punt de vista del mercat. Els seus criteris rectoris són:

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

Gas Natural Fenosa elabora periòdicament estudis comparatius per avaluar la competitivitat de la seva política retributiva i aplica un model que té en compte elements com ara l'IPC, els resultats de companyia i la previsió de pujades salarials.

La política establerta en matèria de retribució variable engloba el 53,8% dels empleats sobre els quals es realitza gestió directa (14.806 empleats). Aquesta política està basada en el compliment dels objectius anuals determinats per la companyia i la unitat de negoci corresponent, juntament amb l'avaluació de l'acompliment individual de cada empleat, en funció dels objectius del seu lloc de treball i la seva actuació professional.

Relació salari mínim estàndard i salari mínim local, per país i gènere^(*)

	2011			2010
	Total	Hombres	Mujeres	Total
Argentina	2,48	2,8	2,16	2,34
Brasil	2,85	2,37	3,32	1,89
Colòmbia	1,25	1,29	1,20	1,30
Costa Rica	–	–	–	2,83
Espanya	2,04	2,11	1,97	2,06
França	1,55	1,55	1,55	1,49
Guatemala	–	–	–	2,31
Irlanda	–	–	–	2,70
Itàlia	1,22	1,22	1,22	1,24
Madagascar	–	–	–	2,75
Marroc	3,06	3,06	3,06	2,72
Mèxic	2,96	2,95	2,97	3,43
Moldàvia	3,18	3,18	3,18	2,94
Nicaragua	1,40	1,40	1,39	1,33
Panamà	1,11	1,11	1,11	1,06
República Dominicana	1,80	1,78	1,82	1,70

(*) L'any 2011, Austràlia, Egipte, Puerto Rico, Uganda, Costa Rica, Guatemala, Irlanda i Madagascar no aporten dades, ja que el volum de dades reportades per aquests països no són indicadors significatius per a la mostra motiu d'estudi.

Impuls de polítiques de flexibilitat entre els empleats

A Gas Natural Fenosa la conciliació de la vida familiar i professional s'articula, principalment, a través de les mesures de flexibilització laboral.

Més enllà dels mínims requerits legalment, la companyia ofereix als seus empleats avantatges com la possibilitat de gaudir de jornada continuada tots els divendres de l'any i cada dia durant els mesos d'estiu, així com jornades en règim d'autoadministració per a determinats col·lectius.

Adicionalment, la companyia amplia els supòsits legals de dret a reducció de jornada i el límit temporal dels mateixos, incloent-hi els permisos d'acumulació de lactància i ampliant, en determinats supòsits, els terminis de còmput. Les

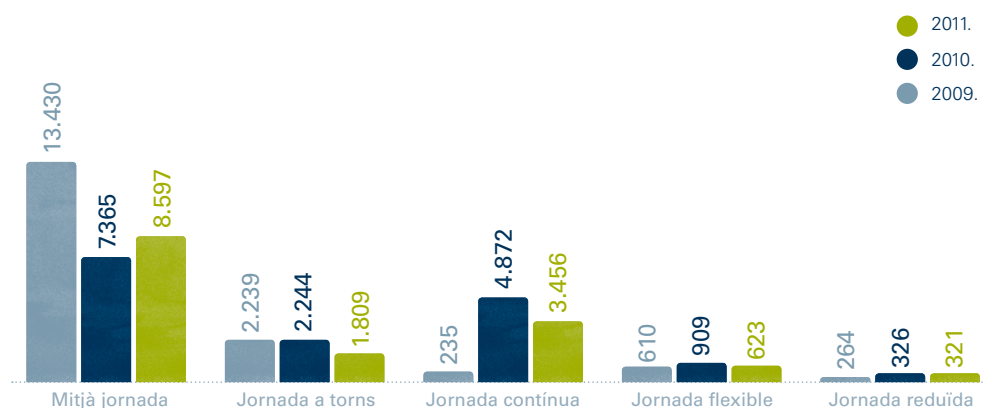
empleades tenen la possibilitat d'evitar els desplaçaments laborals que impliquin allunyar-se del seu lloc de residència durant l'embaràs o la lactància.

De la mateixa manera, 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.

Cal destacar que Gas Natural Fenosa va obtenir, l'any 2011, el certificat d'Empresa Familiarment Responsable per totes les seves societats gestionades a Espanya. Aquesta certificació, atorgada per la Fundació Mésfamília i avalada pel Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, subratlla el compromís de la companyia en matèria de desenvolupament humà i social, i està en línia amb el Programa de Nacions Unides per al Desenvolupament (PNUD).



Desglossament de la plantilla per tipus de jornada(*)



(*) Els valors per a aquest indicador de l'any 2009, varien respecte dels publicats en l'informe de 2009, ja que per a les societats d'àmbit internacional no eren correctes. Es recalculen per al 2009, extrapolant en aquestes societats la distribució per tipus de jornada real de 2010.

Empleats amb dret a baixa per paternitat/maternitat

	Homes	Dones	Total
Nombre d'empleats amb dret a baixa per paternitat/maternitat.	302	228	530
Nombre d'empleats que es van acollir al seu dret de baixa per paternitat/maternitat.	233	224	457
Nombre d'empleats que no van tornar al seu lloc de treball un cop finalitzat el període de permís per paternitat/maternitat.	6	35	41
Percentatge d'empleats que van tornar al seu lloc de treball després d'una baixa per paternitat/maternitat i continuen en la companyia un any després de gaudir-ne	96,82	95,22	96,00

Nota: el concepte de baixa per maternitat/paternitat i els beneficis socials relacionats presenten especificitats pròpies de la legislació laboral vigent en cadascun dels països on opera Gas Natural Fenosa i que s'han de tenir en compte en interpretar aquestes dades. Així, en el cas de Moldàvia, la legislació aplicable determina que la dona té dret a una baixa per maternitat de 126 dies pagats al 100% per la Seguretat Social. Transcorregut aquest període, tenen dret a prendre l'excedència per maternitat fins a tres anys, pagats al 30% per la Seguretat Social, i de tres a sis anys si l'excedència és no pagada, el que influeix en que el nombre de persones que no van tornar a seu lloc finalitzat el període de permís en aquest país sigui alt. Un altre exemple significatiu és el Marroc, on només tenen dret a la baixa per maternitat les dones legalment casades.

Serveis adaptats a les necessitats dels empleats

Gas Natural Fenosa ofereix beneficis socials als seus empleats en tots els països on té presència. Cal ressaltar-ne, amb diverses denominacions i diferents continguts, segons àmbits, països i convenis, els següents:

- Ajuts familiars per naixement de fill, matrimoni, per a guarderia i jardins maternals, i per fills discapacitats.
- Polítiques de suport a la conciliació de la vida familiar i professional.
- Pòlisses i serveis d'assistència mèdica (hospitalització, assistència, medicaments, avaluació oftalmològica, pla odontològic i d'altres equivalents). Complementos de les prestacions públiques en els supòsits d'incapacitat temporal.
- Patrocini d'activitats esportives i recreatives.
- Aportacions econòmiques per compensació pel que fa a menjar (vals dinar, compensació per a dinars i economats, entre d'altres).
- Ajut als estudis dels empleats i desenvolupament de programes de beques per als seus fills, subsidi escolar i fons de beques amb diferents regulacions i abast.
- Plans de pensions d'aportació definida.
- Préstecs, avançaments, i facilitats creditícies i d'assegurances a empleats i les seves famílies.
- Bonificacions del consum elèctric o de gas natural.
- Acords preferents amb entitats financeres i d'assegurances.
- Existència del dia específic de l'activitat (dia del treballador del gas, dia de l'electricitat ...).

En aquest àmbit, destaca, l'any 2011, l'acord d'integració dels diversos plans de pensions de la companyia, aconseguit per la direcció i les organitzacions sindicals que integren la representació dels treballadors a la Taula Negociadora de Pensions de Gas Natural Fenosa. Amb això, es dona compliment als compromisos adquirits i a la normativa vigent sobre aquesta matèria.

Generació de compromís i implicació dels empleats

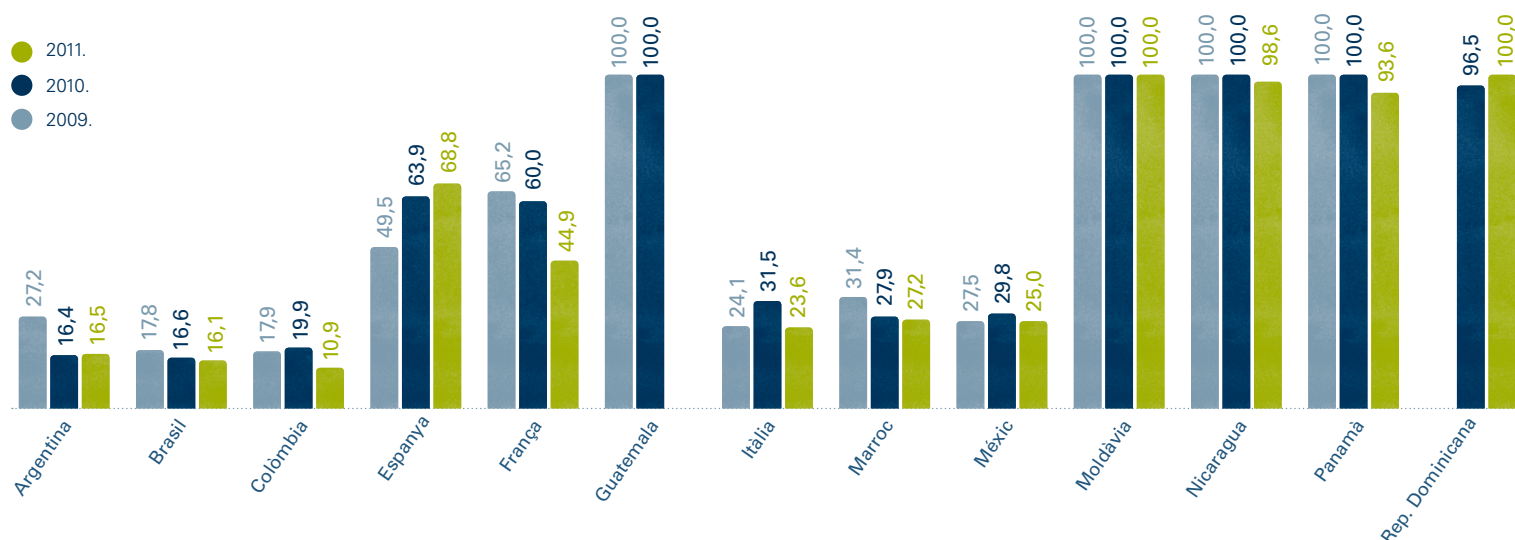
La Direcció per Objectius (DPO) i la Gestió de l'Acompliment (GdA), així com la Retribució Variable Comercial, són les metodologies desplegades a Gas Natural Fenosa per incentivar la implicació dels empleats en l'assoliment dels objectius de la companyia.

Continuant el procés d'integració, durant el 2011, Gas Natural Fenosa va desenvolupar diferents accions de comunicació, aprofundint en la formació sobre les metodologies, els seus criteris comuns d'aplicació i la utilització del sistema informàtic posat en marxa.

Desglossament de despeses de personal (milions d'euros)

	2011	2010	2009
Sous i salaris	699	643	501
Despeses Seguretat Social	126	125	103
Plans d'aportació definitiva	32	33	28
Plans de prestació definitiva	4	6	15
Treballs realitzats per a l'immobilitzat de la companyia	(82)	(82)	(102)
Altres	79	73	55
Total	858	798	600

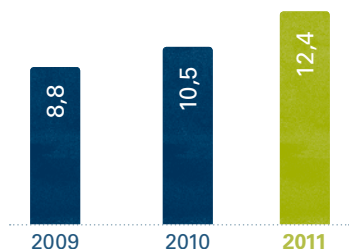
Indicadors de Gestió de l'Acompliment i Direcció per Objectius (DPO)(*)



(*) Percentatge de persones participants en el Sistema DPO i de Gestió de l'Acompliment. El desglossament per gènere per a aquest indicador està disponible a les pàgines 146-149.

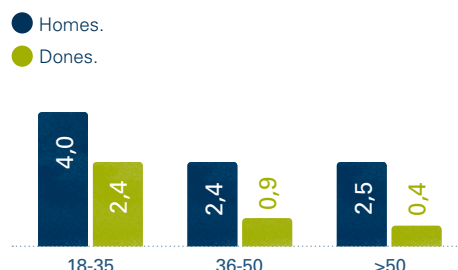
Nota: a Austràlia, Costa Rica, Egipte, Irlanda, Madagascar, Puerto Rico i Uganda no es realitza una gestió centralitzada de retribució variable. A Guatemala ha tingut lloc un procés de desinversió. La dada d'Espanya inclou la plantilla de Portugal, ja que la plantilla dels dos països, en l'àmbit dels recursos humans, es gestiona de manera conjunta.

Índex de rotació (%)^(*)



(*) Rotació: (altes externes + baixes externes) plantilla mitjana.
 Nota: el desglossament d'aquest indicador per localització geogràfica està disponible a les pàgines 146-149.

Índex de rotació, per gènere i franja d'edat (%)^(*)



(*) Rotació: (altes externes + baixes externes)/ plantilla mitjana.

Índex d'antiguitat. Antiguitat mitjana de la plantilla (anys)



Nota: el desglossament d'aquest indicador per localització geogràfica està disponible a les pàgines 146-149.

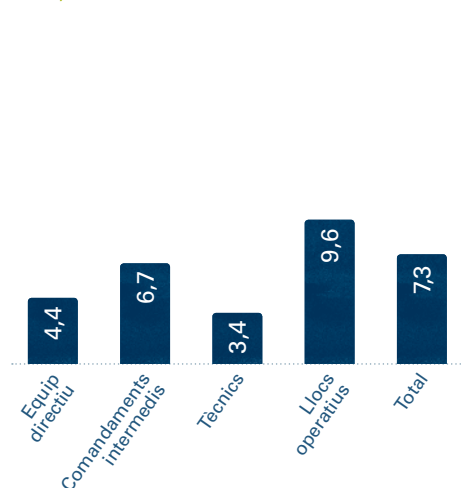
Formació per al desenvolupament i la millora contínua de l'actuació professional – Universitat Corporativa

La Universitat Corporativa Gas Natural Fenosa, creada l'any 2000, ha experimentat des de llavors una constant evolució del seu model inicial, per tal d'adaptar-se millor a les necessitats de la companyia i dels seus empleats. Des de la seva fundació, s'ha consolidat com una eina estratègica fonamental per a la construcció de la cultura corporativa i per facilitar canvis i unificar polítiques, processos i estils. La Universitat Corporativa ha redefinit la seva missió, els seus objectius i ha creat una nova estructura per alinear els seus objectius amb l'estratègia de la companyia.

Entre els objectius de la Universitat Corporativa destaquen els següents:

- Promoure els valors i la cultura corporativa i compartir la visió estratègica de la companyia..
- Implantar els estils de lideratge i de treball propis de Gas Natural Fenosa, així com desenvolupar un sentiment d'orgull i pertinença a la companyia.
- Garantir que els empleats adquireixin els coneixements tècnics i les habilitats necessàries per assolir els objectius estratègics marcats i contribuir a la motivació.
- Transmetre i compartir l'experiència i les millors pràctiques existents a la companyia, a més de ser lloc de trobada multinacional i multidisciplinari dels empleats per fomentar les relacions internes en el dia a dia i l'orientació a objectius comuns.
- Destacar per l'excel·lència en la seva actuació, essent un referent internacional i un observatori de tendències del sector.

Empleats en edat de retir (%)
(5 anys)



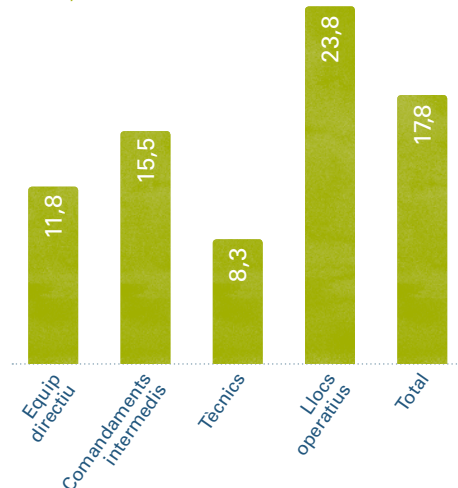
Els dos òrgans de govern de la Universitat Corporativa Gas Natural Fenosa, el Consell Assessor i el Comitè Director, asseguren la connexió permanent entre l'estratègia de la companyia i els programes formatius. Aquests òrgans compten amb representants de l'alta direcció de la companyia i amb assessors externs de prestigioses institucions acadèmiques.

La Universitat Corporativa s'estructura en l'Institut de Lideratge i l'Institut Tècnic, que la vegada estan dividits en escoles (tres i vuit, respectivament) i, aquestes en aules, concebudes per maximitzar el nivell d'especialització.

L'Institut de Lideratge incideix en tres tipus d'habilitats: de negoci, per aconseguir un major valor econòmic per a l'empresa; interpersonals, orientades a millorar l'acompliment en el treball, i personals, enfocades a generar confiança i compromís en l'empresa.

L'Institut Tècnic té com a objectiu assegurar el know how necessari per al creixement de Gas Natural Fenosa. La seva actuació es concreta en els conceptes i les tècniques de treball per àrees de negoci i funcions

Empleats en edat de retir (%)
(10 anys)



Nota: el desglossament d'aquest indicador per localització geogràfica està disponible a les pàgines 146-149.

corporatives, en la formació en models, processos i procediments, en transmetre els coneixements dels experts interns amb experiència crítica, en difondre l'experiència i les millors pràctiques externes; en formar sobre tecnologies punteres i en actuar com un observatori de novetats, que són transmeses a través de la seva activitat.

Per tal de compartir aquestes millors pràctiques, la universitat forma part de diverses xarxes internacionals de formació empresarial, com l'European Foundation for Management Development (EFMD) i manté una nodrida xarxa d'aliances amb institucions acadèmiques, tant espanyoles com d'altres països. L'any 2011, la universitat va participar per segona vegada a l'International Corporate Universities Forum (ICUF), al qual van assistir els màxims responsables d'estratègia i formació corporativa d'empreses multinacionals de tot el món.

La Universitat Corporativa Gas Natural Fenosa identifica les necessitats de formació amb el suport de les direccions generals i els *business partners*, i proporciona els recursos necessaris perquè aquestes necessitats es vegin satisfetes.

Una vegada realitzades les activitats formatives, mesura la seva eficàcia a través d'enquestes de satisfacció, d'aplicació de l'aprenentatge i de percepció dels responsables de les unitats corporatives i dels negocis de la companyia. Així, pot assegurar la qualitat i el resultat pràctic de les activitats realitzades i establir plans de millora. La Universitat Corporativa va renovar, el 2011, la certificació UNE-EN ISO 9001 per al conjunt de les seves activitats.

Cal esmentar que Gas Natural Fenosa no disposa de plans de formació específics que fomentin l'ocupació dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.

Indicadors de formació Gas Natural Fenosa

	2011	2010	2009
Plantilla formada (%)	94,40	81,80	85,40
Hores de formació per empleat	52,20	47,80	42,20
Total d'hores lectives	809.853	794.769	707.219
Inversió en formació anual (euros)	8.827.857	8.057.570	8.505.000
Inversió en formació per persona (euros)	569,20	484,90	506,90
Assistents	67.834	53.473	57.632
Usuaris de formació <i>online</i> sobre el total de la plantilla (%)	32,30	22,60	36,50
Grau de satisfacció dels participants (sobre 10)	8,50	8,40	8,40

Formació per gènere

	Homes	Dones
Hores de formació	592.017	217.836

Hores de formació per àrees de coneixement

Àrea de coneixement	hores
Institut Tècnic	705.906
Negoci	184.148
<i>Up & midstream i regulació</i>	5.554
Generació	26.533
Mercats energètics	6.721
Distribució de gas	35.656
Distribució d'electricitat	63.633
Comercial	46.051
Processos	306.898
Prevenició de riscos laborals	128.861
Qualitat i medi ambient	29.249
Enginyeria i innovació	10.158
Sistemes d'informació	59.572
Altres serveis corporatius	79.058
Internacionalització	214.860
Cultura i responsabilitat corporativa	111.040
Idiomes	103.820
Institut de Lideratge	103.947
Direcció i alt potencial	61.136
Escola d'habilitats	42.811
Total pla anual	809.853

Oportunitats de desenvolupament professional per a tots els empleats

La satisfacció dels empleats depèn, en bona mesura, de l'existència d'oportunitats de desenvolupament professional. Per això, Gas Natural Fenosa ofereix als seus empleats una carrera professional sòlida, estructurada i atractiva.

Les principals eines de què disposa la companyia per al desenvolupament professional dels empleats inclosos en conveni són el Programa de Desenvolupament Professional (PdP) i el Model de Gestió de Competències (MdC). Per als no inclosos en conveni, l'eina és la Direcció per Objectius (DpO).

L'any 2011 es va consolidar el Procediment de Mobilitat Interna, implantat l'any anterior. El procés ofereix informació sobre les vacants disponibles i permet als empleats la possibilitat d'optar, confidencialment, a aquelles que resultin del seu interès. Addicionalment, s'han gestionat mecanismes de control que assegurin la transversalitat del procés a través de la creació del Comitè de Mobilitat Interna.

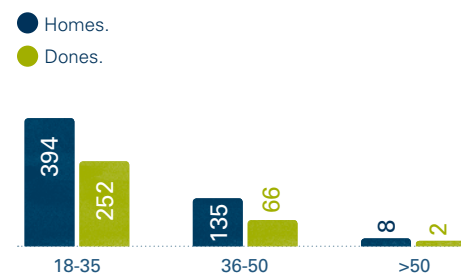
A Espanya, durant el 2011, el nombre de cobertures internes de llocs vacants va superar els 600 moviments, 318 dels quals van ser gestionats a través del procediment de Mobilitat Interna. D'aquests, un total de 251 vacants es van resoldre amb cobertura interna, i la resta van passar a processos de cobertura externa. En l'àmbit internacional, 171 llocs van ser coberts amb aquest procediment, amb la concurrència de 784 candidats i un total de 1.247 candidatures.

Durant el 2011, un total de 790 empleats, el 5,3% de la plantilla, va optar a vacants, i es van generar 1.916 candidatures, fet que suposa una mitjana d'1,9 candidatures per empleat. De les persones interessades a participar en el procediment de Mobilitat Interna, el col·lectiu d'homes va ser lleugerament superior al de dones i, pel que fa a l'edat, la mitjana es va situar entorn dels 40 anys.

El dinamisme de Gas Natural Fenosa i la consolidació organitzativa de la companyia han propiciat una gran demanda de perfils, fet que ha incrementat l'activitat de reclutament i selecció externa. En aquest sentit, Gas Natural Fenosa ha potenciat les fonts i eines de reclutament, permetent una millora global del procés i aconseguint agilitar la resposta cap als negocis.

En tota la companyia, 826 vacants van ser cobertes externament amb èxit, 255 de les quals es van produir en els negocis d'Espanya. El nombre de noves contractacions va ascendir a 857, 320 de les quals eren dones.

Noves contractacions per gènere i grup d'edat



Nota: el desglossament d'aquest indicador per localització geogràfica està disponible a les pàgines 146-149.

Gas Natural Fenosa compta amb un Model de Gestió del Talent que planifica i identifica el capital humà i intel·lectual existent i en desenvolupa accions per a l'atracció, retenció i desenvolupament

Gestió del talent

Gas Natural Fenosa compta amb un Model de Gestió del Talent, que planifica i identifica el capital humà i intel·lectual existent i desenvolupa accions per a la seva atracció, retenció i desenvolupament.

A l'actualitat, la companyia està immersa en un procés de transformació del model, per assegurar una cobertura adequada de les necessitats de l'empresa i posar en pràctica una cultura per al desenvolupament individual. El model es sustenta en tres pilars fonamentals:

- Programa de Gestió de Talent, definit d'acord a les necessitats de posicionament de la companyia a curt i llarg termini. Està segmentat i estructurat amb accions de desenvolupament diferenciades.
- Enfocament proactiu i transversal a la gestió del talent amb involucració de l'alta direcció, que és responsable dels processos d'identificació i desenvolupament de l'alt potencial.

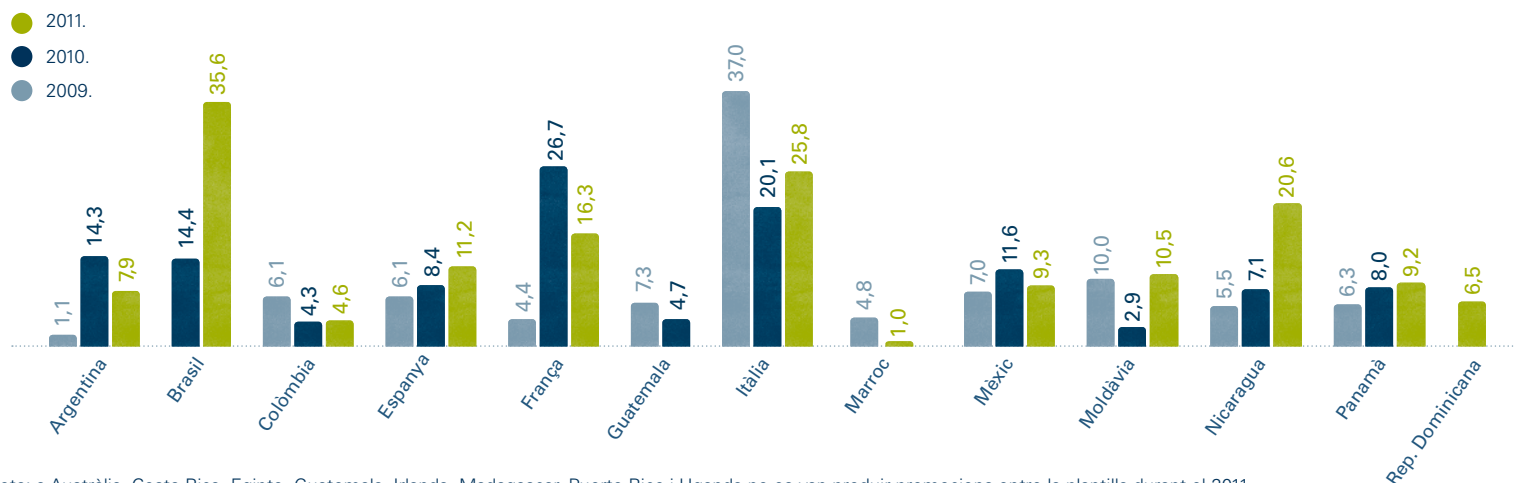
- Integració dels processos de gestió del talent de la companyia i utilització de totes les eines disponibles: Universitat Corporativa, reclutament i selecció, mobilitat interna, plans de successió, plans de carrera, identificació i valoració d'alts potencials, etc.

Durant el 2011, la companyia va actualitzar la valoració del talent per a un col·lectiu de 3.507 persones (24% de la plantilla). Quant a la seva distribució geogràfica, un 21% de la plantilla avaluada correspon a l'àmbit internacional i, la resta, a l'àmbit nacional. A més, es va realitzar la identificació dels Plans de Successió corresponents als llocs d'estructura (posicions de perfil directiu), identificant 2.287 successors.

D'altra banda, la companyia va realitzar més de 100 entrevistes de desenvolupament i 147 programes de desenvolupament d'alt impacte.

L'any 2011, en el marc del Programa Summer Internship MBA, vuit estudiants de diferents llicenciatures, van realitzar un període de pràctiques en la companyia. A través del Programa MBA, es van incorporar dotze persones d'alt potencial.

Plantilla promocionada



Nota: a Austràlia, Costa Rica, Egipte, Guatemala, Irlanda, Madagascar, Puerto Rico i Uganda no es van produir promocions entre la plantilla durant el 2011.

Establiment de canals formals per a la gestió del coneixement

L'oferta de programes de la Universitat Corporativa Gas Natural Fenosa, nascuda d'una identificació de necessitats formatives de la companyia, es va articular entorn de la seva nova estructura, basada en l'Institut de Lideratge i l'Institut Tècnic.

L'Institut de Lideratge va centrar la seva activitat en el desenvolupament de les habilitats de negoci necessàries per garantir el creixement del talent necessari per impulsar la visió estratègica. Dins de l'Institut de Lideratge, cal destacar les tres edicions, dirigides per l'IESE, dels programes Corporatiu de Lideratge i de Management de l'Escola de Direcció, als quals 290 directius de tretze països van dedicar 12.000 hores. En l'àmbit de l'Escola d'Alt Potencial, es van celebrar dues edicions del Programa de Desenvolupament Directiu (PDD), impartides *in company*, una per l'Institut d'Empresa i una altra per ESADE, a Espanya.

Per la seva banda, l'Institut Tècnic es va focalitzar en els conceptes i les tècniques de treball per les àrees de negoci i les funcions corporatives, i en la formació en models, processos i procediments, difonent l'experiència acumulada i les millors pràctiques. En l'àmbit de l'Institut Tècnic, destaca la formació en processos transversals, com l'Aula de Prevenció de Riscos Laborals, amb la finalitat de reforçar la qualificació en seguretat i implantar una actitud preventiva, que va superar a Espanya les 30.000 hores i els 5.100 participants. També són destacables les xifres aconseguides a Moldàvia, amb 70.000 hores i 700 participants. Altres programes formatius ressenyables són el Curs Superior de Gas i Electricitat o l'Escola Comercial.

A aquests dos grans blocs estructurals es va sumar, en l'últim trimestre del 2011, una nova eina, la Universitat Virtual, punt de trobada a la xarxa per a la formació i el coneixement. En ella, s'allotja el curs *online* de drets humans, en què va participar, durant el 2011, el 58% de la plantilla.

Adicionalment, es va configurar la nova intranet de la companyia, en la qual existeix un espai específic destinat a la Universitat Corporativa i que ofereix informació sobre les infraestructures, procediments, equip de gestió, etc.

La Universitat Corporativa compta amb espais acadèmics i residencials en onze països (l'Argentina, Brasil, Colòmbia, Espanya, Egipte, Itàlia, Marroc, Mèxic, Moldàvia, Nicaragua i Panamà), que conformen una infraestructura docent de més de 47.000 m², amb 70.000 ocupacions anuals. A Espanya, destaca el Campus Puente Nuevo, que, amb una superfície de quatre hectàrees, és residencial i compta amb capacitat docent per a 150 persones.

Creació de la Universitat Virtual

En l'últim trimestre del 2011, Gas Natural Fenosa va posar a disposició de tots els seus empleats la Universitat Virtual, un espai integrat de formació i gestió del coneixement que incrementa la transversalitat i afavoreix l'homogeneïtzació de l'aprenentatge de totes les persones que formen part de la companyia. Des del seu llançament, la Universitat Virtual ha superat les expectatives inicials, aconseguint un índex mitjà de penetració del 77% en els cinc països de la primera fase d'implantació.

La Universitat Virtual proporciona un espai amigable que connecta persones amb inquietuds properes, independentment de la seva ubicació geogràfica. En aquest espai, no només s'imparteix formació, sinó que permet l'existència de converses i l'intercanvi de les millors pràctiques a través de debats, grups de treball i consultes a experts i formadors interns.

Per facilitar la identificació de continguts rellevants, la Universitat Virtual està visualment estructurada, igual que la Universitat Corporativa, en els dos instituts, el Tècnic i el de Lideratge, que, la vegada, estan dividits en escoles i en aules, representant així tots els elements de la cadena de valor de la companyia i altres aspectes transversals d'especial rellevància.

Finalment, un altre dels grans avantatges de la Universitat Virtual és que és accessible des de la intranet i des de qualsevol dispositiu connectat directament a internet. Això permet que empleats en mobilitat puguin accedir a tota la informació de la plataforma utilitzant una connexió internet convencional.



Mecanismes de comunicació per a un diàleg proper, transparent i participatiu

La comunicació interna és una eina bàsica per a la integració i el bon clima entre les persones que formen Gas Natural Fenosa, i permet, a més, el desenvolupament del negoci i dels objectius empresarials. La companyia cuida especialment els diferents canals de comunicació interna, amb la finalitat de potenciar un procés comunicatiu directe, proper i clar, que permet la col·laboració de tots els empleats.

L'any 2011, es va desenvolupar la primera versió de la nova intranet de la companyia (Naturalnet), un canal de comunicació *online* que integra els continguts de les antigues plataformes existents. Aquesta eina de comunicació interna pretén contribuir a l'eficiència operativa en integrar, en una única plataforma comuna, tots els suports comunicatius anteriors.

En l'àmbit de la comunicació interna, destaca la revista interna Natural, que, amb un tiratge de gairebé 20.000 exemplars i traduïda a quatre idiomes, s'ha consolidat com un dels principals canals de comunicació de Gas Natural Fenosa.

També durant el 2011, es van llançar diverses campanyes de comunicació. Destaca la campanya "Està en tu", sota la qual s'han englobat totes les accions de comunicació interna de l'any en tota la companyia, com la campanya que ha donat a conèixer la nova Política de Responsabilitat Corporativa o el llançament de la Edició dels Premis La Nostra Energia a la Innovació i a la Millora Contínua.

Adicionalment, per tal de fomentar la participació dels empleats en activitats compartides fora de l'àmbit laboral, Gas Natural Fenosa va posar en marxa la iniciativa dels "Dissabtes culturals" i ha organitzat concursos de fotografia, microrelats i un concurs *online* sobre continguts de la revista interna. Així mateix, el Club Esportiu va comptar amb més de 1.750 participants que van realitzar gairebé 2.800 inscripcions.

La comunicació directa amb la direcció es va veure especialment reforçada amb la posada en marxa d'accions com "Tinc una pregunta", el programa "Parlant" i la continuïtat dels "Esmorzars amb la direcció"; aquesta última va arribar a les 18 edicions. Aquestes accions van comptar amb la participació de més de 750 empleats.

Totes aquestes activitats de comunicació directa són una resposta concreta a accions de millora previstes en el Pla d'Acció de l'Enquesta de Clima Laboral i Compromís, aplicat a tota la companyia i que es va comunicar, juntament amb els seus resultats, l'any 2011.

Pel que fa als mecanismes de recollida d'informació procedent dels empleats, Gas Natural Fenosa va llançar enquestes a través del Panell d'Empleats, la intranet i altres estudis d'opinió, fet que ha permès planificar les diferents accions de comunicació en concordança amb les necessitats dels mateixos empleats. En concret, a la intranet corporativa es van llançar més de 55 preguntes, amb prop de 8.000 respostes, i es van realitzar cinc estudis a través del Panell d'Empleats, amb més de 2.500 qüestionaris complimentats. El funcionament dels comitès de comunicació interna garanteix que la comunicació interna estigui en línia amb els objectius estratègics i de negoci de la companyia. ■



Desenvolupament de la nova intranet comuna: Naturalnet

A finals de 2011, Gas Natural Fenosa va llançar la primera versió de Naturalnet, la nova intranet de la companyia, que serveix com a eina de comunicació *online* en set idiomes diferents, per a més de 15.000 usuaris en dotze països diferents. A més, fomenta la integració de persones i processos i, per tant, contribueix a l'eficiència operativa en la companyia. La nova Naturalnet busca ser una plataforma que serveixi d'element cohesionador entre tots els empleats de la companyia, permetent que estiguin més ben informats i treballin de manera més eficient. La intranet disposa de més de 100 gestors de continguts, que en garanteixen el correcte funcionament.

Naturalnet integra els continguts de les antigues plataformes existents (Naturalnet, La Nostra Energia i la intranet d'Unión Fenosa) i incorpora nous continguts, com mapes amb la presència internacional, un mapa d'instal·lacions, un "energomapa", etc. També amplia i millora altres continguts ja existents.

Quant a les principals novetats que presenta aquesta intranet, destaca la nova imatge de la plataforma i el menú de navegació, basat en sis blocs de continguts: La Nostra Energia, corporatiu, millora de processos, negocis, persones i àrea de treball.

La nova Naturalnet ja estava implantada a Espanya, Argentina, Panamà i Nicaragua a finals de l'any, i està previst el seu llançament a la resta de països durant 2012.

L'any 2011, Naturalnet va rebre més de 2.100.000 visites. A través dels diferents canals, es van publicar més de 30 onades informatives, més de 600 notícies, 44 reportatges, prop de 30 entrevistes i 58 vídeos, entre els quals s'inclouen les intervencions dels directors generals en les diferents reunions internes.

Indicadors de les intranets de Gas Natural Fenosa

	2011	2010
Nombre de visites a NaturalNet	2.137.743	1.564.149
Nombre de visites a la intranet d'Unión Fenosa	938.412 ^(*)	2.132.206

(*) La dada correspon al període gener-setembre de 2011, ja que a l'octubre de 2011 va passar a funcionar únicament Naturalnet.



Llançament dels premis La Nostra Energia per a la participació dels empleats

L'any 2011, la Direcció General de Recursos i la Direcció General de Comunicació i Gabinet de Presidència van crear els premis La Nostra Energia, amb els quals Gas Natural Fenosa vol distingir als empleats amb les millors idees que aportin valor a les activitats i negocis de la companyia.

Gas Natural Fenosa premiarà aquelles idees que tinguin un grau suficient de desenvolupament, estiguin orientades als resultats, siguin viables i noves, i estiguin alineades amb el Pla de Estratègic 2010-2014.

Els Premis La Nostra Energia estan dividits en dues categories: Premis a la Innovació i Premis a la Millora Contínua. La categoria Innovació reconeix nous plantejaments l'aplicació dels quals suposi canvis en les activitats i negocis de la companyia, mentre que la categoria Millora Contínua s'enfoca a les millores incrementals sobre els processos ja en marxa.

Les idees presentades seran avaluades mitjançant un procés intern en què participaran analistes designats per la direcció de la companyia, entre aquells empleats amb més coneixements en les matèries que puguin ser objecte de les idees. Aquest grup d'experts conformen un Comitè d'Anàlisi d'Idees (CAI) que comptarà a més amb el criteri d'aquells especialistes quan així ho requereixi la naturalesa de les propostes.

Indicadors de la nova plataforma de comunicació interna "La Nostra Energia"^(*)

	2011	2010
Nombre de visites	133.526	208.412
Nombre de pàgines vistes	1.213.677	1.823.312

(*) El llançament de la plataforma La Nostra Energia va tenir lloc l'abril de 2009 i finalitzarà el seu funcionament en el primer trimestre de 2012, un cop implantada la nova Naturalnet en tots els països de la companyia.

Indicadors de canals de comunicació descendents^(*)

	2011	2010
Nombre de notícies publicades	626	263
Nombre d'entrevistes realitzades	29	35
Nombre de reportatges publicats	44	30
Nombre de vídeos	58	36

(*) Seccions que formen part de la plataforma "La Nostra Energia".

Campanya per transmetre la Política de Responsabilitat Corporativa i la Política de Drets Humans

Amb vista a desenvolupar i enfortir la cultura de la companyia i per tal d'incrementar la vinculació dels empleats amb els valors i compromisos associats, Gas Natural Fenosa va llançar, l'any 2011, una campanya de comunicació interna en tots els països sota el lema "És la nostra responsabilitat", l'objectiu de la qual ha estat donar a conèixer els compromisos de la Política de Responsabilitat Corporativa..

Per a això, la companyia ha emprat diferents mitjans i suports, com cartells en els centres de treball i un *microsite* interactiu amb informació sobre els set compromisos de la política, que permet als empleats opinar-ne

Adicionalment, la companyia va publicar, a través de la seva intranet corporativa, notícies i entrevistes amb els màxims responsables d'aquesta àrea, com la realitzada al director general de Comunicació i Gabinet de Presidència, i president del Comitè de Reputació i Responsabilitat Corporativa, en la qual es detallen les novetats incorporades en la política.

També l'any 2011, va tenir lloc una campanya de comunicació de la nova Política de Drets Humans. Amb l'objectiu de formar a tots els empleats de la companyia en aquesta política, la Universitat Corporativa ha elaborat un pla que consta de seminaris presencials, sessions formatives i un curs *online* denominat Els Drets humans a Gas Natural Fenosa.

Indicadors per països

		Argentina	Austràlia	Brasil	Colòmbia	Costa Rica	Egipte	Espanya	
Desglossament de la plantilla per franja d'edat (%)	18-35	15,2	66,7	40,2	25,0	47,6	100,0	22,2	
	36-50	37,0	33,3	44,3	53,1	52,4	0,0	47,2	
	>50	47,8	0,0	15,5	21,9	0,0	0,0	30,6	
Desglossament de la plantilla per gènere (%)	Hombres	74,0	62,5	62,4	68,8	90,5	100,0	71,9	
	Mujeres	26,0	37,5	37,6	31,2	9,5	0,0	28,1	
Dones en llocs directius (%) ⁽¹⁾	2009	13,0	-	22,7	30,8	-	-	19,0	
	2010	18,5	-	30,8	32,0	-	-	20,4	
	2011	19,2	-	32,1	35,3	-	-	20,9	
Desglossament de la plantilla per categories professionals i gènere (%)	Equip directiu	Homes	3,8	0,0	3,9	1,5	0,0	0,0	8,6
		Dones	0,9	0,0	1,8	0,8	0,0	0,0	2,3
	Quadres intermedis	Homes	9,2	0,0	10,8	11,5	23,8	0,0	15,0
		Dones	3,5	0,0	3,3	4,5	0,0	0,0	2,9
	Tècnics	Homes	9,0	62,5	20,8	10,1	14,3	100,0	16,2
		Dones	3,8	37,5	14,3	8,8	4,8	0,0	9,9
	Llocs operatius	Homes	52,0	0,0	26,9	45,7	52,4	0,0	32,2
		Dones	18,0	0,0	18,2	17,0	4,8	0,0	13,0
Salari mitjà d'homes i dones per categoria professional (euros) ⁽²⁾	Directius	Homes	65.095	-	82.075	67.342	-	-	93.914
		Dones	50.056	-	68.742	64.077	-	-	76.197
	Tècnics	Homes	26.376	-	27.018	15.240	-	-	43.995
		Dones	23.324	-	24.424	14.463	-	-	40.801
	Administratiu	Homes	20.592	-	14.060	6.527	-	-	31.796
		Dones	18.321	-	17.882	6.758	-	-	28.285
	Operatius	Homes	23.507	-	14.494	5.750	-	-	33.303
		Dones	25.164	-	15.267	5.505	-	-	34.231
Índex de rotació (%) ⁽³⁾	2009	6,6	-	11,8	7,6	17,6	41,9	4,8	
	2010	7,0	91,2	14,5	11,5	31,2	0,0	5,8	
	2011	7,8	28,9	19,1	8,6	10,1	89,7	7,7	
Indicadors de Gestió de l'Acompliment i Direcció per Objectius ⁽⁴⁾	Homes	12,3	-	10,8	6,4	-	-	52,8	
	Dones	4,2	-	5,3	4,5	-	-	16,0	
	Total	16,5	-	16,1	10,9	-	-	68,7	
Índex d'antiguitat. Antiguitat mitjana de la plantilla per país (anys)	2009	19,1	3,6	10,1	11,8	3,5	4,6	16,7	
	2010	19,6	1,3	10,5	12,5	3,4	4,7	16,6	
	2011	20,1	2,0	10,2	13,4	4,0	6,0	16,6	

(1) A Austràlia, Costa Rica, Egipte, Irlanda, Madagascar, Puerto Rico i Uganda no hi han directius.

(2) Austràlia, Costa Rica, Egipte, Irlanda, Madagascar, Puerto Rico i Uganda no tenen gestió centralitzada a efectes retributius. A Guatemala, Gas Natural Fenosa està en procés de desinversió.

(3) L'índex de rotació a Egipte, Irlanda i Uganda presenta valors excepcionals, ja que la plantilla en aquests països és molt reduïda.

(4) Austràlia, Costa Rica, Egipte, Irlanda, Madagascar, Puerto Rico i Uganda no tenen gestió centralitzada a efectes retributius. A Guatemala, Gas Natural Fenosa està en procés de desinversió. La dada d'Espanya inclou la plantilla a Portugal.

(5) La societat de Gas Natural Fenosa present a Uganda s'ha dotat durant el 2011 i té una plantilla mitjana anual inferior a deu empleats.

França	Guatemala	Irlanda	Itàlia	Madagascar	Marroc	Mèxic	Moldàvia	Nicaragua	Panamà	Puerto Rico	Rep. Dominicana	Uganda
77,6	52,9	0,0	23,0	69,8	19,4	51,7	27,4	41,0	27,7	0,0	36,4	63,0
18,4	41,2	100,0	62,3	24,5	73,8	43,5	38,4	45,8	30,3	100,0	54,2	37,0
4,1	5,9	0,0	14,7	5,7	6,8	4,7	34,2	13,3	42,0	0,0	9,3	0,0
65,3	83,3	0,0	78,9	86,8	85,4	74,1	77,6	55,6	68,5	0,0	81,3	87,1
34,7	16,7	100,0	21,1	13,2	14,6	25,9	22,4	44,4	31,5	100,0	18,7	12,9
-	16,7	-	18,2	-	-	2,9	25,0	30,8	37,5	-	-	-
-	9,1	-	12,5	-	25,0	7,1	32,0	47,4	39,1	-	50,0	-
0,0	-	-	18,8	-	25,0	10,0	34,6	38,1	37,5	-	66,7	-
6,1	0,0	0,0	3,6	0,0	2,9	3,8	1,5	1,8	3,5	0,0	0,9	0,0
0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	1,0	0,4	0,8	1,1	2,1	0,0	1,9	0,0
6,1	61,1	0,0	15,8	17,0	35,0	15,9	14,0	18,9	19,2	0,0	18,7	58,1
6,1	5,6	0,0	1,4	0,0	1,9	3,5	3,2	11,0	6,7	0,0	3,7	3,2
46,9	22,2	0,0	13,9	7,5	11,7	18,0	4,1	9,6	16,9	0,0	6,5	9,7
14,3	5,6	100,0	6,6	7,5	1,0	7,7	4,6	11,2	8,8	0,0	9,3	3,2
6,1	0,0	0,0	45,7	62,3	35,9	36,4	58,0	25,3	28,9	0,0	55,1	19,4
14,3	5,6	0,0	12,2	5,7	10,7	14,3	13,7	21,0	13,9	100,0	3,7	6,5
88.199	-	-	68.799	-	55.513	42.719	18.048	19.891	29.175	-	89.772	-
-	-	-	60.042	-	46.876	31.099	17.744	18.438	29.883	-	72.303	-
41.423	-	-	32.961	-	23.688	14.630	6.650	5.707	11.559	-	31.344	-
43.315	-	-	31.721	-	21.769	13.332	5.877	5.280	10.714	-	20.322	-
26.000	-	-	25.499	-	9.664	7.152	6.130	3.047	11.819	-	-	-
28.270	-	-	25.498	-	8.888	8.380	8.057	3.308	11.557	-	9.085	-
-	-	-	27.660	-	10.946	5.531	3.634	3.749	8.098	-	10.447	-
-	-	-	-	-	-	4.985	3.776	3.026	7.809	-	-	-
51,8	13,9	11,7	-	28,9	17,0	17,4	12,6	14,2	-	-	1,2	-
80,7	14,3	7,8	0,0	18,8	2,9	28,3	11,8	13,4	0,0	0,0	16,1	-
72,8	0,6	0,0	13,4	22,6	1,0	27,5	15,4	36,5	24,5	0,0	14,0	(5)
32,7	-	-	15,8	-	23,3	18,3	77,6	54,7	63,6	-	87,2	-
12,2	-	-	7,8	-	3,9	6,7	22,4	43,9	30,0	-	12,8	-
44,9	-	-	23,6	-	27,2	25,0	100,0	98,6	93,6	-	100,0	-
1,0	8,6	6,0	10,8	1,7	10,5	5,8	14,2	12,4	8,1	4,0	8,7	-
1,2	9,3	7,0	11,7	1,9	11,4	6,1	14,7	12,8	24,1	5,0	7,6	-
1,2	5,6	8,0	11,9	2,9	12,3	6,3	15,1	12,3	24,9	6,0	8,8	0,0

Indicadors per països

		Argentina	Austràlia	Brasil	Colòmbia	Costa Rica	Egipte	Espanya
Empleats en edat de retir a cinc anys (%)	Equip directiu	3,8	-	7,1	2,0	-	-	4,3
	Quadres intermedis	4,3	-	2,9	3,5	0,0	-	7,3
	Tècnics	12,9	0,0	2,3	2,9	0,0	0,0	3,0
	Llocs operatius	21,0	-	1,4	8,2	0,0	-	7,6
	Total	17,0	0,0	2,2	6,3	0,0	0,0	6,0
Empleats en edat de retir a deu anys (%)	Equip directiu	26,9	-	17,9	15,7	-	-	10,3
	Quadres intermedis	21,7	-	13,0	12,7	0,0	-	16,0
	Tècnics	18,6	0,0	5,8	8,8	0,0	0,0	7,4
	Llocs operatius	40,9	-	7,2	28,1	0,0	-	21,8
	Total	35,0	0,0	8,2	21,7	0,0	0,0	15,7
Noves contractacions	2011	16	2	49	99	2	0	281
Nombre d'empleats amb dret a baixa per maternitat/paternitat	Homes	0	0	14	28	0	0	173
	Dones	10	0	13	26	0	0	103
	Total	10	0	27	64	0	0	276
Nombre d'empleats que es van acollir al seu dret de baixa per paternitat/maternitat	Homes	-	-	14	28	-	-	148
	Dones	10	-	13	36	-	-	102
	Total	10	-	27	64	-	-	250
Nombre d'empleats que no van tornar al seu lloc de treball un cop finalitzat el període de permís per paternitat/maternitat	Homes	-	-	-	0	-	-	0
	Dones	6	-	0	0	-	-	8
	Total	6	-	0	0	-	-	8
Ràtio d'empleats que van tornar al seu lloc de treball després d'una baixa per paternitat / maternitat i continuen en la companyia un any després del gaudir-ne (%)	Homes	-	-	100,0	95,5	-	-	98,8
	Dones	100,0	-	100,0	100,0	-	-	98,3
	Total	100,0	-	100,0	98,1	-	-	98,6

França	Guatemala	Irlanda	Itàlia	Madagascar	Marroc	Mèxic	Moldàvia	Nicaragua	Panamà	Puerto Rico	Rep. Dominicana	Uganda
0,0	-	-	0,0	-	0,0	0,0	7,7	9,5	12,5	-	0,0	-
0,0	8,3	-	0,0	11,1	0,0	0,5	19,8	3,3	15,2	-	4,2	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,7	0,0	9,0	5,4	11,7	-	0,0	0,0
0,0	0,0	-	0,5	5,6	2,1	0,2	21,7	9,8	29,7	0,0	4,8	0,0
0,0	5,6	0,0	0,3	5,7	1,9	0,2	20,0	6,9	20,4	0,0	3,7	0,0
0,0	-	-	0,0	-	25,0	2,5	19,2	23,8	37,5	-	0,0	-
0,0	8,3	-	1,6	11,1	13,2	2,2	34,5	9,4	29,5	-	12,5	10,5
3,3	0,0	0,0	1,4	0,0	23,1	1,6	13,0	13,6	29,7	-	0,0	0,0
10,0	100,0	-	2,9	5,6	8,3	1,9	36,3	19,5	61,6	0,0	11,1	12,5
4,1	11,1	0,0	2,2	5,7	12,6	1,9	33,5	15,4	43,8	0,0	9,3	9,7
24	1	0	33	7	0	160	64	37	42	0	9	31
3	17	0	17	9	0	19	0	17	0	0	5	0
2	1	0	5	-	0	17	13	23	4	0	1	0
5	18	0	22	9	0	36	13	40	4	0	6	0
3	0	-	0	9	-	19	-	7	0	-	5	-
2	0	-	5	-	-	17	13	23	2	-	1	-
5	0	-	5	9	-	36	13	30	2	-	6	-
0	-	-	-	4	-	0	-	2	-	-	0	-
1	-	-	0	-	-	0	13	6	0	-	1	-
1	-	-	0	4	-	0	13	8	0	-	1	-
100,0	-	-	-	100,0	-	80,0	-	80,0	-	-	-	-
100,0	-	-	80,0	100,0	-	84,6	84,6	88,9	0,0	-	-	-
100,0	-	-	80,0	100,0	-	82,1	84,6	87,5	0,0	-	-	-

Seguretat i salut



Garantir la seguretat i la salut entre empleats, proveïdors, empreses col·laboradores i la societat en conjunt, és un compromís adquirit per Gas Natural Fenosa en la seva Política de Responsabilitat Corporativa i constitueix un dels eixos principals d'actuació estratègica de la companyia.

Assolit el repte de la implantació d'un sòlid Servei de Prevenció i Vigilància de la Salut i consolidat el model preventiu adequat a les seves necessitats, Gas Natural Fenosa afronta el deure de ser un referent en tots els apartats de gestió en l'àmbit de la seguretat i la salut.

Gas Natural Fenosa ha establert com a guia en aquesta matèria la certificació del seu Sistema Integrat de Gestió de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat i Salut en tots els àmbits de la companyia, essent aquest un dels èxits de 2011, i que, a més, s'ha vist reforçat amb l'obtenció de la certificació del Sistema de Gestió de Prevenció conforme a l'estàndard OHSAS en les direccions de negoci més significatives.

Principis d'actuació responsable amb la seguretat i salut

La seguretat i la salut és un dels compromisos que figuren a la Política de Responsabilitat Corporativa del Gas Natural Fenosa i es concreta en els següents principis:

- Garantir que la seguretat és una responsabilitat assumida col·lectivament.
- Formar adequadament i establir canals d'informació, consulta i participació, com a element clau de prevenció.
- Incorporar criteris preventius en les decisions i processos de l'empresa, nous projectes, productes i serveis, assegurant la millora contínua.
- Rebutjar qualsevol comportament que pugui generar un entorn laboral insegur, que intimidi o ofensiu.

Principals indicadors

	Objectiu 2012	2011	2010	2009
Accidents amb baixa	165	174	228	244
Dies perduts	4.610	4.853	5.147	5.932
Víctimes mortals	0	1	2	1
Índex de freqüència	5,16	5,43	6,80	8,89
Índex de gravetat	0,14	0,15	0,15	0,22
Índex d'incidència	10,69	11,25	13,68	17,38
Taxa d'absentisme	2,79	2,94	3,30	2,56

Accions rellevants

Accions proposades pel 2011

Unificació i implantació del sistema de prevenció de riscos en l'àmbit internacional.

Unificar el procediment per a l'avaluació de riscos laborals.

Implantació de la norma de la companyia per a la comunicació, el registre i la investigació d'accidents de seguretat industrial.

Col·laboració amb la USP Fundació Alex en la campanya Ulls per al món, per a l'enviament als països necessitats d'ulleres usades donades per empleats.

Accions realitzades el 2011

● Disseny i implantació del Sistema Integrat de Gestió de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat i Salut en l'àmbit internacional.

● Certificació del Sistema de Gestió de prevenció conforme a OHSAS 18001 a Espanya.

● Programa de Comunicació del Pla Zero Accidents a la Direcció General de Generació.

● Establiment del Pla de Millora Preventiva a la Direcció General de Negocis Regulats Gas.

Accions previstes pel 2012

Desenvolupament d'un programa per a la millora en el nivell de compromís amb la seguretat i salut laborals de tot el col·lectiu de Gas Natural Fenosa.

Finalització del procés de certificació del sistema de gestió de prevenció de riscos laborals de totes les direccions de negoci de la companyia d'acord amb OHSAS 18001.

Implantació de l'eina Observació de Comportaments Segurs (OCS) en activitats de manteniment i distribució de gas i en generació hidràulica.

Desenvolupament d'eines de monitoratge d'accidentalitat de contractistes.

Grau d'acompliment: ● Alt ● Mitjà ● Baix



L'any 2011, Gas Natural Fenosa va iniciar el projecte d'unificació dels criteris de gestió en alguns aspectes de la seguretat i la salut en els negocis de gas i electricitat



Desenvolupament d'un entorn laboral segur i saludable

Gas Natural Fenosa és conscient que aconseguir un entorn laboral segur i saludable i assolir una integració adequada de la prevenció en tots els àmbits de la companyia, requereix de la definició de polítiques i principis d'actuació basats en el compromís visible de la direcció i el repartiment correcte de funcions i responsabilitats en tota la cadena de comandament, així com la posada a disposició dels mitjans adequats per al desenvolupament de l'activitat en condicions segures.

Els processos per a assegurar un entorn laboral segur i saludable estan basats en els següents aspectes:

- La implantació i manteniment del Sistema Integrat de Gestió de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat i Salut.
- La implantació del Pla Zero Accidents a la Direcció General de Generació.
- El seguiment continu de la gestió de contractistes en matèria de seguretat i salut.

- L'homogeneïtzació dels processos interns de gestió de la prevenció i les seves eines tecnològiques.
- La identificació, registre i avaluació del compliment dels requisits legals.

En l'àmbit de la gestió de la seguretat i la salut, cal destacar que Gas Natural Fenosa compta amb una eina informàtica adequada a l'estàndard OHSAS 18001, que permet identificar els requisits legals en matèria de seguretat i salut en el treball i verificar-ne el compliment. L'ús continu i sistemàtic d'aquesta eina s'intensificarà el 2012.

L'any 2011, Gas Natural Fenosa va iniciar el projecte d'unificació dels criteris de gestió en alguns aspectes de la seguretat i la salut en els negocis de gas i electricitat. Les línies d'acció van estar orientades a l'homogeneïtzació dels criteris per a l'ús d'equips de protecció i dotació dels mateixos per als empleats, i a l'elaboració d'un procediment general del Sistema Integrat de Gestió aplicable a tot l'àmbit geogràfic d'operació de la companyia, l'aprovació i implantació del qual està prevista per al 2012.

Durant el 2011, totes les peces confeccionades que conformen el vestuari dels treballadors van ser certificades com a Equip de Protecció Individual. El 2012, totes les especificacions establertes en la fabricació d'aquestes peces es traslladaran a l'àmbit internacional.

Gas Natural Fenosa té una sistemàtica d'auditories internes en l'àmbit global de la companyia. L'any 2011, van tenir lloc 24 processos d'auditories que donen cobertura a les principals línies de negoci, i es van aconseguir resultats satisfactoris en totes elles.

Així mateix, a fi de certificar el Sistema de Gestió de Prevenció de Riscos Laborals, Gas Natural Fenosa va iniciar el procés per a la selecció d'una entitat certificadora única, que va culminar amb l'adjudicació a una entitat de reconegut prestigi.

En relació amb la certificació OHSAS 18001, a Espanya, Gas Natural Fenosa va seguir un programa de certificació per un tercer, amb resultats òptims. Així, la companyia va obtenir, per primera vegada, la certificació conforme a l'estàndard OHSAS en nombrosos negocis, i es va renovaren molts altres. Per a l'any 2012, l'objectiu plantejat és l'obtenció de la certificació del Sistema de Gestió acord amb OHSAS 18001 en l'àmbit internacional, per a tots els negocis que encara no en disposen.

Pla de certificació global del Sistema de Seguretat i Salut en el Treball

Durant el 2011, Gas Natural Fenosa va traçar les línies mestres d'un Pla de Certificació Global del Sistema de Gestió de Seguretat i Salut en el Treball per a totes les empreses de la companyia. Per a això, es van crear grups de treball multidisciplinaris assessorats pel Servei de Prevenció, i es va constituir el Ggup SIG (Sistema Integrat de Gestió), encarregat de traçar l'estratègia inicial del pla.

Les principals línies d'actuació en el marc del pla són:

- **Diagnòstic de situació.** Identificació de les necessitats i accions que s'han de dur a terme, aconseguint el compromís de tots els implicats.
- **Revisió legislativa.** Adequació a la normativa vigent en cadascun dels països i negocis, i implantació de l'eina informàtica de normativa en l'àmbit global (NorMa).
- **Avaluació de riscos laborals.** Homogeneïtzació de la metodologia d'avaluació de riscos laborals, garantint-ne el seu caràcter transversal.
- **Sistematització de la informació de riscos.** Implantació de l'eina informàtica de gestió que permeti disposar de tota la informació en l'àmbit de seguretat i salut laboral (SAP EH&S).
- **Revisió de mesures d'emergència.** Adaptació dels plans d'autoprotecció i execució de simulacres.
- **Formació.** Desenvolupament d'itineraris formatius adaptats a la nova avaluació de riscos laborals i planificació de la formació segons els mateixos.
- **Coordinació d'activitats empresarials.** Sistematització de la gestió documental sobre coordinació d'activitats empresarials a través d'una pàgina web.
- **Certificació individual dels sistemes de gestió segons l'especificació OHSAS.** Obtenció de la certificació OHSAS en cadascuna de les direccions de negoci de Gas Natural Fenosa en tots els àmbits geogràfics en els quals té implantació.



Activitat preventiva

Per a Gas Natural Fenosa, l'avaluació de riscos laborals és vital per garantir la gestió activa de la seguretat i la salut en el treball. L'avaluació de riscos adquireix un valor afegit quan va lligada a la planificació de les activitats preventives, convertint-se en l'element motor de la gestió preventiva.

L'associació avaluació-planificació afavoreix la millora contínua de les condicions de seguretat i salut dels treballadors, i facilita a la línia de comandament l'execució d'aquelles activitats preventives que són de la seva competència. En aquest sentit, durant el 2011, el nombre d'avaluacions realitzades a Espanya va ser de 2.073, i es va ampliar fins a 12.063 en incloure l'àmbit general de la companyia. Cal destacar la col·laboració dels delegats de prevenció en la revisió de les avaluacions de riscos ocupacionals, que van participar activament en el procés de presa de dades i identificació d'actuacions que s'havien de realitzar per a la millora contínua de les condicions de seguretat i salut laboral.

Com a conseqüència de les accions empreses per a l'homogeneïtzació de la prevenció de riscos, Gas Natural Fenosa ofereix per primera vegada dades globals agregades de l'activitat preventiva de tots els negocis i països on té implantació.

Entre les actuacions preventives desenvolupades durant 2011, destaquen per la seva rellevància:

- Supervisions d'inspeccions documentades, la finalitat de les quals és aconseguir la integració de la prevenció a través de l'assumpció de la responsabilitat de la línia de comandament i el seguiment rigorós per part del servei de prevenció de les desviacions detectades en els treballs.

- Desenvolupament de l'eina informàtica de gestió SAP EH&S. L'evolució d'aquesta aplicació, desenvolupada l'any 2011, permet una integració real amb el mòdul de recursos humans SAP HR, fet que possibilitarà que els treballadors puguin accedir a la informació relativa a riscos, mesures de seguretat, equips de protecció, formació necessària en matèria de prevenció i altres aspectes relacionats amb el seu lloc de treball, a través d'un accés en línia i en temps real.

- Observació de Comportaments Segurs (OCS). Aquesta tècnica preventiva identifica comportaments insegurs, els transforma en comportaments segurs i els consolida com a bones pràctiques que redueixen els riscos per a la seguretat i salut dels empleats. Durant el 2011, es va traslladar aquesta eina a diversos àmbits de la companyia.

- Taula de treball ATEX. L'objectiu de la seva constitució és homogeneïtzar, en l'àmbit de la companyia, els criteris tècnics establerts per a les verificacions de seguretat contra explosions i les adequacions necessàries de les instal·lacions. Les línies d'actuació han anat orientades a l'establiment d'un procediment general que inclogui els mecanismes de verificació de mesures preventives en aquest tipus d'instal·lacions.

- Sensibilització sobre plans d'emergència a Colòmbia Distribució Gas. L'objectiu és que els participants aprenguin a avaluar els riscos, millorant el procés de presa de decisions i enfortint les competències d'autocura. La importància de les actuacions en cas d'emergència ha fet necessari desenvolupar una activitat de retroalimentació sobre la importància del joc per a emergències i diverses activitats de sensibilització sobre el pla d'emergències.

- Acompliment en millora contínua de seguretat. L'auditoria de millora contínua, portada a terme en l'àmbit de la prevenció de riscos laborals pel Consell Colombià de Seguretat, ha valorat l'acompliment de la companyia amb un nivell del 98,85%. Aquest resultat posiciona a Gas Natural Fenosa com una de les millors del país.
- Manipulació de substàncies químiques. A l'àrea de Colòmbia Distribució Gas, s'han dut a terme jornades de capacitació sobre el maneig integral de substàncies químiques, per donar a conèixer, tant al personal intern, com a contractistes, els requisits bàsics de seguretat per a la manipulació integral d'aquests compostos.



Resum d'actuacions preventives realitzades a Gas Natural Fenosa

	2011	2010
Avaluacions de risc, generals i específiques	11.011	10.046
Avaluacions de risc d'activitats singulars	1.052	2.109
Actuacions de control periòdic de condicions de treball	27.982	20.653
Actuacions relacionades amb emergències	1.126	803
Altres actuacions	3.621	2.898
Total	44.792	36.509

Resum d'actuacions preventives realitzades. Espanya

	2011	2010	2009	
			Consolidació des de l'1 de maig	Dada proforma ^(*)
Avaluacions de risc, generals i específiques	1.875	246	199	212
Avaluacions de risc d'activitats singulars	198	202	122	154
Actuacions de control periòdic de condicions de treball	17.217	12.048	4.386	6.095
Actuacions relacionades amb emergències	491	405	259	320
Altres actuacions	2.353	2.151	1.260	1.594
Total	22.134	15.052	6.226	8.375

(*) La dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unión Fenosa com si haguessin estat fusionades des de l'1 de gener de 2009. S'ofereix aquesta dada a efectes de comparació amb anys posteriors.



Formació i informació

La formació dels empleats de Gas Natural Fenosa en matèria de prevenció de riscos laborals és un element essencial per assolir eficàcia i eficiència en l'exercici de les activitats desenvolupades i facilitar la seva adequació a les necessitats organitzatives. Durant el 2011, els principals esforços en aquesta àrea van estar orientats a la sensibilització de tota la línia jeràrquica davant dels accidents laborals.

La formació, desenvolupada pel Servei de Prevenció, manté el seu focus en l'orientació pràctica i està dirigida al foment de les actituds positives davant de la prevenció de riscos laborals.

La Universitat Corporativa és l'encarregada de detectar les necessitats formatives i desenvolupar els programes prioritaris establerts en el document de planificació anual. Entre aquests destaquen els continguts formatius relacionats amb treballs en altures en diferents instal·lacions i els destinats a la formació pràctica en treballs realitzats en proximitat de risc elèctric.

La importància de la formació i capacitat per als components dels equips d'emergències en edificis i instal·lacions ha fet necessari realitzar simulacres d'emergència i evacuació per garantir l'operativitat dels procediments d'actuació i identificar millores en les actuacions. Així mateix, s'ha aprovat un itinerari

formatiu per a cada unitat de negoci, en el qual s'estableix la formació necessària i requerida en seguretat i salut en funció de les ocupacions dels seus empleats.

La formació en seguretat i salut impartida per Gas Natural Fenosa durant el 2011 va ascendir a 128.861 hores, repartides entre 11.440 persones i 1.011 actuacions formatives, xifres que donen compliment als objectius establerts. La formació mitjana per empleat va ser de 8,34 hores.

A Espanya, un total de 5.324 empleats, el 70,67% de la plantilla, va participar en els programes formatius desenvolupats a través de 516 activitats. El nombre d'hores de formació per empleat va ascendir a 4,15.

Formació en matèria de seguretat. Espanya

	2011	2010	2009	
			Consolidació des de l'1 de maig	Dada proforma ^(*)
Assistents sobre el total de la plantilla (%)	70,67	60,72	51,60	68,90
Nombre d'actuacions formatives realitzades	516	417	367	514
Hores de formació per empleat	4,15	3,08	4,21	9,36

(*) La dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unió Fenosa com si haguessin estat fusionades des de l'1 de gener de 2009. S'ofereix aquesta dada a efectes de comparació amb anys posteriors.

Formació en matèria de seguretat de Gas Natural Fenosa

	2011	2010
Assistents sobre el total de la plantilla (%)	74,06	49,75
Nombre d'actuacions formatives realitzades	1.011	678
Hores de formació per empleat	8,34	4,76

En relació amb la formació del personal de seguretat en polítiques i procediments relacionats amb drets humans, es va dirigir a 410 persones, el 69% d'aquest col·lectiu, amb una dedicació de 2.564 hores.

D'acord amb els compromisos adquirits per Gas Natural Fenosa a la matèria, la companyia ha complert amb l'objectiu d'introduir contractualment requeriments formatius en drets humans als proveïdors de serveis de seguretat.

En relació amb l'ús d'eines *online*, destaca el projecte d'implantació de la Universitat Virtual, que permet una formació actualitzada i permanent de coneixements gràcies a la seva flexibilitat i ubiqüitat, i a la posada en marxa d'una nova versió de la intranet corporativa, Naturalnet, en la qual l'apartat reservat per als continguts de seguretat i salut ocupa un lloc destacat.

Així mateix, Gas Natural Fenosa exigeix contractualment a tots els seus contractistes que certifiquin que els seus empleats han rebut formació específica en seguretat i prevenció de riscos laborals per als treballs que els són encomanats. Els esforços realitzats per la companyia en aquest àmbit, durant el 2011, han estat enfocats a incrementar el nivell de compliment d'aquest requisit, fet que ha permès constatar que els treballadors de les empreses col·laboradores van renovar o actualitzar aquesta formació amb major nivell de compliment que en anys anteriors.

Visites virtuals a instal·lacions de Gas Natural Fenosa. Formació i informació de riscos

Coincidint amb el llançament de la Universitat Virtual, Gas Natural Fenosa ha posat a disposició dels seus empleats visites virtuals de 360° a totes les instal·lacions de la companyia. L'objectiu és aprofundir en l'estudi dels riscos que existeixen en cada tipus d'instal·lació i servir de suport a la formació en prevenció de riscos laborals, que els empleats puguin accedir a la plataforma en tot moment per identificar els riscos associats a cada zona de les instal·lacions, i conèixer les mesures de prevenció que s'han d'adoptar.

El recorregut virtual permet a l'usuari identificar les zones sensibles de cada planta. L'aplicació inclou material complementari com a seqüències de vídeo, documentació tècnica, enllaços a llocs d'interès, etc.

Les principals línies d'actuació d'aquest projecte són:

- **Equips multidisciplinaris com a valor afegit.** El desenvolupament de l'estructura i continguts ha comptat amb personal de cadascuna de les direccions de negoci implicades, tècnics de formació de la Universitat Corporativa i assessorament especialitzat de tècnics del Servei de Prevenció de la companyia.
- **Consultoria prèvia de les instal·lacions.** La finalitat d'aquesta línia d'actuació és considerar tots els paràmetres de disseny que generin una visió global de les instal·lacions, garantint que tots els empleats tinguin una visió general dels centres on treballen habitualment o en els quals puguin arribar a realitzar treballs.
- **Disseny i adaptació pedagògica del contingut,** buscant aconseguir la fusió entre la funcionalitat de la informació de riscos de les instal·lacions i la funció pedagògica dels continguts formatius.
- **Adaptació de continguts addicionals.** Aquest desenvolupament formatiu s'ha considerat apte perquè es converteixi en una columna vertebral d'ubicació de continguts didàctics en prevenció de riscos laborals.

Monitoratge continu i registre de dades

Gas Natural Fenosa realitza mensualment un seguiment dels índexs de sinistralitat a través de la web d'accidentalitat i publica anualment una memòria de prevenció de riscos laborals on se'n recull la casuística.

Els indicadors presentats en aquest informe han estat calculats per al total d'hores treballades a Gas Natural Fenosa. Per tipologia d'accidents ocorreguts i conseqüències, l'índex de gravetat és idèntic al de 2010, si bé els índexs de freqüència i incidència milloren substancialment. En aquest sentit, l'objectiu establert de reducció dels accidents amb baixa ha estat superat àmpliament, amb un 23,7% de reducció respecte a l'exercici anterior. Per a 2012, Gas Natural Fenosa renova l'objectiu de millorar els seus indicadors de sinistralitat un 5% respecte l'any anterior.

Convé destacar que la Direcció General de Generació ha continuat amb la implantació del Pla Zero Accidents, que té com a objectiu crear una cultura de zero accidents en el treball i impulsar i compartir les millors pràctiques en matèria de seguretat i salut. Tot i les mesures preventives implantades i de l'ús dels equips de protecció individual corresponents, durant el 2011 es va produir la mort d'un treballador de la companyia en accident laboral a causa d'un curtcircuit en una operació de manteniment d'una central tèrmica. Gas Natural Fenosa ha iniciat una investigació destinada a esbrinar les causes concretes de l'accident per tal d'implantar les mesures necessàries per evitar que es torni a repetir un succés similar.



Indicadors de sinistralitat

	Objectiu 2012	Objectiu 2011	2011	2010	2009	
					Consolidació des de l'1 de maig	Dada proforma ^(*)
Accidents amb baixa ⁽¹⁾	165	216	174	228	244	337
Dies perduts ⁽²⁾	4.610	4.890	4.853	5.147	5.932	8.659
Víctimes mortals ⁽³⁾	0	0	1	2	1	1
Índex de freqüència ⁽⁴⁾	5,16	6,46	5,43	6,8	8,89	9,48
Índex de gravetat ⁽⁵⁾	0,14	0,14	0,15	0,15	0,22	0,24
Índex d'incidència ⁽⁶⁾	10,70	12,99	11,27	13,68	17,38	18,9
Taxa d'absentisme ⁽⁷⁾	2,79	3,13	2,94	3,3	2,56	–

(*) La dada proforma inclou les dades de Gas Natural i Unión Fenosa com si haguessin estat fusionades des de l'1 de gener de 2009. S'ofereix aquesta dada a efectes de comparació amb anys posteriors.

(1) Accidents amb baixa: nombre d'accidents de treball que causen una baixa laboral.

(2) Dies perduts: jornades en què no s'ha treballat a causa de baixes per accidents de treball. Es calculen des del dia següent al de la recepció de la baixa i es consideren els dies naturals.

(3) Víctimes mortals: nombre d'empleats que han mort per accidents de treball.

(4) Índex de freqüència: nombre d'accidents amb baixa ocorreguts durant la jornada de treball per cada milió d'hores treballades.

(5) Índex de gravetat: nombre de jornades perdudes a conseqüència dels accidents de treball per cada 1.000 hores treballades.

(6) Índex d'incidència: nombre d'accidents de treball per cada 1.000 empleats.

(7) Taxa d'absentisme: absències dels empleats als seus llocs de treball.

Indicadors de sinistralitat per països

	Accidents amb baixa	Dies perduts	Víctimes mortals	Índex de freqüència	Índex de gravetat	Índex d'incidència
Argentina	10	383	0	9,17	0,35	18,04
Brasil	2	10	0	1,72	0,01	4,12
Colòmbia	28	256	0	5,11	0,05	13,94
Costa Rica	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Espanya	80	3.486	0	5,91	0,26	10,59
França	1	5	0	12,93	0,06	27,84
Itàlia	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Kènia	1	28	0	3,33	0,09	8,32
Madagascar	1	5	0	8,32	0,04	18,38
Marroc	1	30	0	4,42	0,13	9,58
Mèxic	29	404	1	15,02	0,21	31,92
Moldàvia	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Nicaragua	15	133	0	9,10	0,08	20,04
Panamà	3	46	0	2,80	0,04	6,93
Puerto Rico	0	0	0	0,00	0,00	0,00
República Dominicana	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Sud-àfrica	3	67	0	1,49	0,03	4,04

Nota: Austràlia, Egipte, Guatemala i Irlanda no han estat inclosos en aquest indicador en no disposar de sistema d'informe. L'eina serà implantada el 2012.



La cultura preventiva en la cadena de valor

Per assolir la integració efectiva de la prevenció de riscos laborals, és fonamental per a Gas Natural Fenosa que la gestió de contractistes i proveïdors es projecti en tots els processos tècnics i en l'organització del treball. Per això, la companyia manté el compromís d'establir relacions de confiança amb les empreses col·laboradores per al compliment dels objectius propis, especialment en aquesta matèria. Els requisits que Gas Natural Fenosa exigeix a les empreses col·laboradores queden reflectits en les condicions de prevenció de riscos laborals per a la contractació.

Atenent als diversos supòsits de coordinació que es poden donar en les activitats i instal·lacions, Gas Natural Fenosa ha creat una taula de treball per analitzar la situació actual de les diferents societats i unificar tots els criteris de

coordinació d'activitats empresarials. El compromís final per al 2012 és elaborar i implantar un procediment general de coordinació dins del Sistema Integrat de Gestió.

En aquest sentit, s'han desenvolupat altres activitats de reforç en aquesta matèria, entre les quals destaquen les següents:

- 808 reunions amb els representants dels negocis, les empreses contractistes i el Servei de Prevenció.
- 1.613 activitats, en l'àmbit internacional, relacionades amb la coordinació d'activitats preventives amb empreses contractistes, majoritàriament reunions de coordinació.
- 249 reunions amb els coordinadors de seguretat i salut en obres de construcció.
- Definició de requisits d'homologació per a empreses de tala i poda.
- Enviament, a les empreses contractistes, dels requisits de prevenció d'incendis forestals durant la construcció de línies elèctriques.
- En l'àrea de distribució elèctrica, i segons el que estableixen els procediments del sistema de gestió de la prevenció OSHAS 18001, la companyia va supervisar 481 contractistes i subcontractistes, que donen feina a un total de 2.895 persones.
- A l'àrea de distribució de gas, es van registrar 806 empreses col·laboradores, xifra que suposa un increment respecte a l'any 2010, i es van comptabilitzar un total de 3.931.372 hores treballades entre els contractistes i subcontractistes.

Gas Natural Fenosa realitza un seguiment específic dels accidents ocorreguts entre el personal d'empreses col·laboradores, i presta una atenció especial a les causes, per tal de promoure l'adopció de les mesures preventives adequades durant la realització dels treballs.

Durant el 2011, van tenir lloc 7 morts i 75 accidents amb baixa entre els empleats de contractistes i subcontractistes.

Aquest increment significatiu dels accidents fatals entre les empreses col·laboradores ha tingut com a resposta per part de Gas Natural Fenosa la implantació d'un Pla Estratègic en Seguretat i Salut Laboral, que s'articularà sobre quatre palanques clau:

- Lideratge. Assumir responsabilitats, aportar compromís i exemple, i marcar nivells d'exigència.
- Empleats. Fomentar la sensibilització i conscienciació, el compromís, la disciplina operativa, i ensenyar i aprendre des de l'experiència.
- Empreses col·laboradores. Posar el focus en la selecció i homologació, les condicions de contractació, l'orientació i desenvolupament, i l'acompliment en l'activitat operativa.
- Instal·lacions i procés. Centrar-se en la integració de mesures de seguretat des de la fase de disseny, manteniment de la integritat i l'adequació i gestió de canvis.

Participació dels representants dels treballadors

Gas Natural Fenosa dóna suport al desenvolupament de canals de consulta i participació, reconeixent el paper dels representants dels treballadors com a interlocutors essencials per a la integració de la prevenció i el desenvolupament de l'activitat preventiva en la companyia.

El Comitè de Seguretat i Salut Gas Natural Fenosa, constituït a finals del 2010 amb representació de totes les empreses emparades pel conveni de la companyia, va mantenir reunions trimestrals i ha estat l'òrgan més important de consulta i participació. Aquest comitè s'ha constituït en el fòrum en el qual s'estableixen els acords formals amb els representants dels treballadors en matèria de prevenció de riscos laborals.

Els acords formals més representatius aconseguits van ser la formalització del propi Reglament del Comitè de Seguretat i Salut Únic, l'aprovació dels procediments generals del Sistema de Gestió Integrat en l'àmbit de la seguretat i la salut, i l'acord per a la formació en matèria de prevenció de tots els delegats de prevenció.

La resta d'empreses de la companyia no representades en aquest comitè són un 2,35% del total i disposen dels seus propis òrgans de consulta, garantint d'aquesta manera el dret de consulta i participació del 100% dels treballadors a Espanya.

A tots els països on opera Gas Natural Fenosa, es respecten els convenis o acords col·lectius signats amb la representació dels treballadors que milloren, en tots els casos, el que estableix la legislació estatal vigent en aquesta matèria.

Conscients de la importància de la participació dels treballadors en les activitats que concerneixen a la seguretat i la salut, durant el 2011 van tenir lloc un total de 340 reunions dels comitès de seguretat i salut, en què van participar representants dels treballadors i de la companyia, per posar en comú els aspectes preventius més rellevants.

Salut laboral

Durant el 2011, l'àrea de vigilància de la salut de Gas Natural Fenosa va definir i va dirigir les polítiques en matèria de salut integral, de caràcter ergonòmic i índole psicosocial.

El Servei de Vigilància de la Salut en Autoassegurança, implantat l'any 2010, continua funcionant correctament en totes aquelles ubicacions i companyies del grup que compleixen els mínims legals. L'autoassegurança és l'autorització administrativa perquè els serveis mèdics de la companyia puguin operar com una asseguradora que presti atenció mèdica en cas d'accident de treball o malaltia professional, en aquells emplaçaments on la plantilla superi un determinat nombre d'empleats.

Durant el 2011, Gas Natural Fenosa 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. En aquest sentit, la companyia va reforçar aquelles campanyes que ja estan funcionant amb èxit, com les antibac i les de prevenció de l'obesitat, de les patologies cardiovasculars, del càncer de còlon, del ginecològic en les dones i del de pròstata en els homes, entre d'altres.

A més, periòdicament té lloc la campanya de salut visual, l'objectiu de la qual és la detecció primerenca de patologies, així com el seu tractament oportú per evitar l'avanç de malalties oculars. Destaca també la campanya de donació de sang que es realitza dos cops l'any en diversos centres de la companyia amb l'objectiu de contribuir regularment als bancs de sang.

Així mateix, cal esmentar que, dins dels serveis mèdics de la companyia, alguns centres disposen de rehabilitació, amb la finalitat de prevenir i curar malalties dels treballadors, puguin estar o no relacionades amb la feina.



Entre les qüestions relacionades amb l'ergonomia, la companyia va realitzar tres estudis específics sobre activitats com l'ús de taquetes PC en tasques de resseguiment de la xarxa de gas, i d'eines pneumàtiques, així com sobre l'ergonomia i accessibilitat de diverses estacions de regulació i mesura i pous de vàlvules.

Anàlogament, es van realitzar 98 estudis ergonòmics de centres de treball relacionats amb els usuaris de pantalles de visualització de dades i 42 actuacions destinades a afavorir i controlar les condicions de treball de persones amb especial sensibilitat. Entre aquestes, destaquen:

- Correcció d'alçada de taules per les mesures antropomètriques especials detectades.
- Estudis de la validesa de la cadira en persones amb problemes específics en el coll o l'esquena.

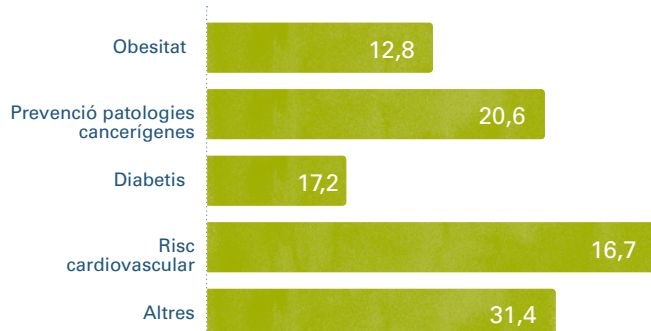
- Canvi de pantalles com a conseqüència de les necessitats específiques i sensibles de les persones usuàries.
- Dotació de ratolins amb diferents prestacions ergonòmiques.

En el camp psicosocial, l'àrea de Vigilància de la Salut va realitzar un estudi per a la intervenció en riscos psicosocials i es van constituir dues taules que van comptar amb la participació de la representació social, en les quals es va plantejar i va triar la metodologia que s'havia d'emprar en el nou procés d'avaluació de riscos psicosocials. Així mateix, durant el 2011, va començar l'enviament de la primera fase de l'enquesta d'avaluació a un total de 3.738 empleats.

Participants en campanyes de salut laboral.

	2011	2010	2009
Campanyes de prevenció i detecció precoç	14.978	31.534	43.461
Campanyes de vacunació	3.690	5.488	8.158
Reconeixements	12.891	11.667	14.277
Tasca assistencial	23.769	25.091	28.178

Plantilla participant en campanyes de prevenció (%)



Mesures per garantir la seguretat industrial

En aquest àmbit, l'objectiu principal de la companyia és detectar i minimitzar els riscos en activitats, productes i serveis que puguin afectar l'entorn o les pròpies instal·lacions. Per això, Gas Natural Fenosa revisa i actualitza permanentment els criteris relatius a la seguretat, supervisant-ne el compliment, analitzant les situacions de risc i difonent les bones pràctiques que es deriven d'aquestes anàlisis.

Durant el 2011, les iniciatives més destacables desenvolupades per Gas Natural Fenosa en l'àmbit de la seguretat industrial van ser les següents:

- Finalització, en el marc del projecte de realització del Mapa de Riscos de Seguretat Industrial de la companyia, del corresponent a les subestacions elèctriques. També destaca el notable avanç en el de les plantes satèl·lits de gas natural líquid.
- Llançament d'un nou projecte de mapa de riscos per a les centrals de generació tèrmiques i cicles combinats.
- Participació a Sedigas en assumptes relatius a la seguretat, mitjançant la col·laboració en el Comitè de Tecnologia i Formació, el Comitè de Seguretat i Sostenibilitat, i el Comitè de Certificació de Persones per a treballs en el sector gas.
- Participació a Aenor, on Gas Natural Fenosa exerceix la Presidència del Comitè Tècnic de Normalització del Sector del Gas.

- Cooperació en la Junta Directiva de l'Associació Nacional de Béns d'Equip i Seguretat Industrial (Bequinor), que presta serveis d'informació, documentació, suport i assessoria a empreses espanyoles interessades en la normalització i seguretat de les seves activitats i productes industrials.
- Col·laboració activa en els grups de treball de la Plataforma Espanyola de Seguretat Industrial (PESI), essencialment en les activitats relatives a la seguretat de les instal·lacions i els productes.
- Impartició de cursos de formació, per a tot el personal de la companyia, sobre coneixement de la seguretat tècnica industrial, investigació d'accidents de seguretat industrial i sistema de gestió de prevenció d'accidents greus.
- Realització i implantació de projectes tecnològics específics per millorar la seguretat en la protecció contra incendis a les instal·lacions de la companyia. Destaquen els corresponents a les centrals de generació elèctrica.
- Implantació d'una nova base de dades de legislació sobre seguretat industrial.
- Desenvolupament d'un nou sistema de prevenció d'accidents greus en què intervinguin substàncies perilloses segons Reial Decret 1254/1999, que aporta una resposta unificada a les exigències que, per a les instal·lacions industrials, emanen de les Directives Seveso.
- Unificació, per a tots els negocis industrials de Gas Natural Fenosa, de la gestió de l'accidentalitat industrial.

Durant el 2011, Gas Natural Fenosa va desenvolupar 1.126 activitats relacionades amb el disseny i la implantació de plans d'emergència i autoprotecció en edificis d'oficines i instal·lacions industrials. Les activitats desenvolupades van consistir en la revisió i actualització dels plans vigents, la realització de simulacres, la formació d'equips d'emergència i la realització de reunions sobre actuacions en cas d'emergències.

Com a conseqüència del contacte amb actius de distribució i d'acord als registres de les diferents companyies del grup, lamentablement van tenir lloc 163 accidents entre el públic, que van provocar 181 ferits i 27 morts. Al final de l'exercici constaven tres accions legals contra Gas Natural Fenosa per alguna d'aquestes causes.



Accidents entre el públic degut a activitats de la companyia

	Accidents	Ferits	Morts	Accions legals
Negoci de gas	57	100	0	1
Negoci d'electricitat	106	81	27	2
Total	163	181	27	3

Gas Natural Fenosa treballa de forma contínua per reduir aquest tipus d'accidents mitjançant el desenvolupament d'accions específiques. Les xifres de 2011 demostren l'efectivitat de les mesures implantades. La companyia va aconseguir reduir el nombre d'accidents de 436 a 163 (un 62% menys), el nombre de ferits de 322 a 181 (una disminució del 44%) i, els morts, de 60 a 27 (un 55% menys). Entre les mesures desenvolupades destaquen les següents:

- Plans específics a Colòmbia, relacionats amb danys en les xarxes de distribució de gas produïts per companyies de construcció d'obra civil i respecte a l'ús segur del gas natural, orientats a minimitzar els riscos associats al monòxid de carboni.
- Plans específics a Espanya, relacionats amb estudis de viabilitat en tecnologies de detecció de monòxid de carboni en ús domèstic; implantació de mesures tecnològiques de protecció de connexions de xarxes de distribució de gas, per evitar fuites potencials que puguin acumular-se en recintes

tancats; i participació en campanyes hivernals en mitjans de comunicació, divulgant l'ús correcte dels aparells de gas. Així mateix, es va renovar l'acord existent amb l'Institut Gallec de Seguretat i Salut i es va signar un conveni de col·laboració amb el Gabinet de Seguretat i Higiene de la Comunitat Valenciana, per a l'aplicació de mesures preventives en treballs en espais confinats.

- Curs a mida d'investigació d'accidents per incrementar les capacitats i habilitats de les persones que realitzen aquest treball en les unitats de negoci i corporatives.
- Plans específics en xarxes de distribució elèctrica de Colòmbia, Panamà i Nicaragua, adaptades a les peculiaritats de cada país i a la seva criticitat. Aquests plans van incloure campanyes audiovisuals de llarg abast en televisió, premsa i ràdio, tallers d'energia en zones de baixos recursos, normalització d'instal·lacions elèctriques deficientes i difusió de guies amb consells de seguretat, entre d'altres.

Col·laboració amb les institucions

Per orientar el camí cap a l'excel·lència en la gestió de la seguretat i complir amb el compromís d'esdevenir una empresa líder en aquesta matèria, Gas Natural Fenosa està activament implicada amb institucions especialitzades en la matèria.

Per a la companyia, és crucial la col·laboració amb aquestes entitats, ja que constitueix una línia d'actuació per vetllar per la protecció dels empleats, col·laboradors i públic en general, i serveix com a fonament per a la correcta implantació de campanyes de sensibilització i responsabilitat corporativa.

Durant el 2011, la col·laboració amb les institucions es va materialitzar, entre d'altres, en les següents activitats:

- Participació en el projecte de l'Ajuntament de Rivas Vaciamadrid, per al control i seguiment de casos detectats de lipoatròfia semicircular relacionada amb edificis.
- Desenvolupament del conveni de col·laboració amb l'Institut Gallec de Seguretat i Salut (ISSGA), depenent de la Xunta de Galícia, per a la divulgació de les millors pràctiques preventives i el foment de l'Aula de Prevenció de Risc Elèctric ubicada a les seves instal·lacions de Rande (Pontevedra).
- Col·laboració amb el Gabinet de Seguretat i Higiene de la Comunitat Valenciana en la definició i aplicació de mesures preventives en treballs en espais confinats.
- Participació en l'Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball (Invassat), on la companyia va liderar la ponència sobre treballs en espais confinats.
- Presentació, a Brasil, del taller de sensibilització "Conductes en situacions d'emergència", amb la participació d'especialistes en Gestió de Riscos.
- Celebració de jornades de sensibilització sobre les actuacions en cas d'emergència, adreçades al Cos de Bombers del municipi de Teresópolis, a Brasil.



■ Compromís amb la societat



Gas Natural Fenosa està compromesa amb les societats on opera, en les quals genera valor, tant a través de la seva condició de companyia energètica, com mitjançant la inversió social.

La companyia contribueix, a través d'iniciatives pròpies i desenvolupades en col·laboració amb institucions i organitzacions socials reconegudes, a satisfer necessitats socials no cobertes. Gas Natural Fenosa disposa de procediments que li permeten prioritzar les seves activitats en aquesta matèria i detectar aquelles àrees que han de ser ateses amb major urgència.

Gas Natural Fenosa empra un enfocament estratègic i global en les seves inversions socials, destinant recursos a activitats

que reforcin l'activitat de la companyia i que aportin millores estructurals en les comunitats on és present. En l'actualitat, té establertes les seves prioritats en la millora del benestar a la llar de col·lectius desfavorits i en el suport a la millora de l'eficiència energètica a institucions amb finalitats socials i culturals.

La seguretat en el subministrament de gas i electricitat, l'eficiència en les operacions i la preservació del negoci es troben entre els primers compromisos de responsabilitat social que la companyia ha d'atendre. Addicionalment, Gas Natural Fenosa genera externalitats positives per al conjunt de la societat, fruit de la seva capacitat inversora i innovadora.

Principis d'actuació responsable amb la societat

El compromís social és un dels aspectes que figuren en la Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa i es concreta en els següents principis:

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

Principals indicadors

	2011	2010	2009
Evolució de l'aportació de Gas Natural Fenosa (milions d'euros)	13,80	13,70	15,40 ^(*)
Distribució per tipus d'acció (%)			
Social	41,70	39,90	40,70
Ambiental	13,30	14,80	23,80
Cultural	45,00	45,30	35,40
Altres	–	–	0,10
Nombre d'activitats de patrocini i acció social	439	388	325

Nota: el 2009, van canviar els criteris per al càlcul de la dada "Aportació de Gas Natural Fenosa".
 (*) La xifra indicada no inclou l'aportació en l'àmbit internacional d'Unión Fenosa.

Accions rellevants

Accions proposades pel 2011

Col·laboració en la celebració d'un esdeveniment d'interès especial per al desenvolupament cultural i social.

Llançament internacional de la plataforma informàtica desenvolupada l'any 2010.

Incrementar la participació dels empleats en les iniciatives de patrocini i acció social promogudes per la companyia.

Establir els criteris per quantificar els indicadors de retorn de la inversió, per tal d'adequar la selecció de projectes.

Accions realitzades el 2011

● Suport i difusió de la cultura cinematogràfica amb accés gratuït per als empleats i al públic general.

● Ajustament dels països que reporten les seves dades d'inversió en la comunitat i recull a través d'un sistema unificat.

● Llançament dels "Dissabtes culturals" per promoure, entre els empleats i els seus familiars, el coneixement de les institucions culturals més rellevants amb les quals col·labora Gas Natural Fenosa.

● Desenvolupament d'un sistema d'indicadors clau en l'àmbit de la contribució a la comunitat.

Accions previstes pel 2012

Participació en grups de treball amb entitats socials, culturals i empreses privades, per promoure una millora en la llei que regula el mecenatge.

Establiment de millores en la coordinació internacional en l'àmbit de la inversió social.

Increment del nombre d'accions que fomentin la participació d'empleats i públic general en iniciatives de contribució a la comunitat.

Millora dels indicadors clau i selecció de projectes segons els resultats obtinguts.

Grau d'acompliment: ● Alt ● Mitjà ● Baix

Gas Natural Fenosa concedeix una importància especial a l'educació, especialment la infantil, atès que es tracta d'un assumpte imprescindible per al progrés i la cohesió social

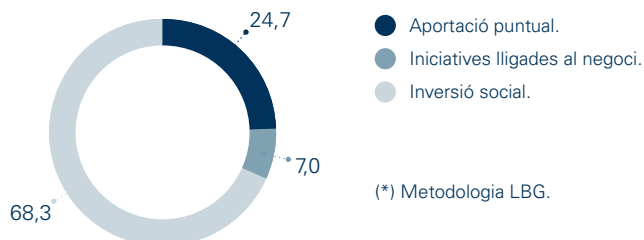
Integració positiva en la societat

Els principis del Pacte Mundial de Nacions Unides constitueixen el marc de referència de Gas Natural Fenosa en matèria de millora social. La companyia desenvolupa iniciatives encaminades, fonamentalment, a millorar les condicions de vida dels col·lectius desfavorits.

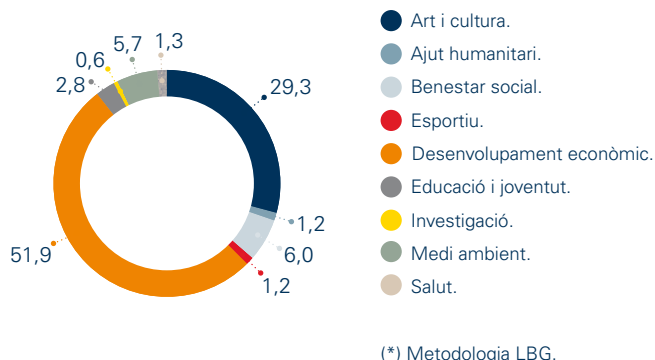
En aquest sentit, la companyia concedeix una especial importància a aquells assumptes relacionats amb l'educació, especialment la infantil, atès que es tracta d'un assumpte imprescindible per al progrés i la cohesió social. Per aquesta raó, Gas Natural Fenosa orienta part de les seves activitats de compromís social a donar suport i fomentar iniciatives de caràcter educatiu i cultural.

Els programes d'inversió social són contemplats en el marc de l'estratègia de desenvolupament de negoci i el seu objectiu és generar un major nivell de compromís de la companyia amb la societat que l'envolta. Amb la finalitat de mesurar-ne el resultat, Gas Natural Fenosa disposa d'eines que li permeten avaluar la reputació dels programes socials que desenvolupa. En aquest sentit, igual que en anys anteriors, la companyia va aplicar 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.

Motivació de les iniciatives (%)^(*)



Àrea d'actuació^(*) (%)



Suport a l'educació

Les activitats educatives per a joves continuen sent una de les principals línies d'activitat de Gas Natural Fenosa en el marc del seu compromís amb la societat. En particular, pel que fa al bon ús de l'energia i al desenvolupament sostenible. Durant el 2011, van destacar les conferències impartides en el marc del programa "El gas natural i el medi ambient". A les conferències van assistir un total de 96.109 alumnes espanyols. Per la seva banda, l'activitat *online* "El gas natural, l'energia del segle XXI" va comptar amb la participació de 815 grups d'escolars.

A Espanya, la companyia va continuar col·laborant amb la Fundació Príncep de Girona i la Fundació Carolina, i va renovar la seva participació amb Esade a través del Programa Vicens-Vives de Lideratge i Compromís Cívic.

A Moldàvia, la companyia va mantenir la seva col·laboració amb la Facultat de Periodisme i Ciències de la Comunicació amb la celebració dels premis anuals "Creanga de aur".

A Colòmbia, destaca el suport a la Fundació Empresaris per a l'Educació i la col·laboració amb el Centre Interactiu Maloka, l'activitat del qual està orientada a crear espais d'aprenentatge per a nens de zones vulnerables. A Panamà, destaquen les col·laboracions amb el Ministeri d'Educació i amb l'Associació de Pares de Família del Col·legi San Agustí. A Brasil, la companyia va donar suport a l'Institut Cidade Viva en la celebració del Premi Rio Sociocultural, i a Riosolidàri-Obra social do Rio de Janeiro.

Si desitja més informació sobre aquests assumptes, pot consultar la pàgina web de Gas Natural Fenosa a

www.gasnaturalfenosa.com



Acció social orientada a col·lectius desfavorits

Gas Natural Fenosa impulsa i dona suport a projectes orientats a pal·liar problemes fruit de l'exclusió social i a integrar els col·lectius socials més vulnerables.

A Espanya, la companyia col·labora activament amb fundacions d'acció humanitària. En aquest sentit, la Federació Espanyola del Banc d'Aliments, institució que coordina les activitats dels 50 bancs d'aliments que actualment existeixen a Espanya, va ser l'escollida per rebre la quantitat econòmica que Gas Natural Fenosa destinava anualment a les felicitacions de Nadal.

A Moldàvia, la companyia col·labora amb la Fundació Eas Europe en la posada en marxa de projectes socials, així com amb alguns projectes de la Cambra Americana de Comerç, entre els quals destaca l'escola d'anglès per a joves amb discapacitat visual.

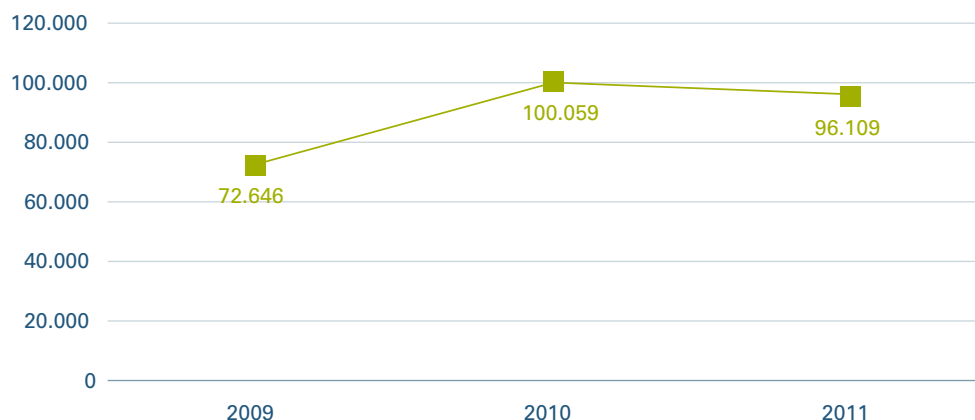
A l'Argentina, Gas Natural Fenosa col·labora amb l'Associació Civil Gregorio Mendel. A Mèxic, la companyia va col·laborar amb La Borsa de Vida, una iniciativa de la Secretaria de Protecció Civil del Districte Federal orientada a la supervivència en cas de sisme. Addicionalment, la companyia continua col·laborant amb la Creu Roja Mexicana.

Per a més detalls sobre els programes d'acció social a les filials de Gas Natural Fenosa, es poden consultar els informes de responsabilitat corporativa de cada país, disponibles a

www.gasnaturalfenosa.com



Participació total dels alumnes al programa pedagògic "El gas natural i el medi ambient": Espanya





Impuls a la salut i a la recerca

Gas Natural Fenosa dóna suport a programes que promouen la conservació i rehabilitació del patrimoni cultural, la millora de la qualitat de vida de les persones, el respecte a l'entorn natural i la creació de nous models d'actuació més sostenibles.

A Espanya, Gas Natural Fenosa va mantenir la seva col·laboració, en la condició d'empresa fundadora, amb la Corporació Tecnològica d'Andalusia, que gestiona el Centre Tecnològic Avançat d'Energies Renovables (CTAER), i va continuar donant suport al Consell Superior d'Investigacions Científiques (CSIC) a través de la Càtedra Gas Natural Fenosa de Conservació de la Biodiversitat.

Adicionalment, Gas Natural Fenosa dóna suport a la investigació destinada a la millora de la qualitat de vida de malalts i els seus familiars. Durant el 2011, la col·laboració amb la Fundació de Síndrome de Down va permetre desenvolupar eines que permeten als afectats tenir una vida

més independent. El suport a l'Associació ALEPH-TEA va ajudar a millorar la qualitat de vida tant de les persones afectades per trastorns en el desenvolupament i problemes relacionats amb l'autisme, com la dels seus familiars.

Cal recordar que, l'any 2006, Gas Natural Fenosa va participar en la constitució de la Fundació ProCNIC, que investiga les malalties cardiovasculars, primera causa de mortalitat al món. La companyia manté el seu compromís de col·laboració amb aquesta organització fins al 2020.

A Moldàvia, Gas Natural Fenosa va col·laborar amb la Universitat Tècnica de Moldàvia en la posada en marxa d'un laboratori per a l'estudi avançat de les instal·lacions de distribució de l'energia elèctrica.

A l'Argentina, la companyia va organitzar un sopar benèfic a favor de la Fundació Vida Silvestre, i va col·laborar amb la Fundació Natalí Flexer per ajuda als nens amb càncer. A Panamà, Gas Natural Fenosa va donar suport al Defensor del Poble amb el lliurament de medicaments i, a Colòmbia, va col·laborar amb la Fundació Cardioinfantil per contribuir a operacions de cor a nens d'escassos recursos. A Nicaragua, la companyia va continuar donant suport a l'Organització Teletón i a l'Associació Pro Nens Cremats de Nicaragua, que ofereix atenció mèdica i rehabilitació gratuïta a nens que han patit cremades.

Per a més detalls sobre programes en les filials de l'Amèrica Llatina de Gas Natural Fenosa orientats a la investigació i a la preservació de la salut, pot consultar els informes locals de responsabilitat corporativa disponibles a www.gasnaturalfenosa.com



Voluntariat corporatiu i participació dels empleats

Entre les accions que Gas Natural Fenosa porta a terme amb la participació dels seus empleats, destaca el Dia Solidari. Aquesta iniciativa, creada i gestionada pels empleats, consisteix en la donació voluntària per part dels socis d'un dia de sou a l'any per a l'execució de programes de compromís social als països on Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat. Com a contrapartida, Gas Natural Fenosa dóna a Dia Solidari un import igual al recaptat pels empleats i assumeix les despeses de gestió, per tal de que el 100% de l'import captat es destini al projecte anual seleccionat.

L'Associació Dia Solidari, nascuda el 1997, ha aconseguit involucrar prop de 2.000 empleats de tot el món i ha recaptat més de 3 milions d'euros, destinats a promoure l'educació i formació de la infància i la joventut en les àrees geogràfiques més desfavorides on és la companyia. Des de la seva creació ha desenvolupat projectes a Kènia, Bolívia, Filipines, Moçambic, República Dominicana, Moldàvia, Guatemala, Nicaragua, Mèxic, Colòmbia, Panamà i l'Argentina. L'any 2011, la recaptació va ascendir a més de 376.000 euros, que es destinaran a l'execució de dos projectes a Brasil.

Durant l'any 2011, es van seguir executant els projectes que Dia Solidari desenvolupa amb el recaptat en anys anteriors. A l'Argentina, l'any 2010, el projecte "Energia natural creixement exponencial", que va finançar la formació universitària de dotze joves, nou en estudis d'enginyeria i els altres tres en llicenciatura, està sent satisfactori, ja que onze dels estudiants van obtenir uns resultats òptims. Addicionalment, el projecte "Promoció de líders juvenils

en el medi rural", que consisteix en la dotació de 18 beques amb la finalitat de contribuir al desenvolupament local en el sector rural, també està resultant un èxit, ja que onze d'aquests alumnes continuen amb els seus estudis, que combinen amb pràctiques en granges i empreses agrícoles.


Promoció de la cultura musical, teatral i cinematogràfica

Com en anys anteriors, Gas Natural Fenosa va patrocinar cicles musicals i temporades en diferents ciutats espanyoles. Destaquen la col·laboració amb el Gran Teatre del Liceu de Barcelona, al Teatre Reial de Madrid i el Teatre de la Maestranza de Sevilla. La companyia també va contribuir a les celebracions del Festival Internacional de Música y Dansa de Granada i el Festival Internacional de la Porta Ferrada (Girona). Addicionalment, i entre d'altres patrocinis, la companyia va estar present, l'any 2011, al Festival Internacional de Música Castell de Peralada, així com en l'exposició de celebració del XXV Aniversari del Festival.

L'any 2011, Gas Natural Fenosa va desenvolupar la seva línia de promoció de la cultura cinematogràfica a través del patrocini de 32 sales de cinema 3D de Cinesa, de la col·laboració amb el Festival Internacional de Cinema Fantàstic de Sitges, i del suport a la XV Edició del Festival Internacional de Cinema de Cartagena i al Festival Cinema Obert de Màlaga 2011.

A Itàlia, Gas Natural Fenosa va col·laborar en les activitats desenvolupades per la Fundació Líric Sinfònica Petruzzelli e Tiatro di Bar.

A l'Amèrica Llatina, destaca el suport al Fons de Beques del Collegium Musicum i als cicles de concerts de la Cambra Espanyola de Comerç a l'Argentina. A Colòmbia, cal ressenyar la col·laboració amb la Fundació Teatre Nacional i amb la Fundació Harmonia en la celebració del XXI Festival de Ruitoqueño de Música Colombiana. A Nicaragua, Gas Natural Fenosa va col·laborar amb l'Associació Nacional d'Artistes en la divulgació i organització de les seves activitats, mentre que, a Brasil, va participar al Festival Vale do café 2011 i en el 4t Festival Internacional de Cinema de Paraty.

Per ampliar la informació relacionada amb aquests assumptes pot accedir a la pàgina web corporativa de Gas Natural Fenosa, a www.gasnaturalfenosa.com 



Gas Natural Fenosa inaugura el Museu del Gas

A finals del 2011, Gas Natural Fenosa va obrir al públic el Museu del Gas. Ubicat a Sabadell (Barcelona), és l'únic museu a Espanya dedicat a la indústria del gas. Els seus objectius són preservar i difondre el patrimoni històric dels sectors del gas i l'electricitat, l'evolució tecnològica i el seu impacte en la societat, així com explorar el futur de l'energia i la seva interacció amb el medi ambient.

L'exposició permanent del museu fa un recorregut per la història de Gas Natural Fenosa, des de l'any 1843 com Societat Catalana per a l'Enllumenat per Gas, fins a l'actual companyia. També ofereix una descripció de l'evolució de la indústria del gas i l'electricitat durant els segles XIX i XX, a través dels canvis socials que comporten els nous invents i les noves tecnologies. El Museu del Gas també acull l'arxiu històric de la companyia, que ocupa més de 3.000 metres de prestatgeries.

L'edifici en què s'ubica el museu, catalogat com de finals del segle XIX i el primer ús del qual va ser la producció d'electricitat a partir de motors de gas, va ser rehabilitat curosament per a la seva finalitat actual. La rehabilitació de l'edifici antic, i la construcció d'un nou espai que dota al museu de la capacitat suficient per albergar la seva activitat, s'han realitzat sota els criteris de mínim impacte ambiental i integrant les energies renovables en el seu disseny.

Foment de la riquesa cultural

Una part important de la inversió de la companyia en l'àmbit de la cultura es desenvolupa a través del Museu d'Art Contemporani Gas Natural Fenosa, espai expositiu amb seu a A Coruña, que compta amb més de 17 anys de camí. El museu desenvolupa activitats expositives, escèniques, de divulgació i d'oci. L'any 2011, va rebre 37.721 visitants, un increment del 2,48% respecte l'any anterior, i va acollir 7.196 alumnes procedents de 77 centres educatius que van participar en les activitats de divulgació de l'art contemporani organitzades pel museu. L'espai web del museu va tenir 154.428 visites.

A més de les activitats dedicades a l'art, el museu col·labora en accions que fomenten l'oci saludable i afavoreixen la integració social de persones afectades per algun tipus de discapacitat. Durant el 2011, aquestes iniciatives es van desenvolupar en onze centres d'A Coruña, i van tenir 2.719 beneficiaris. El museu també va presentar dues exposicions amb activitat educativa a Barcelona, València i Almeria, amb un total de 3.938 visitants.

Gas Natural Fenosa patrocina i col·labora amb premis dedicats a promoure i fomentar noves idees i coneixement. Destaquen el Premi Duran Farell de la Universitat Politècnica de Catalunya i els Premis de la Fundació Foment de les Arts i el Disseny (FAD), considerats els guardons més prestigiosos a Espanya en disseny gràfic, industrial, arquitectura, artesanía i moda.

Adicionalment, la companyia dóna suport a altres institucions, com el Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC), el Museu d'Art Contemporani de Barcelona

(MACBA), el Museu de la Ciència de Valladolid o la Fundació Thyssen-Bornemisza, organització amb la qual manté un conveni per a la millora de les seves instal·lacions energètiques.

Gas Natural Fenosa també va destinar inversions a la creació de coneixement a l'Amèrica Llatina. Destaquen el suport a la Fundació Hay Festival de Colòmbia, així com a l'Associació d'Amics del Museu Nacional de Colòmbia.

Principis estratègics de l'acció social

Gas Natural Fenosa considera que les seves activitats d'inversió social han d'atendre aquelles problemàtiques socials identificades en els països on desenvolupa la seva activitat i, simultàniament, estar alineades amb l'activitat de la companyia.

En coherència amb aquests principis, l'any 2011, la companyia va crear el Centre Operatiu Integrat a l'Amèrica Llatina de Gestió de Projectes d'Acció Social, un centre d'excel·lència operativa que té com a objectius els següents:

- Dissenyar programes model, aplicables a tots els països de l'Amèrica Llatina, adaptats a la cultura, necessitats i objectius estratègics de cada filial.
- Incrementar la reputació i reconeixement de la marca Gas Natural Fenosa a l'Amèrica Llatina, mitjançant l'aplicació de programes d'acció social.
- Ser identificada com a sinònim de bones pràctiques de responsabilitat corporativa a l'Amèrica Llatina.

- Promoure solucions d'aplicació regional a les necessitats detectades.

- Dissenyar indicadors que permetin mesurar l'eficàcia dels Programes d'Acció Social i les accions de patrocini i mecenatge.

L'acció social de Gas Natural Fenosa està basada en tres programes model, en el marc dels quals es desenvolupen els projectes d'acció social de la companyia a l'Amèrica Llatina. Està previst destinar a aquests programes al voltant del 80% del pressupost estimat en inversió social. Els tres programes definits són els següents:

- Valor per a Proveïdors: es tracta de projectes de formació tècnica i empresarial per a proveïdors, autònoms i microempresaris vinculats al sector del gas i l'electricitat. El seu objectiu és que puguin integrar-se en la cadena de valor de la companyia. Compta amb dues versions, una de formació tècnica i una altra de formació empresarial.
- Ús Responsable: són projectes que busquen promoure un ús segur i eficient de l'energia entre els clients i la societat en general. Compta amb una versió dirigida a nens i una altra a adults.
- Famílies del Personal: són projectes que pretenen fomentar la millora educativa i la inserció laboral dels fills i familiars dels empleats de la companyia.

La companyia compta amb altres iniciatives d'acció social, adaptades a la realitat socioeconòmica de cada país, destinades a promoure el desenvolupament sostenible, reduir les desigualtats socials i donar resposta a necessitats puntuals



Entre els projectes desenvolupats fins ara, destaca "Impuls per al teu negoci", programa de formació tècnica i empresarial per a proveïdors, desenvolupat a Mèxic des del 2008. L'any 2011, el programa va incorporar a les seves activitats la formació d'empreses col·laboradores en temes relacionats amb els processos interns que facilitin el seu creixement. En el marc d'aquest programa, 579 instal·ladors van ser certificats per l'Associació Mexicana de Gas Natural. També a Mèxic es va desenvolupar material interactiu relacionat amb l'ús eficient de l'energia, que és exposat en diferents museus del país.



A Colòmbia, la companyia va continuar el "Projecte Ráquira: indústria neta i productiva" que, per cinquè any, es desenvolupa al municipi colombià del mateix nom. Fins avui, ha promogut la substitució de 64 forns de carbó tradicionals per a la producció d'artesanes típiques de la regió per forns de gas natural, cosa que ha millorat significativament la qualitat de l'aire en aquesta zona. Addicionalment, es va desenvolupar el programa "Promotor social", que, en col·laboració amb el Servei Nacional d'Aprenentatge, busca fomentar el lideratge professional i les oportunitats laborals. També es van dur a terme els projectes PRAES (Projectes Ambientals Escolars) en el programa Guies de l'Energia, amb la finalitat d'enfortir el procés educatiu dels clients en l'ús eficient de l'energia i la conservació del medi ambient.

Compromís institucional

Gas Natural Fenosa és membre actiu de prestigioses institucions sectorials i empresarials, d'àmbit nacional i internacional, on participa aportant la seva experiència, coneixement i recursos.

Entre elles, cal destacar la Cambra de Comerç Internacional, The Conference Board i les patronals del sector elèctric i de gas, Unesa i Sedigas, respectivament. La companyia també té 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'Energie i la Florence School of Regulation. Així mateix, Gas Natural Fenosa és membre de la CEOE i de Foment del Treball Nacional.

En l'àmbit de la responsabilitat corporativa la companyia és membre de Forètica, 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.

L'any 2011, Gas Natural Fenosa va participar en la constitució de la Fundació per a la Sostenibilitat Energètica i Ambiental, un centre per a la investigació i l'anàlisi dels aspectes econòmics, ambientals i socials relacionats amb l'energia.

Així mateix, la companyia va passar a formar part del Corporate Excellence-Centre for Reputation Leadership, un laboratori d'idees dedicat a promoure la gestió de la marca i la reputació corporativa com un valor estratègic per a l'excel·lència empresarial.

Fundació Gas Natural Fenosa

La Fundació Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva actuació en quatre grans línies d'activitat: l'energia i el medi ambient, l'activitat internacional, la formació i el patrimoni històric.

En el terreny de la sensibilització ambiental, durant el 2011, la Fundació Gas Natural Fenosa va dur a terme 17 actuacions en dotze comunitats autònomes espanyoles amb les quals la fundació ha signat convenis de col·laboració. Hi van participar 3.228 persones.

Addicionalment, la fundació va desenvolupar investigacions i estudis amb equips de diferents universitats i centres de recerca. Durant el 2011, es van encarregar tres noves investigacions, dues de les quals segueixen en curs, i va finalitzar una altra investigació iniciada l'any 2010. Aquestes dues investigacions finalitzades el 2011 han donat lloc a dues

noves publicacions de la col·lecció de Guies Tècniques de la Fundació: "L'energia dels vegetals. Contribució de les plantes i els microorganismes a la producció d'energia" i "Les xarxes elèctriques intel·ligents". Així mateix, s'ha editat una nova fitxa d'educació ambiental sobre "L'energia geotèrmica".

Cal destacar que, en aquest àmbit, es va remetre als clients, juntament amb la factura, un full d'informació ambiental amb el títol "Els cotxes elèctrics i de gas natural milloren la qualitat de l'aire". L'enviament va arribar a aproximadament 7,7 milions de clients de gas i electricitat.

En l'àmbit internacional, la Fundació Gas Natural Fenosa va seguir desenvolupant la seva activitat a Algèria, l'Argentina, Brasil, Colòmbia, Itàlia, Marroc i Mèxic, on desenvolupa projectes de diferent naturalesa, com suport al teixit empresarial, ajuda a emprenedors o educació infantil, entre d'altres.

Quant al Centre de Formació de l'Energia de la Fundació Gas Natural Fenosa, ha seguit realitzant cursos de formació dirigits a empleats de proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores de Gas Natural Fenosa. Durant el 2011, va realitzar onze programes formatius, on es van impartir 186 cursos, computant un total de 46.926 hores de formació a 2.568 persones.

En l'àmbit de protecció del patrimoni històric, la Fundació Gas Natural Fenosa va presentar la publicació "La Reial Fàbrica de Gas de Madrid" i es van encarregar dues noves investigacions relacionades amb la història del gas. Quant al Museu del Gas, en destaca la finalització del projecte de construcció d'aquest equipament, que va obrir les portes el 13 de desembre de 2011.

Per trobar informació ampliada i actualitzada sobre la Fundació Gas Natural Fenosa pot consultar la pàgina web de la fundació,

www.fundaciongasnaturalfenosa.org.



Activitats de la Fundació Gas Natural Fenosa a Espanya

	2011	2010	2009
Nombre de convenis actius amb comunitats autònomes	18	18	13
Nombre de seminaris i cursos realitzats	18	19	18
Pressupost destinat a actes (sobre el total) (%)	12	12	17
Nombre de publicacions	3	4	4
Fitxes d'educació ambiental	1	1	0
Fulls informatius	9	9	11

Activitats internacionals de la Fundació Gas Natural Fenosa

	2011	2010	2009
Nombre d'activitats	13	15	18
Percentatge sobre el pressupost total	14	12	14
Nombre de països on desenvolupa la seva activitat	8	8	7

Integritat

Principis d'actuació responsable que regeixen el seu comportament

La integritat constitueix un dels compromisos que figuren a la Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa i es concreta en els següents principis:

- Rebutjar la corrupció, el frau i el suborn en el desenvolupament de l'activitat i establir mesures per evitar-los i combatre'ls, desenvolupant canals interns que permetin la comunicació d'irregularitats, respectant i protegint l'anonimat del comunicant.
- Respectar els 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 a la Declaració Universal dels Drets Humans de Nacions Unides i a la Declaració de l'OIT, relatius als principis fonamentals en el treball, prestant una atenció especial al reconeixement dels drets de les minories ètniques, al rebuig a la explotació infantil, als treballs forçosos o a qualsevol altra pràctica que vulneri els drets dels treballadors.

Principals indicadors

	2011	2010	2009
Comunicacions rebudes per la Comissió del Codi Ètic	40	45	25
Nombre de comunicacions per cada 200 empleats	0,45	0,48	0,75 ^(*)
Origen geogràfic de les comunicacions (%)			
Argentina	–	2	8
Brasil	5	2	0
Colòmbia	12	13	4
Espanya	45	42	56
Guatemala	–	7	–
Itàlia	–	2	4
Kènia	–	2	–
Mèxic	25	16	28
Nicaragua	13	11	–
Panamà	–	2	–
Temps mitjà de resolució de les comunicacions (dies)	45	40	48
Projectes d'auditoria analitzats segons el risc de frau	34	32	26
Comunicacions rebudes en matèria de drets humans	0	–	–

(*) Calculat sobre dades de Gas Natural sense Unión Fenosa.

El compromís de Gas Natural Fenosa amb la integritat pren forma en el conjunt de polítiques, procediments i eines implantades per assegurar que les seves activitats i les dels seus empleats compleixen amb les lleis, procediments i estàndards, de caràcter intern o extern, aplicables en tots els seus àmbits d'operació.

Adicionalment, la integritat engloba també els instruments desenvolupats per guiar les persones de Gas Natural Fenosa a un comportament alineat amb els principis definits pel Codi Ètic de la companyia, i en la seva missió, visió i valors.

Els òrgans de govern de Gas Natural Fenosa són, en darrer terme, els responsables de supervisar l'acompliment en aquest àmbit i d'assegurar que la companyia disposa de les normes i procediments necessaris per salvaguardar el compromís de l'organització, i de les persones que en formen part, amb la integritat, la responsabilitat i la transparència.

Accions rellevants

Accions proposades pel 2011

Accions realitzades el 2011

Accions previstes pel 2012

Implantació de l'espai a la web per a l'accés al Codi Ètic per part dels proveïdors	●	Elaboració d'un <i>workflow</i> per a l'automatització de la declaració de compliment del Codi Ètic.
Millora de l'espai dedicat al Codi Ètic a la intranet de la companyia.	●	Millora de l'espai dedicat al Codi Ètic a la intranet de la companyia.
Finalització del "procés de declaració de compliment del Codi Ètic" de Gas Natural Fenosa per part de tots els empleats.	●	Procés de declaració de compliment de Codi Ètic de Gas Natural Fenosa per part dels empleats de l'àmbit internacional.
Progressiva implantació de les normes de govern corporatiu de Gas Natural Fenosa en els països on la companyia té filials. La vegada, anàlisi de les normes de govern corporatiu aplicades a companyies cotitzades internacionals.	●	Modificar la normativa interna i definició dels protocols i mecanismes convenients en prevenció de la responsabilitat penal de Gas Natural Fenosa.
Avançar en la implementació del Sistema d'Admissió de Risc de Crèdit a través de la seva plena integració en els sistemes comercials.	●	Llançar una metodologia per a l'objectivació de primes de risc per negoci a partir de la volatilitat suportada i la seva contribució al valor de Gas Natural Fenosa.
Culminar la implantació del sistema de risc operacional assegurable.	●	Potenciar la sistematització del càlcul del capital econòmic (pèrdua inesperada creditícia a què està exposada Gas Natural Fenosa per un deteriorament sever de la qualitat creditícia de la seva cartera comercial).
Aprovació de la Política de Drets Humans i formació en la matèria per a tots els empleats.	●	Execució i seguiment del Pla d'Implantació de la Política de Drets Humans.

Grau d'acompliment: ● Alt ● Mitjà ● Baix

Govern corporatiu

Els òrgans de govern de Gas Natural Fenosa operen sota els principis d'eficàcia i transparència. Aquests principis que regeixen el seu funcionament donen resposta a les recomanacions en matèria de bon govern per a societats cotitzades, així com a la nova legislació relativa a aquesta matèria.

Les pràctiques de govern corporatiu de Gas Natural Fenosa estan descrites en detall en diversos informes anuals, que es comuniquen a la Junta General d'Accionistes per al seu coneixement i aprovació. Durant el 2011, com a novetat, i en compliment de la Llei 2/2011, de 4 de març, d'Economia Sostenible, es va sotmetre a vot consultiu de la Junta General d'Accionistes l'Informe Anual sobre les Remuneracions dels membres del Consell d'Administració.

La documentació elaborada en matèria de govern corporatiu per Gas Natural Fenosa en relació amb les seves pràctiques de govern corporatiu té com a objectiu 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, participen la Junta General d'Accionistes, màxim òrgan decisor de la societat, així com el Consell d'Administració i les seves comissions: Comissió Executiva, Comissió de Nomenaments i Retribucions i Comissió d'Auditoria i Control. També el Comitè de Direcció, des de la perspectiva de la gestió de la companyia, té un paper rellevant.

Durant el 2011, els principals òrgans de govern de la companyia, el Consell d'Administració, les seves comissions i el Comitè de Direcció, van funcionar amb la normalitat esperada, desenvolupant plenament les seves competències sense interferències, sempre amb un respecte escrupolós a la legalitat vigent i a les normes aplicables. Els òrgans esmentats es van reunir amb la següent freqüència:

- Consell d'Administració: tretze reunions.
- Comissió Executiva: nou reunions.
- Comissió de Nomenaments i Retribucions: vuit reunions.
- Comissió d'Auditoria i Control: cinc reunions.
- Comitè de Direcció: dotze reunions.

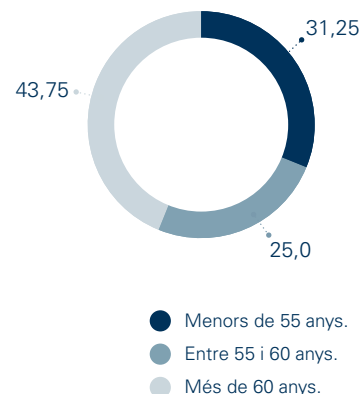
Gas Natural Fenosa està adherida al Codi de Bones Pràctiques Tributàries, l'objectiu del qual és establir una relació de transparència, confiança, bona fe i col·laboració entre l'administració tributària i les companyies, que condueixi a una reducció de la litigació. També pretén establir canals de comunicació que permetin minimitzar, per a ambdues parts, els costos tributaris indirectes derivats del compliment de les obligacions formals.

L'adhesió al codi implica l'obligació d'informar el Consell d'Administració de les polítiques fiscals aplicades per la companyia. En concret, el consell ha d'estar adequadament informat de les conseqüències rellevants en matèria fiscal, en el cas d'operacions que s'hagin de sotmetre a la seva supervisió, abans de la formulació dels comptes anuals, i de presentar la declaració de l'Impost sobre Societats.

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

www.gasnaturalfenosa.com. 

Diversitat del Consell d'Administració (%)



Composició del Consell d'Administració i de les diferents comissions (a 31 de desembre de 2011)

	Consell d'Administració	Comissió Executiva	Comissió d'Auditoria i Control	Comissió de Nomenament i Retribucions	Naturalesa del càrrec
President	Sr. Salvador Gabarró i Serra	President			Executiu
Vicepresident	Sr. Antonio Brufau i Niubó	Vicepresident		Vocal	Dominical
Conseller delegat	Sr. Rafael Villaseca i Marco	Vocal			Executiu
Vocal	Sr. Carlos Kinder Espinosa	Vocal	Vocal		Dominical
Vocal	Sr. Carlos Losada Marrodán	Vocal	President		Independent
Vocal	Sr. Demetrio Carceller Arce	Vocal			Dominical
Vocal	Sr. Emiliano López Achurra	Vocal			Independent
Vocal	Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui				Dominical
Vocal	Sr. Felipe González Márquez				Independent
Vocal	Sr. Juan María Nin Génova	Vocal			Dominical
Vocal	Sr. Juan Rosell Lastortras				Dominical
Vocal	Sr. Luis Suárez de Lezo Mantilla ⁽¹⁾		Vocal		Dominical
Vocal	Sr. Miguel Valls Maseda			President	Independent
Vocal	Sr. Nemesio Fernández-Cuesta Luca de Tena ⁽²⁾				Dominical
Vocal	Sr. Ramon Adell Ramon				Independent
Vocal	Sr. Santiago Cobo Cobo			Vocal	Independent
Secretari no conseller	Sr. Manuel García Cobaleta				N/D

(1) El Sr. Luis Suárez de Lezo Mantilla va entrar a formar part de la Comissió d'Auditoria i Control el 28 de gener de 2011, en substitució del Sr. Fernando Ramírez Mazarredo.

(2) El Sr. Nemesio Fernández-Cuesta Luca de Tena va entrar a formar part del Consell d'Administració el 28 de gener de 2011, en substitució del Sr. Fernando Ramírez Mazarredo.

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	550.000	550.000			1.100.000
Sr. Antonio Brufau i Niubó	Vicepresident	126.500	126.500		12.650	265.650
Sr. Rafael Villaseca i Marco	Conseller delegat	126.500	126.500			253.000
Sr. Ramon Adell Ramon	Vocal	126.500				126.500
Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui	Vocal	126.500				126.500
Sr. Demetrio Carceller Arce	Vocal	126.500	126.500			253.000
Sr. Santiago Cobo Cobo	Vocal	126.500			12.650	139.150
Sr. Nemesio Fernández-Cuesta Luca de Tena	Vocal	126.500				126.500
Sr. Felipe González Márquez	Vocal	126.500				126.500
Sr. Carlos Kinder Espinosa	Vocal	126.500	126.500	12.650		265.650
Sr. Emiliano López Achurra	Vocal	126.500	126.500			253.000
Sr. Carlos Losada Marrodán	Vocal	126.500	126.500	12.650		265.650
Sr. Juan María Nin Génova	Vocal	126.500	126.500			253.000
Sr. Juan Rosell Lastortras	Vocal	126.500				126.500
Sr. Narcís Serra i Serra ^(*)	Vocal	115.000				115.000
Sr. Luis Suárez de Lezo	Vocal	126.500		12.650		139.150
Sr. Miguel Valls Maseda	Vocal	126.500			12.650	139.150
Total		2.562.500	1.435.500	37.950	37.950	4.073.900

(*) El Sr. Narcís Serra i Serra va presentar la seva dimissió com a conseller per carta de data 28 de novembre de 2011.

Codi Ètic

El Codi Ètic de Gas Natural Fenosa, unit a l'adhesió a iniciatives externes com el Pacte Mundial de les Nacions Unides, constitueix el compromís formal de la companyia amb una manera d'actuar íntegra, responsable i transparent.

El codi estableix els principis que han de servir de guia en l'actuació dels empleats de la companyia i determina els comportaments esperats en qüestions relacionades 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 d'altres. Addicionalment, defineix les pautes de relació entre els empleats de Gas Natural Fenosa i les empreses o entitats col·laboradores.

Gas Natural Fenosa té l'objectiu d'assegurar que el codi sigui conegut, comprés i acomplert per totes les persones que formen part de l'organització. Des de la seva constitució, el 2005, la Comissió del Codi Ètic vetlla pel compliment d'aquest objectiu. La presidència de la Comissió del Codi Ètic recau en la Direcció d'Auditoria Interna. La resta dels seus membres estan adscrits a les àrees de Finançament i Mercat de Capitals, Relacions Institucional i Gabinet de Presidència, Relacions Laborals i Servei al Client. La Secretaria de la comissió pertany a la Direcció de Recursos Humans.

La companyia ha establert comissions locals a l'Argentina, Brasil, Colòmbia, Itàlia, Mèxic, Panamà, Nicaragua i Moldàvia. Amb una estructura semblant a la de la Comissió del Codi Ètic, la missió d'aquestes comissions és reproduir a cada país les funcions que la comissió desenvolupa a Espanya per a

tot l'àmbit d'actuació de la companyia. D'aquesta manera, la companyia assegura l'existència de procediments de salvaguarda en els diferents països on opera.

La Comissió del Codi Ètic té, entre d'altres, la funció de supervisar el procediment de consulta i notificació, implantat l'any 2006. Es tracta d'un canal habilitat perquè els empleats i tercers puguin resoldre els seus dubtes sobre l'aplicació del codi o transmetre a la comissió, de manera confidencial i anònima, conductes contràries als principis que hi conté. Totes les comunicacions rebudes són confidencials i tractades d'acord amb les exigències de la Llei 15/1999, de Protecció de Dades.

La Comissió d'Auditoria i Control del Consell d'Administració és l'òrgan responsable de rebre les notificacions relacionades amb el frau, l'auditoria o els errors en els processos comptables o de control intern. Durant el 2011, un 45% de les notificacions rebudes van tenir com a objecte presumptes fraus, sense que cap d'elles tingués un impacte significatiu.

El Codi Ètic, disponible en nou idiomes, compta amb un apartat específic a la intranet corporativa, on s'ofereix informació sobre el contingut i el funcionament del procediment de consulta i notificació.

La Comissió d'Auditoria i Control i el Comitè de Direcció reben trimestralment informes de la Comissió del Codi Ètic que, la vegada, revisa els informes realitzats per les comissions locals. Durant el 2011, la comissió va celebrar vuit reunions de treball i les comissions locals 25. En aquestes sessions van ser analitzades, entre d'altres assumptes, les comunicacions rebudes dels empleats i d'altres grups d'interès.

El Codi Ètic de Gas Natural Fenosa, unit a l'adhesió a iniciatives externes, com el Pacte Mundial de les Nacions Unides, constitueix el compromís formal de la companyia amb una manera d'actuar íntegra, responsable i transparent

Durant el 2011, la comissió no va rebre cap notificació que posés en evidència incidents a Gas Natural Fenosa relatius a qüestions d'exploració laboral o infantil, o amb relació als drets de les comunitats locals.

Un 29% de les notificacions rebudes per la Comissió del Codi Ètic estaven relacionades amb el respecte a les persones, i totes es van resoldre de manera adequada. Cap d'elles 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. Durant el 2011, aquest pla va incloure, entre d'altres, les següents actuacions:

- Coordinació i lideratge de la segona i tercera fase del procés de declaració de compliment del Codi Ètic per part dels empleats, que es durà a terme de forma recurrent en tota la companyia.
- Accions formatives i divulgatives adreçades als empleats de la companyia.
- Accions divulgatives externes.
- Activitats per a l'extensió del codi a proveïdors, tant a Espanya como en l'àmbit internacional.
- Revisió de la seguretat dels processos relacionats amb el procediment de consulta i notificació.

Com a reforç de les anteriors iniciatives, Gas Natural Fenosa inclou el Codi Ètic entre la informació que es distribueix a les persones que s'incorporen a la companyia, així com en els plans de formació. En particular, des de Recursos Humans, s'ha dut a terme un curs de formació *online* per donar a conèixer la Política de Drets Humans, que ha inclòs, entre d'altres aspectes, formació sobre el Codi Ètic.

Entre les accions que la Comissió del Codi Ètic preveu emprendre durant el 2012 en destaquen les següents:

- Obertura d'un espai a la web per a l'accés de proveïdors a continguts relacionats amb el Codi Ètic i al procediment de consulta i notificació.
- Finalització del procés de declaració de compliment del Codi Ètic de Gas Natural Fenosa per part de tots els empleats de la companyia.
- Definició d'un programa antifrau, en el qual s'emmarcarà la política de regals de la companyia.
- Establir un procés periòdic per a la declaració de compliment del Codi Ètic de Gas Natural Fenosa per a tots els empleats: elaboració d'un *workflow* per a l'automatització de la declaració de compliment del Codi Ètic en exercicis posteriors.
- Determinar les accions que s'han d'implementar inspirades en els requeriments que suggereix la reforma del Codi Penal.

Capítol del Codi Ètic a què fan referència les comunicacions (%)

	Consultes	Notificacions	Total
Respecte a la legalitat, els drets humans i els valors ètics	–	7	6
Respecte a les persones	13	29	27
Desenvolupament professional i igualtat d'oportunitats	13	10	10
Corrupció i suborn	–	27	22
Ús i protecció d'actius	–	7	6
Imatge i reputació corporativa	–	–	–
Lleialtat a l'empresa i conflicte d'interessos	61	17	25
Tractament de la informació i del coneixement	–	–	–
Relacions amb els clients	13	–	2
Relacions amb empreses col·laboradores i proveïdors	–	3	2
Total	100	100	100

Temps mitjà de resolució de les comunicacions (dies)

	2011	2010	2009
Consultes	16	21	–
Notificacions	58	51	48
General	45	40	48

Accessos a continguts del Codi Ètic (nombre de visites)

	2011	2010	2009
La Nostra Energia	2.521	4.006	2.788
Naturalnet	2.474	1.856	3.066
Total	4.995	5.862	5.854

Política de Drets Humans

Al febrer de 2011, el Comitè de Direcció de Gas Natural Fenosa va aprovar la Política de Drets Humans actualment vigent en la companyia. El seu objectiu és promocionar, protegir i promoure el respecte d'aquests drets en el seu àmbit d'influència i en aquelles zones on desenvolupa la seva activitat.

La Política de Drets Humans formalitza uns requisits globals en la matèria i dóna resposta a les creixents exigències de l'entorn, tenint en compte, sobretot, el creixement de l'activitat internacional

La política formalitza uns requisits globals en la matèria i dóna resposta a les creixents exigències de l'entorn, tenint en compte, sobretot, el creixement de l'activitat internacional que ha portat la companyia a operar en algunes zones on la protecció dels drets humans cobra una especial importància.

L'elaboració de la política va comptar amb una exhaustiva identificació dels riscos en la matèria a què la companyia podia estar exposada. Per a això, es van analitzar informes d'Amnistia Internacional, de Human Rights Watch i del Departament d'Estat dels Estats Units. Posteriorment, es va dur a terme un procés de consulta interna per identificar potencials riscos en la protecció dels drets humans, en funció de la situació i característiques dels països on la companyia opera, així com consultes a organitzacions independents especialitzades en drets humans, per definir el contingut, estructura i compromisos de la política.

El resultat va ser la formalització de deu compromisos, que són els que conformen la política: evitar pràctiques discriminatòries o que menyscabin la dignitat de les persones; eradicar el treball infantil; facilitar la llibertat d'associació i negociació col·lectiva; protegir la salut de les persones; oferir una ocupació digna; comprometre les persones vinculades a proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores; donar suport i promoure públicament el respecte als drets humans; respectar les comunitats indígenes i les formes de vida tradicionals; protegir les instal·lacions i a les persones des del respecte als drets humans; i contribuir a combatre la corrupció.

La política accepta el que estableix l'Informe del Representant Especial del Secretari General, conegut com Informe John Ruggie, sobre la qüestió dels drets humans i les empreses transnacionals i altres empreses comercials, i els òrgans creats en virtut de tractats de drets humans.

Les possibles conductes contràries a la política de drets humans, de produir-se, es poden notificar a través de la Comissió del Codi Ètic, seguint canals i formes de tractament equivalents als utilitzats per a les consultes i notificacions sobre el Codi Ètic.

Durant el 2011, la companyia va desenvolupar un pla de comunicació i formació entre els seus empleats, que inclou un mòdul formatiu *online*, seminaris específics i sessions informatives. El programa formatiu és especialment intensiu en aquelles funcions i països de major risc. El 31 de desembre de 2011 el nombre de persones formades ascendia a 9.048.

La política està disponible per a tots els grups d'interès de la companyia a la pàgina web de Gas Natural Fenosa i es pot consultar en deu idiomes, l'àrab inclòs. Així mateix, la companyia, durant aquest exercici, va enviar una carta als seus principals proveïdors requerint que disposessin d'una Política de Drets Humans pròpia o, si no, subscriuissin la de Gas Natural Fenosa. Acompanyant a la carta se'ls va fer arribar un cartell per publicar en els seus centres de treball on, a més d'informar dels compromisos de la política, es facilitaven els canals confidencials habilitats per realitzar notificacions d'incompliment o consultes. Aquesta comunicació es va enviar a 18 proveïdors a l'Argentina, 61 a Brasil, 195 a Colòmbia, 115 a Espanya, 3 a Moldàvia i 12 a Nicaragua.

El compliment dels compromisos assumits en la Política de Drets Humans porta associat un pla d'implantació aprovat pel Comitè de Reputació Corporativa, que serà verificat per auditors externs.

Cal destacar que, durant el 2011, Gas Natural Fenosa no va registrar cap notificació o infracció relacionada amb drets humans a través de les línies de comunicació disposades per a aquest efecte.

Sistema de gestió del risc

L'activitat de Gas Natural Fenosa està sotmesa a factors de risc de diferent 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, Gas Natural Fenosa ha avançat en el control i la gestió global dels riscos més rellevants, obtenint un coneixement més detallat d'aquests, tant pel que fa a la gestió diària dels diferents negocis, com en els processos de reflexió i planificació estratègica.

La gestió del risc es fonamenta en una sèrie de conceptes clau entre els quals 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 per Gas Natural Fenosa.

Procés de consulta externa de la Política de Drets Humans

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

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

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

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

Imatge y reputació

Normatiu

Frau

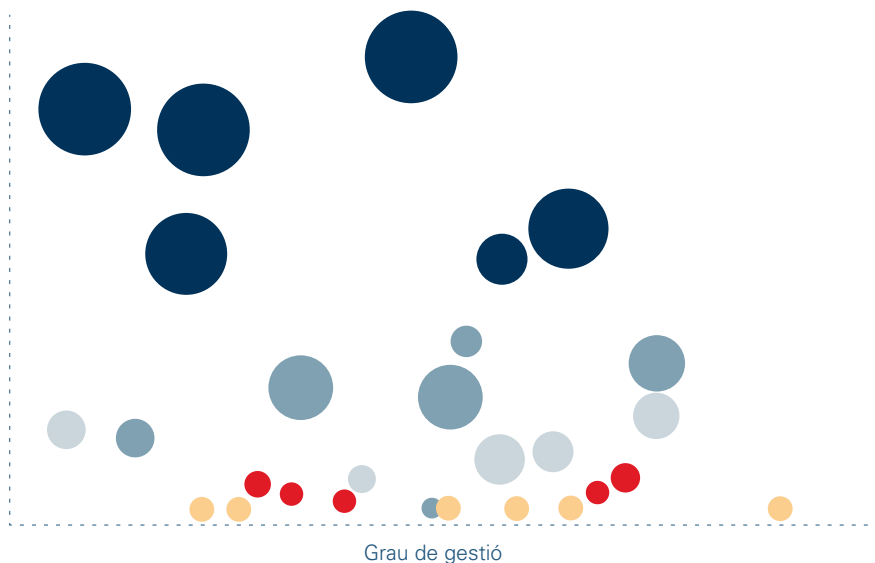
Processos

Sistemes

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



Severitat de l'impacte dels riscos

- Molt alta.
- Alta.
- Mitjana.
- Baixa.
- Molt baixa.

El perfil global de risc de Gas Natural Fenosa es pot conèixer, de manera contínua, a través de la identificació, caracterització i mesura dels riscos de major rellevància. Això, d'altra banda, permet determinar el màxim nivell acceptat d'exposició al risc, gestionant-se a través de l'assignació de límits, per categoria de risc i en termes globals, i establint-se així el perfil global de risc objectiu.

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.

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

El Comitè de Riscos és responsable de determinar i revisar el perfil de risc objectiu de la companyia, garantint-ne l'alineament amb la seva posició estratègica i vetllant pels interessos de tercers. Així mateix, supervisa 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 defineix el marc de principis i pautes de comportament que faciliten la identificació, informació, avaluació i gestió de l'exposició al risc de Gas Natural Fenosa. És actualitzada i implantada pel Comitè de Riscos.

El Mapa de Riscos Corporatiu és una reflexió liderada pel Comitè de Riscos, orientada a caracteritzar i quantificar els riscos més rellevants. En la identificació s'hi 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-ne una il·lustració gràfica. Les conclusions són presentades a la Comissió d'Auditoria i Control i, si s'escau, al Consell d'Administració. És actualitzat anualment.

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 per a les diferents categories de 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 per la companyia i per cada unitat de negoci és acord amb el perfil establert pels òrgans de govern.

Abarca, fonamentalment, tres categories de risc: risc de mercat, risc de crèdit i risc operacional assegurable.

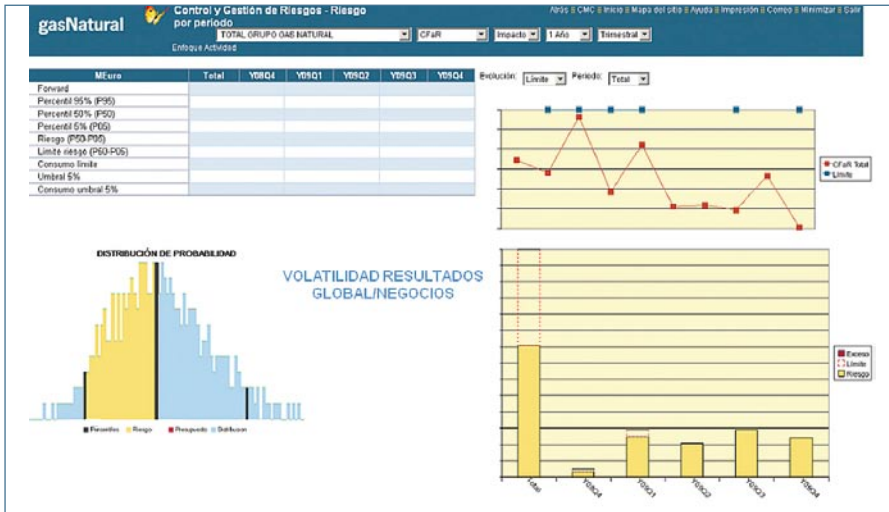
El Sistema de Mesura de Risc de Mercat modela, en cada un dels negocis rellevants, la incertesa relacionada amb els preus de matèries primeres energètiques, tipus de canvi i tipus d'interès. És un instrument informatiu dinàmic que reflecteix el grau d'exposició de Gas Natural Fenosa a diferents categories de risc. Addicionalment, el sistema de mesurament utilitzat permet garantir l'eficiència en la presa de decisions amb un equilibri adequat entre risc i rendibilitat, salvaguardant, d'aquesta manera, els interessos dels grups d'interès concurrents. Aquest sistema permet mesurar indicadors en l'horitzó temporal del pla estratègic de la companyia. Durant el 2011, es va avançar significativament en l'obtenció de beneficis relacionats amb la gestió del risc de mercat en horitzons temporals de curt i llarg termini, amb els quals la companyia pretén donar resposta a l'exigent entorn econòmic i financer actual.

En relació amb el curt termini, s'ha avançat en el disseny de límits de risc de la posició financera i resultat net. Per a això, s'han determinat límits que permeten potenciar l'eficiència en la gestió del risc financer, en dotar de flexibilitat i control a la funció financera, permetent objectivar, a través de quantificació probabilística, aquest risc. En la fixació de límits, si bé estan orientats a la utilització d'horitzons pressupostaris anuals, també s'han considerat límits complementaris relacionats amb el valor de mercat de la posició financera. L'objectiu és controlar el cost d'oportunitat d'una determinada estructura financera orientada a la contenció de costos en

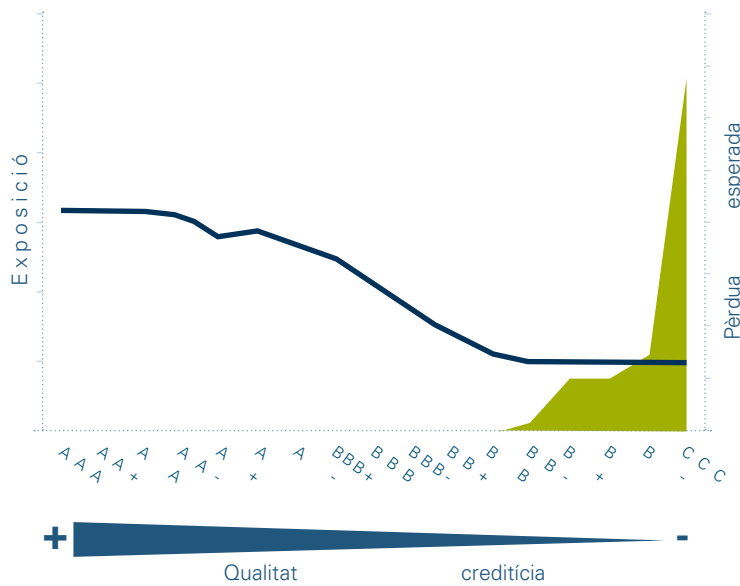
El seguiment i avaluació de l'exposició al risc sota un enfocament integrat permet potenciar l'eficiència de la presa de decisions, optimitzant el binomi rendibilitat-risc

el curt termini, erosionant el valor de l'empresa a llarg termini. Els límits plantejats garanteixen l'assumpció de compromisos en termes de dividendes, sense comprometre els nivells d'inversió i creixement orgànic de Gas Natural Fenosa.

A llarg termini, s'ha progressat en comprendre com el risc de mercat impacta en el valor de la companyia. S'ha modelitzat la variabilitat d'aquest valor a partir dels seus *drivers*: capacitat i estabilitat de generació de recursos de l'actiu, variabilitat del valor de l'estructura financera exigible i volatilitat dels factors de descompte aplicables. Això permet objectivar la contribució dels factors de risc i masses de balanç en la variació del valor de l'acció, fent possible d'objectivar les mesures necessàries per gestionar la valoració de la companyia en el llarg termini.



El Sistema de Mesura de Risc de Crèdit permet, a través d'un sistema d'*scoring* desenvolupat internament, controlar el perfil de risc creditici de la cartera comercial de Gas Natural Fenosa. L'*scoring* permet categoritzar la cartera d'acord amb la seva qualitat creditícia, anticipant i permetent controlar-ne la pèrdua esperada. El sistema permet anticipar i controlar la qualitat creditícia de les polítiques comercials. Durant el 2011, va destacar l'impuls normatiu orientat a garantir l'adequada internalització de l'exposició creditícia en la concessió de finançaments d'índole comercial. Per a això, es va formalitzar un procediment en el marc de la Norma General de Riscos, sistematitzant el càlcul de la rendibilitat ajustada al risc en els projectes de projecció plurianual. Addicionalment, va concloure amb èxit la implementació del Sistema d'Admissió de Risc de Crèdit, permetent valorar la qualitat creditícia de noves contractacions i renovacions de la cartera comercial de forma automatitzada.



En el gràfic adjunt, es plasma de forma sintètica la lògica del perfil de risc i de l'objectiu de pèrdua esperada, limitant-se l'exposició en major mesura amb l'empitjorament de la qualitat creditícia. Així mateix, es pot observar la distribució de la pèrdua esperada, creixent amb el deteriorament de la qualitat creditícia dels clients.

Finalment, cal destacar el sistema de Risc Operacional Assegurable. Està orientat a potenciar l'eficiència en la gestió del risc operacional i l'eventual cobertura davant d'incidències en el desenvolupament d'actius i contractes de Gas Natural Fenosa. Per això, la companyia compta amb un mòdul de càlcul probabilístic que funciona com a suport en el disseny de cobertures, límits i franquícies del Programa d'Assegurances de Gas Natural Fenosa, garantint l'eficiència de costos i riscos assumits així com l'optimització de cobertures contractades.

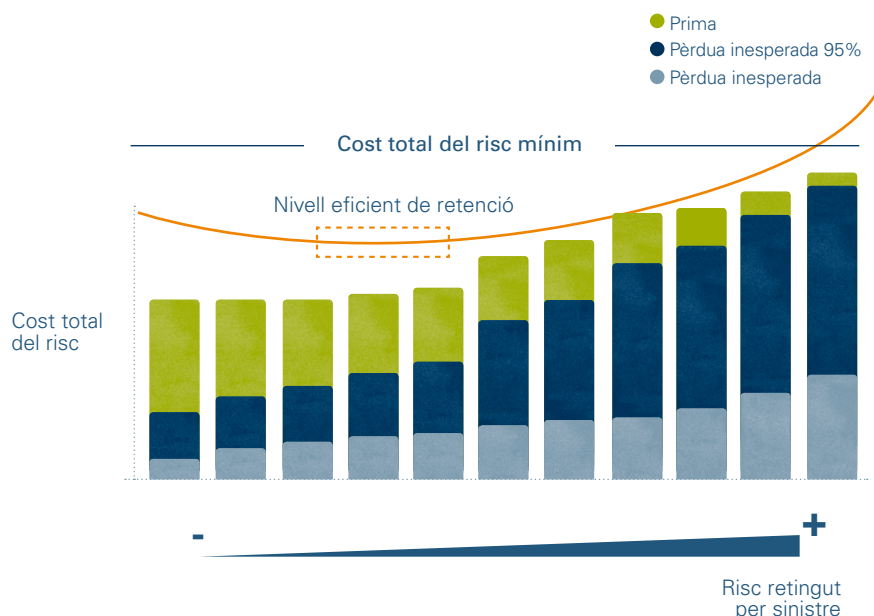
Per aquest motiu, la companyia va definir el concepte de cost total de risc associat a una determinada política de cobertura. Consisteix a considerar com a costos rellevants, no només la prima associada a un programa d'assegurances, sinó el cost esperat i inesperat associat als costos retinguts per la companyia per a un determinat nivell de confiança.

Gas Natural Fenosa va desenvolupar un sistema basat en instruments de simulació que permeten calcular aquest cost total de risc facilitant la fixació dels nivells de retenció de risc òptim i les cobertures desitjables donades les alternatives del mercat reassegurador en la renovació del programa d'assegurances.

L'any 2011, va destacar l'impuls normatiu a través de l'emissió d'un procediment per a la gestió de l'exposició operacional. En aquest, es defineix el límit d'exposició de Gas Natural Fenosa a aquest risc expressat en termes de Cost Total del Risc, així com els criteris i pautes que s'han de contemplar per a la identificació, mesurament, control, gestió i report de l'exposició al risc operacional derivada de l'explotació d'actius i contractes, susceptible de mitigació a través de la contractació de cobertures en el mercat assegurador. El procediment també explicita quines són les pautes

d'actuació davant de la materialització d'un sinistre, des de la seva identificació, fins al recobriment en els casos en què estigui subjecte a cobertura per part del mercat assegurador. En la fixació del límit de risc operacional assegurable, s'ha considerat que el cost total de risc no superi un determinat nivell en relació amb el patrimoni net de Gas Natural Fenosa, ni comprometi la seva qualitat creditícia.

Finalment, cal esmentar l'avenç en la gestió de documentació de la unitat, centralitzant en un repositori corporatiu la gestió de pòlisses i la resta de documentació associada (informes pericials, informes d'inspecció, etc.) emeses en cada anualitat, automatitzant el procés d'intercanvi i actualització amb les unitats de negoci.





Auditoria interna

A Gas Natural Fenosa, l'auditoria interna és una eina de valoració independent i objectiva. La Direcció d'Auditoria Interna reporta a la seva vegada a la Comissió d'Auditoria i Control, al president i al conseller delegat de Gas Natural Fenosa.

La seva missió és garantir la supervisió i avaluació contínua de l'eficàcia del sistema de control intern en tots els àmbits de Gas Natural Fenosa, aportant un enfocament metòdic i rigorós per

al seguiment i millora dels processos, i per a l'avaluació dels riscos i controls operacionals associats. Tot això, orientat al compliment dels objectius estratègics de la companyia, així com a l'assistència a la Comissió d'Auditoria i Control i a l'alta direcció de la companyia en el compliment de les seves funcions en matèria de gestió, control i govern corporatiu.

La Direcció d'Auditoria Interna té establerta una metodologia de valoració dels riscos operacionals alineada amb les millors pràctiques de govern corporatiu i

basada en el marc conceptual de l'Informe COSO. Pren com a punt de partida la tipologia dels riscos definits al Mapa de Riscos Corporatiu de Gas Natural Fenosa.

Aquesta unitat s'encarrega de verificar el compliment de les normes, polítiques i controls establerts per l'Alta Direcció per tal d'avaluar els riscos operacionals dels processos i prevenir i identificar debilitats de control intern, incloent aquelles relacionades amb assumptes d'ordre ètic, com el frau, la corrupció i el suborn. En funció dels resultats obtinguts, es dissenya un pla d'acció, orientat a implantar les mesures correctives que permetin mitigar els riscos residuals identificats amb un impacte potencial superior al risc tolerable o acceptat establert.

El desenvolupament de la funció d'auditoria interna a Gas Natural Fenosa està orientada a la millora contínua en la prestació d'aquests serveis, mitjançant l'aplicació de polítiques basades en la gestió i mesura de la seva qualitat, i en potenciar la creació d'un equip humà qualificat, fomentant la rotació interna, la formació, l'avaluació contínua i el desenvolupament professional.

Durant el 2011, es van desenvolupar 147 projectes d'auditoria interna, 34 d'ells per a la revisió de processos vinculats als principals riscos operacionals de les direccions generals de negoci i corporatives de Gas Natural Fenosa.

Atès el caràcter independent i transversal de les funcions de la Direcció d'Auditoria Interna, aquesta lidera o participa en 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

Gas Natural Fenosa treballa activament per desenvolupar les seves activitats de negoci d'acord amb la legislació vigent. Per a això, la companyia porta a terme accions preventives entre els directius i les àrees de major risc i implanta les accions correctives necessàries per evitar fets que violin la regulació de cadascun dels països on la companyia opera.

Durant el 2011, a Espanya, Gas Natural Fenosa va rebre tres sancions en matèria de dret de la competència per part de la Comissió Nacional de la Competència, totes elles objecte de recurs contenciós administratiu davant de l'Audiència Nacional. L'import de les sancions ascendeix a un total de 14.019.000 euros.

En matèria de protecció de dades, l'Agència Espanyola de Protecció de Dades va imposar una resolució sancionadora a la companyia, per import de 100.000 euros, a causa d'una infracció de la normativa de protecció de dades. En aquest àmbit, ha estat revocada pels tribunals una altra sanció imposada l'anyl 2010.

Addicionalment, Gas Natural Fenosa va rebre dues sancions significatives per part d'altres entitats nacionals. El motiu d'aquestes sancions va estar relacionat amb la protecció de consumidors i usuaris, consum o infracció d'ordenances municipals. L'import d'aquestes sancions va pujar a 370.360 euros.

A Colòmbia, Electricaribe va ser sancionada per diversos motius, entre ells, la mort de clients de la companyia a causa d'accidents fatals, per un import total 472.324 euros. Aquesta despesa, majoritàriament, serà assumida per la companyia asseguradora de Gas Natural



Fenosa a aquest país. Així mateix, la companyia va acordar indemnitzacions amb afectats per un incendi ocorregut l'any 2011, per import de 472.234 euros, que també seran abonats per la companyia asseguradora.

La filial brasilera va ser sancionada administrativament per diferents incompliments o successos, relacionats amb anomalies en l'execució de contractes o amb accidents fortuïts. L'import total va ascendir a 4.109.328 euros.

A Mèxic, Nicaragua, Puerto Rico, l'Argentina, Costa Rica, Panamà i República Dominicana no es van registrar sancions administratives rellevants durant el 2011.

Cal destacar que, durant l'exercici, Gas Natural Fenosa no va rebre sancions rellevants en aspectes tributaris. ■

informació addicional

informe **responsabilitat corporativa** 2011

- 193 Premis i reconeixements.
- 194 Índex de continguts i indicadors GRI.
- 216 Pacte Mundial, ODM i GRI.
- 218 Declaració de nivell d'aplicació GRI.
- 219 Informe de revisió independent.

Premis i reconeixements

Reconeixements en els índexs d'inversió responsable

- Gas Natural Fenosa forma part de l'índex de sostenibilitat FTSE4Good, per desè any consecutiu.
- Dow Jones Sustainability Index (DJSI) va reconèixer a Gas Natural Fenosa com una de les companyies líders del sector *utilities* (aigua, gas i electricitat).
- Gas Natural Fenosa va ser inclosa en el selectiu DJSI Europe.
- Gas Natural Fenosa va ser la companyia més ben valorada en el Carbon Disclosure Project (CDP) Iberia 125 i tercera companyia en compliment en el CDP 300 de companyies europees.

Premis i reconeixements a Gas Natural Fenosa

- Gas Natural Fenosa va rebre, a Nova York, el premi al millor programa de desenvolupament comunitari, atorgat per Platts, per la seva iniciativa Cuartel V a l'Argentina.
- Ceg, la filial a Brasil, va ser una de les companyies guardonades en la categoria Call Center Terceritzat i en la XIa edició del premi ABT, en la categoria Atenció al Client.
- Gas Natural Fenosa va obtenir un premi al millor servei d'atenció al client de l'any del sector energètic, en un certamen organitzat per l'agència Sotto Tempo Advertising, celebrat per primera vegada a Espanya.
- Elena Marina, responsable de Vigilància de la Salut de Gas Natural Fenosa, va obtenir el Premi Nacional i Internacional de Prevenció de Riscos Laborals PREVER 2011.
- La Fundació Gas Natural Fenosa va rebre un accèssit pel "Museu del Gas. Ampliació i reforma de l'Edifici de L'Energia", en la categoria de béns immobles dels Premis Bonaplata, per les obres i rehabilitació de l'edifici que alberga el museu i la seu de la pròpia fundació.
- Gas Natural Fenosa va ser la companyia energètica espanyola amb millor comportament ambiental segons el Global Green Ranking de Newsweek.
- Gas Natural Fenosa, a Espanya, va rebre el certificat EFR concedida per la Fundació Mésfamília i avalada pel Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, que subratlla el compromís de la companyia en matèria de desenvolupament humà i social.
- Gas Natural Fenosa va ser reconeguda com a Silver Class, segons l'Anuari de Sostenibilitat 2011 elaborat per KPMG i Sustainable Asset Management (SAM).
- Gas Natural Fenosa va ser premiada per la revista Actualidad Económica en una nova edició dels guardons "Les 100 millors idees de l'any".

Índex de continguts i indicadors GRI

Índex de continguts

La següent taula identifica els capítols i les pàgines de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2011 de

Gas Natural Fenosa on es recullen els diferents requisits establerts per Global Reporting Initiative (G3.1. Guia 2011).

1. Estratègia i anàlisi	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
1.1 Declaració del president.	Complet				4-5
1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.					20-29, 185-189
<hr/>					
2. Perfil de l'organització	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
Perfil de l'organització					
2.1 Nom de l'organització.	Complet				13
2.2 Principals marques, productes i serveis.	Complet				13, 63-64
2.3 Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (<i>joint ventures</i>).	Complet				13-14, 19
2.4 Localització de la seu principal de l'organització.	Complet				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.	Complet				7, 14
2.6 Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	Complet				13
2.7 Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que proveeix i els tipus de clients/ beneficiaris).	Complet				7, 13, 52, 54, 79

2. Perfil de la organització	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
2.8 Dimensions de l'organització informant (incloent nombre de treballadors, vendes o ingressos nets, capacitat total, quantitat de producte o servei subministrat).	Complet				13-19, 32-33, 81, 127
2.9 Canvis significatius durant el període cobert per l'informe a la mida, estructura i propietat de l'organització.	Complet				6, 13-14
2.10 Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	Complet				193

3. Paràmetres de l'informe	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
Perfil de l'informe					
3.1 Període cobert per la informació continguda a l'informe.	Complet				6
3.2 Data de l'informe anterior més recent.	Complet				10
3.3 Cicle de presentació d'informes (anual, biennal, etc.).	Complet				10
3.4 Punt de contacte per a qüestions relatives a l'informe o el seu contingut.	Complet				11
Abast i cobertura de l'informe					
3.5 Procés de definició del contingut de l'informe.	Complet				8-10
3.6 Cobertura de l'informe.	Complet				6-7
3.7 Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de l'informe.	Complet				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 comparació entre períodes o entre organitzacions.	Complet				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.	Complet				6-11

3. Paràmetres de l'informe	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
Abast i cobertura de l'informe					
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.	Complet				6
3.11 Canvis significatius relatius a períodes anteriors a l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a l'informe.	Complet				6-7
Índex del contingut del GRI					
3.12 Taula que indica la localització dels continguts bàsics de l'informe.	Complet				194-217
Verificació					
3.13 Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de l'informe.	Complet				5, 11, 219-222
4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès					
Govern					
4.1 Estructura de govern de l'organització.	Complet				178-180
4.2 Indicar si el president ocupa un càrrec executiu.	Complet				179
4.3 Nombre i gènere dels membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	Complet				179
4.4 Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions i indicadors al màxim òrgan de govern.	Complet				40, 84, 178-180
4.5 Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius, i l'acompliment de l'organització.	Complet				IGC 15-18
4.6 Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos al màxim òrgan de govern.	Complet				IGC 43-45

4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
Govern					
4.7 Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern i els seus comitès, inclosa qualsevol consideració sobre el gènere i altres indicadors de diversitat.	Complet				IGC 23, 24
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.	Complet				34-35, 181-185
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.	Complet				39-41
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.	Complet				IGC 23, 24
Compromisos amb iniciatives externes					
4.11 Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	Complet				34-35, 185-189
4.12 Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra organització que subscrigui o aprovi.	Complet				5, 168, 178, 181
4.13 Principals associacions a les que pertanyi i ens nacionals i internacionals als quals l'organització dóna suport.	Complet				105, 174

4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
Participació dels grups d'interès					
4.14 Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	Complet				9
4.15 Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet.	Complet				44-47
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.	Complet				9, 44-47
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 n'ha respost l'organització en l'elaboració de l'informe.	Complet				9, 44-47

Indicadors d'acompliment

Indicadors d'acompliment econòmic

Enfocament de gestió 22, 34-36, 79

Aspecte: **acompliment econòmic**

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
EC1 (P)	Valor directe generat i distribuït.	Complet				27
EC2 (P)	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització degut al canvi climàtic.	Complet				22-23, 104-105, 185-189
EC3 (P)	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	Complet				134
EC4 (P)	Ajuts financers significatius rebuts de governs.	Complet				IA 126

Aspecte: presència al mercat

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
EC5 (A)	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard desglossat per gènere i el salari mínim local a llocs on es desenvolupin operacions significatives.	Complet				132
EC6 (P)	Política, pràctiques i promoció de la despesa corresponent a proveïdors locals a llocs on es desenvolupin operacions significatives.	Complet				75
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.	Complet				127

Aspecte: impactes econòmics indirectes

EC8 (P)	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i serveis prestats principalment pel benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bono, o en espècie.	Complet				167
EC9 (A)	Entesa i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	Complet				26, 116, 168, 173-174

Enfocament de gestió

34-36, 86

Aspecte: materials

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
EN1 (P)	Materials utilitzats, per pes o volum.	Complet				104
EN2 (P)	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	No aplicable			Debido a la naturaleza de las actividades de Gas Natural Fenosa, no se emplean materiales valorizados.	

Aspecte: energia

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
EN3 (P)	Consum directe d'energia, desglossat per fonts primàries.	Complet				103
EN4 (P)	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	Complet				103
EN5 (A)	Estalvi d'energia degut a la conservació i a millores en l'eficiència.	Complet				109-110
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.	Complet				120-121
EN7 (A)	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	Complet				109-110, 120-121

Aspecte: aigua

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
EN8 (P)	Captació total d'aigua per fonts.	Complet				101
EN9 (A)	Fonts d'aigua afectades de manera significativa per la captació d'aigua.	Complet				101
EN10 (A)	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	Complet				101-102

Aspecte: biodiversitat

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
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.	Complet				117-118
EN12 (P)	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat, en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat a zones alienes a les àrees protegides.	Complet				117-118
EN13 (A)	Hàbitats protegits o restaurats.	Complet				117-118
EN14 (A)	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	Complet				117-118
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 de les quals es troben en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie.	Complet				119

Aspecte: emissió, abocaments i residus

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
EN16 (P)	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	Complet				87, 111-113
EN17 (P)	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	Complet				87,113
EN18 (P)	Iniciatives per reduir l'emissió de gasos d'efecte hivernacle i reduccions assolides.	Complet				109-110
EN19 (P)	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	Complet				94
EN20 (P)	NO ₂ , SO ₂ i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	Complet				95-96
EN21 (P)	Vessament total d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destinació.	Parcial	Informació sobre la qualitat de l'aigua utilitzant paràmetres estàndard per a efluent com ara DBO, STS, etc.		Informació reportada en l'Informe de Biodiversitat i empremta ecològica, disponible a la web de Gas Natural Fenosa.	102
EN22 (P)	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	Complet				100
EN23 (P)	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	Parcial	Informació del volum total dels vessaments accidentals més significatius.		Atès el caràcter lleu dels vessaments accidentals esdevinguts durant el 2011, no se n'ha pogut quantificar el volum total.	91
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.	No aplicable			Gas Natural Fenosa administra sus residuos peligrosos generados por las actividades de la compañía a través de gestores autorizados, de acuerdo con la normativa vigente en cada país, por lo que no realiza transporte por cuenta propia.	
EN25 (A)	Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per vessaments i aigua de vessament de l'organització informant.	Complet				101

Aspecte: productes i serveis

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
EN26 (P)	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	Parcial	Información cuantitativa del grado de mitigación del impacto ambiental de todos los productos y servicios durante el periodo objeto del informe.		Gas Natural Fenosa encara no quantifica el 100% d'aquest tipus de reduccions i mitigacions, però està millorant la gestió per poder quantificar-los en el futur.	119-121
EN27 (P)	Percentatge de productes venuts i els seus materials d'embalatge que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	Complet				96-97

Aspecte: compliment normatiu

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
EN28 (P)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	Complet				92

Aspecte: transport

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
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.	Parcial	Impactes ambientals significatius derivats de la logística (transport de productes i matèries primeres).		Informació reportada en l'Informe de Biodiversitat i empremta Ecològica, disponible a la web de Gas Natural Fenosa.	112-113

Aspecte: general

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
EN30 (A)	Desglossament per tipus total de despeses i inversions ambientals.	Complet				92-93

Indicadors d'acompliment social: pràctiques laborals i treball decent

Enfocament de gestió

34-36, 124, 150

Aspecte: treball

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
LA1 (P)	Desglossament del col·lectiu d'empleats per tipus d'ocupació, per contracte, per regió i per gènere.	Complet				127-129, 146-147
LA2 (P)	Nombre total d'empleats i taxa de noves contractacions i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grups d'edat, gènere i regió.	Complet				127-129, 136, 146-147
LA3 (A)	Beneficis socials pels empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossats per ubicacions significatives d'activitat.	Complet				134
LA15 (P)	Nivells de reincorporació al treball i de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat, desglossats per gènere.	Complet				134, 148-149

Aspecte: relacions empresa/empleats

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
LA4 (P)	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	Complet				131
LA5 (P)	Període (s) mínim (s) de preavis relatiu (s) a canvis organitzatius, fins i tot si aquestes notificacions són específiques als convenis col·lectius.	Complet				130

Aspecte: salut i seguretat a la feina

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
LA6 (A)	Percentatge del total d'empleats representat en comitès de salut i seguretat conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat a la feina.	Complet				161
LA7 (P)	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió i per gènere.	Complet				159
LA8 (P)	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos, que s'apliquin als empleats, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.	Complet				156-157
LA9 (A)	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	Complet				161

Aspecte: formació i educació

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
LA10 (P)	Promig d'hores de formació, l'any per empleat, desglossat per gènere i per categoria d'empleat.	Parcial	Nombre total d'hores per categoria i nombre total d'hores per empleat i per categoria.		Els sistemes d'informació que gestionen l'activitat de formació s'estan adaptant. Està previst disposar d'aquesta informació l'any 2013.	138
LA11 (A)	Programes de gestió d'habilitats i de formació continua que fomentin l'ocupació dels empleats i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.	Complet				136-137
LA12 (A)	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional desglossat per gènere.	Complet				135, 146-147

Aspecte: diversitat i igualtat d'oportunitats

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
LA13 (P)	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per gènere, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	Complet				129, 146-147, 178

Aspecte: igualtat de retribució entre dones i homes

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
LA14 (P)	Relació entre salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.	Complet				130, 146-147

Indicadors d'acompliment social: drets humans

Enfocament de gestió

34-36, 176, 181-182

Aspecte: pràctiques d'inversió i proveïment

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
HR1 (P)	Percentatge i nombre total de contractes i d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules que incorporin preocupacions en matèria de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	Complet				181-182
HR2 (P)	Percentatge de distribuïdors, contractistes i altres socis comercials significatius que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència.	Complet				72-74, 145, 181-182, 184
HR3 (A)	Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent-hi el percentatge d'empleats formats.	Complet				141, 184-185

Aspecte: no discriminació

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
HR4 (P)	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures correctives adoptades.	Complet				181-182

Aspecte: llibertat d'associació i convenis col·lectius

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
HR5 (P)	Operacions i proveïdors significatius identificats en els quals el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pugui ser violat o córrer importants riscos, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets.	Complet				130

Aspecte: explotació infantil

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
HR6 (P)	Operacions i proveïdors significatius identificats que comporten un risc significatiu d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a l'abolició efectiva de l'explotació infantil.	Complet				182

Aspecte: treballs forçosos

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
HR7 (P)	Operacions i proveïdors significatius identificats com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o obligatori, i les mesures adoptades per contribuir a l'eliminació de totes les formes de treball forçat o obligatori.	Complet				181-182

Aspecte: pràctiques de seguretat

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
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.	Complet				156-157

Aspecte: drets dels indígenes

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
HR9 (A)	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	Complet				181-182

Aspecte: avaluació

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
HR10 (P)	Percentatge i nombre total d'operacions que han estat objecte de revisions o avaluacions d'impactes en matèria de drets humans.	Complet				26

Aspecte: mesures correctives

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
HR11 (P)	Nombre de queixes relacionades amb els drets humans que han estat presentades, tractades i resoltes mitjançant mecanismes conciliatoris formals.	Complet				185

Indicadors d'acompliment social: societat

Enfocament de gestió

Aspecte: comunitat

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
SO1 (P)	Percentatge d'operacions on s'han implantat programes de desenvolupament, avaluacions d'impactes i participació de la comunitat local.	Complet				26
SO9 (P)	Operacions amb impactes negatius significatius, possibles o reals, en les comunitats locals.	Complet				26
SO10 (P)	Mesures de prevenció i mitigació implantades en operacions amb impactes negatius significatius, possibles o reals, en les comunitats locals.	Complet				26

Aspecte: corrupció

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
SO2 (P)	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.	Complet				190
SO3 (P)	Percentatge de treballadors formats a les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització.	Complet				181-182
SO4 (P)	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.	Complet				181-182

Aspecte: política pública

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
SO5 (P)	Posició en polítiques públiques i participació al desenvolupament de les mateixes i d'activitats de lobbying.	Complet				Nota 1
SO6 (A)	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	Complet				Nota 2

Aspecte: comportament de competència deslleial

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
SO7 (A)	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	Complet				191

Aspecte: compliment normatiu

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
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.	Complet				191

Indicadors d'acompliment social: responsabilitat de producte

Enfocament de gestió

34-36, 191

Aspecte: salut i seguretat del client

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
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.	Complet				Nota 3
PR2 (A)	Nombre total d'incidents derivats de d'incompliment de 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.	Complet				191

Aspecte: etiquetatge de productes i serveis

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
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.	Complet				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.	Complet				Nota 5
PR5 (A)	Pràctiques pel que fa a la satisfacció del client, incloent els resultats dels estudis de satisfacció del client.	Complet				50, 60-62

Aspecte: comunicacions de màrqueting

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
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.	Complet				68
PR7 (A)	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de <i>màrqueting</i> , incloent la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	Complet				191

Aspecte: privacitat del client

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
PR8 (A)	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuita de dades personals del client.	Complet				191

Aspecte: compliment normatiu

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
PR9 (P)	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	Complet				191

Indicadors del sector elèctric

Enfocament de gestió

34-36, 49,
86, 124**Aspecte: perfil de l'organització**

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
EU1	Capacitat instal·lada, desglossada per font d'energia primària i règim regulador.	Complet				16
EU2	Energia neta produïda, desglossada per font d'energia primària i règim regulador.	Complet				17
EU3	Nombre de clients residencials, industrials, institucionals i comercials.	Complet				54
EU4	Longitud de línies de transport i distribució, aèries i subterrànies, per règim regulador.	Complet				18, 66
EU5	Assignació de drets d'emissió de CO ₂ o equivalents, desglossada per mercat de carboni.	Complet				114

Aspecte: informació sobre l'enfocament de gestió econòmica

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
EU6	Enfocament de gestió per assegurar la fiabilitat i disponibilitat d'electricitat a curt i llarg termini.	Complet				76-77
EU7	Programes de gestió de la demanda, incloent programes residencials, comercials, institucionals i industrials.	Complet				63-64
EU8	Activitats de R+D+i destinades a proveir de fiabilitat al sistema elèctric i a promoure el desenvolupament sostenible.	Complet				23-25
EU9	Provisions per al desmantellament de centrals nuclears.	Complet				93
EU10	Capacitat projectada per satisfer l'increment de la demanda d'electricitat prevista a llarg termini, desglossada per font d'energia i règim regulador	Complet				77-78
EU11	Eficiència de generació mitjana en plantes tèrmiques, desglossada per font d'energia i règim regulador.	Complet				17
EU12	Percentatge de pèrdues d'energia en transport i distribució sobre el total d'energia.	Complet				19

Aspecte: medi ambient

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
EU13	Biodiversitat dels hàbitats d'àrees circumdants a aquelles que s'han vist afectades per activitats de la companyia.	Complet				116-118

Aspecte: enfocament de gestió sobre pràctiques i estàndards laborals

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
EU14	Programes i processos per assegurar la disponibilitat de mà d'obra qualificada.	Complet				141
EU15	Percentatge d'empleats que s'acolliran a plans de jubilació en els propers cinc i deu anys, desglossat per categoria i regió.	Complet				137, 148-149
EU16	Polítiques i altres requeriments relacionats amb seguretat i salut per a empleats, tant propis com de contractistes i subcontractistes.	Complet				152-153

Aspecte: indicadors de desenvolupament laboral

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
EU17	Nombre de dies treballats per empleats de contractistes i subcontractistes que s'hagin vist involucrats en activitats de construcció, operació o manteniment.	Parcial	Dies treballats per contractistes del negoci elèctric.	Els sistemes d'informació no permeten obtenir aquesta informació. Està previst disposar d'aquesta informació l'any 2014.		160
EU18	Percentatge d'empleats de contractistes i subcontractistes que han rebut formació rellevant en seguretat i salut.	Complet				156-157

Aspecte: enfocament de gestió amb les comunitats

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
EU19	Participació dels grups d'interès en el procés de presa de decisions respecte a la planificació i desenvolupament d'infraestructures energètiques.	Complet				26
EU20	Enfocament de gestió dels impactes per desplaçaments.	Complet				26
EU21	Plans de contingència, plans i programes d'emergències, plans de restauració/ recuperació.	Complet				163-164

Aspecte: indicador d'acompliment social

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
EU22	Nombre de persones desplaçades físicament o econòmicament i compensació rebuda, desglossada per tipus de projecte.	Complet				26

Aspecte: enfocament de gestió sobre la responsabilitat de producte

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
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.	Complet				28-29, 173-174
EU24	Pràctiques per fer front a 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.	Complet				67

Aspecte: indicadors de responsabilitat de producte

Codi GRI	Descripció GRI	Nivell de report	Assumptes no reportats	Raó de l'omissió	Comentaris	Pàgines
EU25	Nombre de ferits o víctimes entre el públic a causa d'activitats de la companyia, incloent resolucions judicials, compensacions i casos legals derivats de malalties.	Complet				164
EU26	Percentatge de població sense servei en àrees la llicència de distribució o servei de les quals ha estat concedida a la companyia.	Complet				26
EU27	Nombre de desconnexions a clients residencials per impagaments, desglossats per durada de les desconnexions i per règim regulador.	Complet				57
EU28	Freqüència de talls d'energia elèctrica.	Complet				56
EU29	Durada mitjana de talls d'energia.	Complet				56
EU30	Disponibilitat mitjana de les centrals, desglossada per font d'energia i règim regulador.	Complet				18

(1) Gas Natural Fenosa no defensa posicions diferents a les manifestades en la seva Política de Responsabilitat Corporativa.

(2) Gas Natural Fenosa, a través del seu Codi Ètic, es declara contrari a les compensacions impròpies i al tràfic d'influències.

(3) El gas natural i l'electricitat, productes venuts per Gas Natural Fenosa, no estan subjectes a procediments d'avaluació de fases del cicle de vida.

(4) En les clàusules de les condicions generals de contractació dels serveis prestats per Gas Natural Fenosa, es facilita al client la informació adequada sobre els seus drets i obligacions, així com les característiques dels serveis que es presten - gas i electricitat -, no havent constància d'incompliments d'acord amb les obligacions legals exigides sobre aquesta matèria en cadascun dels països on la companyia és present.

(5) No s'han produït incompliments significatius d'aquesta naturalesa.

(6) Actualment, és nul el nombre de conselleres al Consell, si bé històricament Gas Natural SDG, S.A. n'havia tingut. La companyia en cap cas ha limitat, vetat o restringit el possible nomenament d'un conseller per raó del seu gènere, circumstància que per si mateixa mai no ha estat tinguda en compte.

IA: Informe Auditoria. Comptes Anuals a 31 de desembre de 2011 i Informe de Gestió de l'Exercici 2010. Gas Natural SDG, S.A. i les seves societats dependents.

IGC: Informe de Govern Corporatiu 2011.

■ 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.	HR1-11	LA4, LA13, LA14; SO1; S09-10 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/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 no són còmplices en la vulneració dels drets humans.	HR1-2, HR8, HR10-11	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		
Principi 4. Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tot tipus de treball forçós o realitzat sota coacció.	HR7	HR1-3; HR10-11	Objectiu 2: assolir l'ensenyament primari universal. Objectiu 3: promoure la igualtat entre els gèneres i l'autonomia de la dona.
Principi 5. Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil.	HR6	HR1-3; HR10-11	
Principi 6. Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en el treball i l'ocupació.	HR4; LA1- 2, LA10, LA12-15	HR1-2; EC5, EC7; LA3; LA7	

Principis	Indicadors GRI (rellevància directa)	Indicadors GRI (rellevància indirecta)	Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni
Medi ambient			
Principi 7. Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.	4.11	EC2 EU9	
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	Objectiu 7: garantir la sostenibilitat del medi ambient.
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' *utilities*.

Declaració de nivell d'aplicació GRI



Declaració de Control del Nivell d'Aplicació de GRI

Amb aquesta carta, GRI declara que **Gas Natural Fenosa** ha presentat la seva memòria "Informe de Responsabilitat Corporativa 2011" als Serveis de GRI, els quals han conclòs que la memòria compleix els requisits del Nivell d'Aplicació A+.

Els Nivells d'Aplicació de GRI expressen la mesura en què s'ha utilitzat el contingut de la Guia G3.1 en l'elaboració de la memòria de sostenibilitat presentada. El Control confirma que la memòria ha presentat el conjunt i el nombre de continguts que s'exigeixen per a l'esmentat Nivell d'Aplicació i que en l'Índex de Continguts de GRI figura una representació vàlida dels continguts exigits, de conformitat amb allò que descriu la Guia G3.1 de GRI.

Els Nivells d'Aplicació no manifesten cap opinió sobre l'acompliment de sostenibilitat de l'organització que ha dut a terme la memòria ni sobre la qualitat de la seva informació.

Amsterdam, 8 març 2012

Nelmara Arbex
Sotsdirectora Executiva
Global Reporting Initiative



S'ha afegit el signe "+" al Nivell d'Aplicació perquè Gas Natural Fenosa ha sol·licitat la verificació externa de (part de) la seva memòria. GRI accepta el bon judici de l'organització que ha elaborat la memòria en l'elecció de l'entitat verificadora i en la decisió sobre l'abast de la verificació.

Global Reporting Initiative (GRI) és una organització que treballa en xarxa, i que ha promogut el desenvolupament del marc per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat més utilitzat al món i continua millorant-la i promovent la seva aplicació a escala mundial. La Guia de GRI va establir els principis i indicadors que poden fer servir les organitzacions per mesurar i donar raó del seu acompliment econòmic, mediambiental i social. www.globalreporting.org

Descàrrec de responsabilitat: En els casos en què la memòria de sostenibilitat en qüestió contingui enllaços externs, incloent-hi els que remetien a material audiovisual, aquest certificat només és aplicable al material presentat a GRI en el moment del Control, en data 28 febrer 2012. GRI exclou explícitament l'aplicació del present certificat a qualsevol canvi introduït posteriorment en aquest material.

Informe de revisió independent



INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT DE L'INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA 2011

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 2011 (en endavant IRC 2011) de Gas Natural SDG, S.A. i el seu Grup de Societats (en endavant Gas Natural Fenosa) per a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2011:

- L'adaptació dels continguts de l'IRC 2011 a allò assenyalat a la Guia per l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI) versió 3.1 (G3.1) (en endavant, Guia GRI- G3.1), 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 (referenciats a les pàgines 198-215 de l'IRC 2011) i els "Indicadors clau de responsabilitat corporativa" (inclosos a les pàgines 32-33 de l'IRC 2011), d'acord amb els criteris de reporting de Gas Natural Fenosa.
- L'adequació dels continguts de l'IRC 2011 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 informació proporcionada sobre les accions realitzades l'exercici 2011 per cadascun dels compromisos de responsabilitat corporativa (especificada a les pàgines 51, 80, 87, 125, 151, 167 i 177 de l'IRC 2011) i per a la comunicació i la formació sobre la Política de Drets Humans de Gas Natural Fenosa (descrita a la pàgina 184 de l'IRC 2011).

La preparació de l'IRC 2011 i el seu contingut són responsabilitat de la Direcció de Gas Natural Fenosa, la qual també és responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació. La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats a la nostra revisió.

La present revisió s'ha realitzat amb els següents abasts:

- Assegurament raonable per als indicadors clau de "Compromís amb els resultats" i "Integritat" corresponents a l'exercici 2011, inclosos a l'apartat "Indicadors clau de responsabilitat corporativa" de l'IRC 2011.
- Assegurament limitat per a:
 - els indicadors GRI-G3.1 corresponents a l'exercici 2011 inclosos al "Índex de continguts i indicadors GRI" de l'IRC 2011 i la resta d'indicadors inclosos en l'apartat "Indicadors clau de responsabilitat corporativa".
 - les accions realitzades durant l'exercici 2011 per a cadascun dels compromisos de responsabilitat corporativa i per a la comunicació i la formació sobre la Política de Drets Humans de Gas Natural Fenosa.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Avinguda Diagonal, 640, 08017 Barcelona, España
T: +34 34 932 532 700, F: +934 059 032, www.pwc.com/es



Críteris i procediments aplicats per realitzar la revisió

Hem dut a terme el nostre treball de revisió d'acord amb la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emesa per l'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC). Aquesta norma estableix dos nivells de revisió; un nivell d'assegurament menor o limitat ("Limited Assurance Engagement") i un altre de més avançat, el nivell d'assegurament raonable ("Reasonable Assurance Engagement"). En ambdós casos, es requereix l'obtenció d'evidències suficients que suportin la informació presentada. En el cas de nivell d'assegurament raonable, es duen a terme processos de revisió de més abast amb l'objecte de reduir el risc d'omissió o error a la informació presentada fins a un nivell acceptablement baix.

De la mateixa manera, hem realitzat el nostre treball d'acord amb la Norma AA1000 Assurance Standard 2008 de AccountAbility sota un encàrrec d'assegurament moderat Tipus 2.

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitat de Gas Natural Fenosa que han participat en l'elaboració de l'IRC 2011 i en l'aplicació de certs procediments que, amb caràcter general, es descriuen a continuació per a l'obtenció d'un assegurement raonable o limitat, segons correspongui:

a) Treball realitzat per a la informació amb un assegurement raonable:

- Reunions amb el personal de Gas Natural Fenosa per a l'anàlisi del procés de recopilació, validació i consolidació de dades, a nivell corporatiu i de país.
- Anàlisi i documentació dels processos mitjançant diagrames de flux indicant els controls clau per a la seva posterior validació.
- Avaluació dels sistemes informàtics i de control intern en relació a l'elaboració dels indicadors seleccionats.
- Testing, mitjançant mostreig, de les dades reportades i validació dels controls clau identificats.
- Comprovació mitjançant proves de revisió substantives de la consistència i raonabilitat de la informació quantitativa i qualitativa dels indicadors i la seva adequada compilació.

b) Treball realitzat per a la informació amb un assegurement limitat:

- Reunions amb el personal de Gas Natural Fenosa per conèixer els enfocaments de gestió aplicats i obtenir la informació necessària per la revisió externa.
- Anàlisi dels processos per recopilar i validar les dades presentades en l'IRC 2011.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de l'IRC 2011, a allò assenyalat a la Guia GRI-G3.1 i al suplement del Sector Electric Utilites de GRI, així com als principis de la Norma AA1000APS (2008).
- Anàlisi de la documentació i actuació realitzada en relació amb l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma AA1000APS (2008) sobre la informació inclosa en l'IRC 2011, en funció dels requeriments dels diferents tipus de 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 i dels indicadors clau de responsabilitat corporativa corresponents a l'exercici 2011, inclosos a l'IRC 2011 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de Gas Natural Fenosa.



- Anàlisi de la informació relativa a les actuacions realitzades per Gas Natural Fenosa durant l'exercici 2011 per a cadascun dels compromisos de responsabilitat corporativa i per a la comunicació i la formació sobre la Política de Drets Humans.

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 àmplia experiència en la revisió d'aquest tipus d'informes.

Conclusió

- En relació als treballs d'assegurament raonable, com a resultat de la nostra revisió podem concloure que la informació reportada d'indicadors clau de "Compromís amb els resultats" i "Integritat" corresponents a l'exercici 2011, inclosos a l'apartat "Indicadors clau de responsabilitat corporativa" (pàgines 32-33) de l'IRC 2011 ha estat preparada de manera adequada i fiable, en tots els aspectes significatius, d'acord amb els criteris de reporting de Gas Natural Fenosa.
- En relació als treballs d'assegurament limitat, com a resultat de la nostra revisió no hem identificat desviacions ni omissions significatives pel que respecta a:
 - la raonabilitat i consistència de la informació reportada en l'IRC 2011 referent a indicadors d'acompliment, principals i addicionals i a la resta d'indicadors clau.
 - la preparació de l'IRC 2011 de Gas Natural Fenosa, d'acord en tots els seus aspectes significatius, amb la Guia per l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI- G3.1 i amb el Suplement del Sector Electric Utilities de GRI.
 - la informació de les accions realitzades durant l'exercici 2011 per a cadascun dels compromisos de responsabilitat corporativa, especificada a les pàgines 51, 80, 87, 125, 151, 167 i 177 de l'IRC 2011, i per a la comunicació i la formació sobre la Política de Drets Humans de Gas Natural Fenosa, descrita a la pàgina 184 de l'IRC 2011.
- Així mateix, no hem identificat desviacions ni omissions significatives en la preparació de l'IRC 2011, d'acord amb els principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta establerts a la Norma AA1000APS (2008). En concret:
 - Quant al principi bàsic d'inclusivitat, no s'ha posat de manifest cap desviació ni ommissió significativa en la informació presentada per la Direcció de Gas Natural Fenosa referent a l'establiment de processos d'implicació i participació dels grups d'interès.
 - Quant al principi de rellevància, no s'ha posat de manifest cap desviació ni ommissió significativa en la informació presentada per la direcció de Gas Natural Fenosa conforme es disposa d'una comprensió equilibrada dels assumptes de sostenibilitat rellevants per a l'organització i els seus grups d'interès.
 - Quant al principi de capacitat de resposta, no s'ha posat de manifest cap desviació ni ommissió significativa en la informació presentada per la Direcció de Gas Natural Fenosa 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

Durant el procés de verificació realitzat han sorgit algunes observacions i recomanacions que es presenten a la Direcció de Gas Natural Fenosa en un document intern. A continuació es mostra un resum de les recomanacions més significatives, relatives a la millora en l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, les quals no modifiquen les conclusions expressades en el present informe.

Inclusivitat

L'IRC 2011 de Gas Natural Fenosa presenta per als seus grups d'interès clau, les accions divulgatives i de consulta realitzades amb cadascun d'ells, tant a nivell específic de RSC com a nivell general. Es recomana la incorporació de nous aspectes de Responsabilitat Corporativa (RC) als canals de diàleg ja existents, especialment els més rellevants contemplats al Pla Director de RC.

Rellevància

Gas Natural Fenosa ha realitzat al llarg de l'exercici 2011 un estudi de materialitat dels aspectes rellevants de la RC per al Grup, en base a requeriments de inversors, prescriptors sectorials, índexs de sostenibilitat i bones pràctiques, que ha estat contrastat amb els components del Comitè de RC i alguns grups d'interès externs. És recomanable que aquesta anàlisi de materialitat es revisi periòdicament i progressivament s'incorpori una mostra més ampla de grups d'interès.

Capacitat de resposta

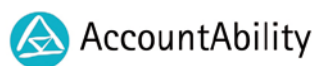
L'exercici 2011 es va iniciar el desenvolupament d'un Pla Director de RC en l'elaboració del qual han participat els membres del Comitè de RC. Es recomana continuar amb els passos previstos d'aprovació i compromís per a la implantació i govern del Pla Director de RC per part de les diferents unitats de negoci.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Ferran Rodríguez
Soci
Barcelona, 30 de març de 2012





Domicili social:

Plaça del Gas, 1
08003 Barcelona
Tel.: 902 199 199

Seu de Madrid:

Avenida de San Luis, 77
28033 Madrid
Tel.: 902 199 199

Edició:

Direcció General de Comunicació
y Gabinet de Presidència
www.gasnaturalfenosa.com

Disseny gràfic:

Global Diseña S.L.
www.globaldis.com

Accesibilitat pdf:

Global Diseña S.L.



www.gasnaturalfenosa.com